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 2026

Descripción de la Queja / Inconformidad	Cantidad
Negación de consumos	3
Inconformidad con cobros por servicios no prestados	9
Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura	5
Inconformidad con la facturación	14
Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio	12
Inconformidad en la calidad de atención al usuario	7
Inconformidad por la negativa en recibir una petición, queja y recurso	3
Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet	14
Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima	6
Inconformidad con la terminación de contrato	5
Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía	10
Inconformidad con la reposición de equipos terminales	5
Inconformidad con cobros inoportunos	13
Inconformidad con el plan tarifario	12
Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor	15
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	17
Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de las SIC	0
Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes	4
Inconformidad con la modificación del contrato	8
Inconformidad con el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la factura	9
Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno	11
Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	10
Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación	6
Inconformidad con la cesión del contrato	13
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos	4