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 2026

Descripción de la Queja / Inconformidad	Cantidad
Negación de consumos	4
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	7
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	7
Inconformidad con la facturación	12
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	10
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	9
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	2
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	15
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	5
Inconformidad con la terminación de contrato	6
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	8
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	7
Inconformidad con cobros inoportunos	11
Inconformidad con el plan tarifario	10
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	13
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	18
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de las SIC	0
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	6
Inconformidad con la modificación del contrato	6
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	9
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	12
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	4
Inconformidad con la cesión del contrato	11
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	3