

**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

**MAYO 2018**

Negación de consumos	3
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	1
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	2
Inconformidad con la facturación	3
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	1
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	2
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	1
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	5
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	2
Inconformidad con la terminación de contrato	2
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	1
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	1
Inconformidad con cobros inoportunos	2
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	3
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	1
Inconformidad con la modificación del contrato	2
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura	1
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	3
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	1
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	3
Inconformidad con la cesión del contrato	3
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	1