

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
NOVIEMBRE2020**

Negación de consumos	7
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	8
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	6
Inconformidad con la facturación	2
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	9
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	9
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	3
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	6
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	6
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	9
Inconformidad con cobros inoportunos	3
Inconformidad con el plan tarifario	9
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	3
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	1
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	1
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de las sic	6
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	2
Inconformidad con la modificación del contrato	2
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	7
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	5
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	3
Inconformidad con la cesión del contrato	1
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	7