

## SIMPLE COMUNICACIONES S.A.S

### INDICADORES DE CALIDAD

Régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicación-Resolución 3066/2011 (Art. 53) QUEJAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS ENERO 2019

Negación de consumos	4
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	5
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	1
Inconformidad con la facturación	5
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	4
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	5
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	7
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	4
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	1
Inconformidad con la terminación de contrato	1
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	2
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	1
Inconformidad con cobros inoportunos	1
Inconformidad con el plan tarifario	4
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	1
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	2
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	2
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de las sic	2
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	2
Inconformidad con la modificación del contrato	1
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura	5
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	2
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	4
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	5
Inconformidad con la cesión del contrato	1
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	4