

SIMPLE COMUNICACIONES S.A.S
INDICADORES DE CALIDAD
SIMPLE COMUNICACIONES

NIT 900457160-7

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 AGOSTO 2023

Descripción de la Queja / Inconformidad	Cantidad
Negación de consumos	15
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	2
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	11
Inconformidad con la facturación	6
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	4
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	11
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	4
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	7
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	10
Inconformidad con la terminación de contrato	12
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	8
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	10
Inconformidad con cobros inoportunos	6
Inconformidad con el plan tarifario	7
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	14
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	10
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de las SIC	1
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	6
Inconformidad con la modificación del contrato	5
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura	7
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	13
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	5
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	8
Inconformidad con la cesión del contrato	9
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	3