

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

OCTUBRE 2018

| | |
|--|---|
| Negación de consumos | 2 |
| Inconformidad con cobros por servicios no prestados | 3 |
| Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura | 2 |
| Inconformidad con la facturación | 2 |
| Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio | 1 |
| Inconformidad en la calidad de atención al usuario | 3 |
| Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso | 1 |
| Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet | 2 |
| Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima | 4 |
| Inconformidad con la terminación de contrato | 1 |
| Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía | 2 |
| Inconformidad con la reposición de equipos terminales | 2 |
| Inconformidad con cobros inoportunos | 3 |
| Inconformidad con el plan tarifario | 2 |
| Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor | 2 |
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica | 1 |
| Inconformidad en la calidad de atención al usuario | 3 |
| 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 | 2 |
| Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno | 1 |
| Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio | 1 |
| Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación | 2 |
| Inconformidad con la cesión del contrato | 2 |
| Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos | 1 |
| | |