

**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 DICIEMBRE 2024**

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