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 OCTUBRE 2026

Descripción de la Queja / Inconformidad	Cantidad
Negación de consumos	**2**
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	**7**
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	**6**
Inconformidad con la facturación	**11**
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	**9**
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	**8**
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	**2**
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	**12**
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	**5**
Inconformidad con la terminación de contrato	**4**
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	**10**
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	**12**
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	**15**
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de las SIC	**0**
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	**5**
Inconformidad con la modificación del contrato	**7**
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	**9**
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	**4**
Inconformidad con la cesión del contrato	**10**
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	**3**