

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 ENERO 2024

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