



## CLASIFICACION DE PQRS

### A. INFORMACION/CONTRATO PRESTACION DEL SERVICIO:

- A1. Modificación condiciones acordadas
- A2. Publicidad engañosa
- A3. Servicios no solicitados
- A4. Fraudes en contratación
- A5. Datos personales
- A6. Plan corporativo

### B. TERMINACION DEL CONTRATO/CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA:

- B1. Imposibilidad terminación contrato
- B2. Cláusula de permanencia sin consentimiento
- B3. Cláusula de permanencia superior a 1 año
- B4. Valor subsidiado o financiado
- B5. Falta de información

### D. CALIDAD/ COBERTURA DEL SERVICIO:

- D1. No disponibilidad del servicio
- D3. No compensación informada
- D4. Intermitencia
- D5. No traslado a nuevo domicilio

### E. FACTURACION- GESTION DE SALDOS

- E1. Error factura/ Cobro o descuento o injustificado
- E2. Incremento o tarifario
- E3. Reporte a centrales de riesgo
- E4. Cobro en proceso de reclamación
- E5. Vigencia de saldos
- E6. Transferencia de saldos
- E7. Fraude en facturación
- E8. Cobro por reconexión

- G 1. Medios de atención al usuario

### I. OTROS