

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 SEPTIEMBRE 2024

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