

# Director de SimpleTV: «La regulación no tiene sentido y genera detrimento al servicio»

Ni medio año tiene operando SimpleTV –heredera de DirecTV tras su salida del país– y ya se vio obligada a pasar por las reguladoras manos del gobierno de Nicolás Maduro. El 21 de enero, funcionarios del Ministerio de Comercio se reunieron con directivos de SimpleTV para revisar, entre otras cosas, las tarifas de los planes ofrecidos por la empresa, aun cuando habían sido aprobadas previamente por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel). Cinco días después, la ministra de Comercio, Eneida Laya, informó en una entrevista transmitida por el canal del Estado que las tarifas reguladas serían anunciadas prontamente.

«Hicimos las reuniones y revisamos las denuncias y las estructuras de costo para que próximamente anunciemos cuáles serán las tarifas», dijo la funcionaria, quien señaló que en las conversaciones participaron funcionarios del Ministerio de Comercio, de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (Sundde) y de Conatel. «Tenemos que ver si realmente hay especulación, pero tampoco la idea es quebrar la empresa».

Carlos Lander, director ejecutivo de SimpleTV, aseguró en una entrevista a TalCual que **la regulación de precios no tiene ningún sentido y que lo único que genera es un detrimento en la calidad del servicio.**

Asegura que la compañía espera que el gobierno se dé cuenta de que no se puede tener un subsidio por mucho tiempo y menos cuando SimpleTV quiere ser una

empresa autosustentable, no solo para ofrecer un buen servicio de televisión satelital sino también para crecer e incorporar próximamente a su oferta otros servicios, como el de Internet.

Lander, quien fue vicepresidente de Finanzas & CFO de Directv hasta 2008, relató lo titánico que fue insertarse de manera rápida en un mercado que se había quedado recién huérfano ante la salida de Directv, que dejó sin señal de televisión en plena pandemia a dos millones de suscriptores. Señaló algunos errores que cometió la empresa en el proceso, y manifestó agradecimiento a los más de 1,9 millones de usuarios que ya tiene la empresa; al tiempo de precisar que menos de 2% de estos son los que han confrontado problemas con el servicio.

SimpleTV, oficialmente Galaxy Entertainment de Venezuela, C.A., es la filial en Venezuela de la empresa chilena de telecomunicaciones Scale Capital S.A., que nació para ofrecer el servicio de televisión satelital en el país utilizando la infraestructura instalada de Directv Venezuela luego de que esta cesara sus operaciones en mayo de 2020, debido a una imposibilidad de satisfacer las órdenes tanto de la administración del expresidente Donald Trump como del gobierno de Maduro, en relación con los canales sancionados Globovisión y PdvsaTV.

**– ¿Qué los llevó a tomar a apostar por un país con siete años en recesión y más de tres años en hiperinflación?**

–

En una situación de país como la que tenemos, en donde hay carencias de muchas cosas, de muchos servicios, muchos de ellos deficientes, y sobre todo en el sector de entretenimiento que se vio afectado por la salida

abrupta de Directv,  
pienso y estoy seguro de que lo que estuvo en la mente de los accionistas fue  
brindar a Venezuela un servicio como el que se estaba prestando (con DirecTV) y  
otros que están pensados para el futuro.

Era  
la oportunidad para abrirse camino en algo que se conocía como negocio porque  
dos de los socios lo manejaron de manera gerencial durante muchos años. Yo, por  
ejemplo, trabajé en Directv desde el año 98 hasta el año 2008. Entonces, es un *know-how* que  
nos permitió decir que **tenemos una oportunidad de aportar a Venezuela, siempre y cuando se tengan las condiciones tanto por parte del gobierno como por la posibilidad de conseguir el dinero y el aporte de inversionistas.**

**– ¿Cómo fue el proceso para insertarse en el mercado nacional luego de que Directv anunciara el cese de operaciones?**

—  
SimpleTV nació desde cero, sin base de datos ni software. Solamente se conocía  
la cantidad de codificadores que estaban en el mercado en posesión de los  
suscriptores que antes tenían el servicio. Hubo que trabajar rápidamente en  
implementar todas las acciones pertinentes, primero contratando al personal  
adecuado e idóneo.

En  
120 días hicimos una estructuración de compañía. Dadas las condiciones de las  
negociaciones, como se vino dando todo, mientras se seguía negociando no se  
terminaba de tener legalmente la compañía, iba transcurriendo el tiempo del  
período gratuito en el cual se vio la señal y tenía que llegarse a una  
negociación en concreto, todos esos elementos generaron una presión altísima,  
pero gracias a Dios finalmente se dio todo como quisimos.

También implementamos algo importantísimo que es la atención al cliente con inteligencia artificial.

– **¿La empresa cometió errores en ese proceso?**

–

Sí. Fuimos muy violentos viendo la oportunidad de negocio en Venezuela y lograrlo en cinco meses ha sido muy duro. **Tuvimos que salir al aire con un proceso que no estaba completo y aprender de nuestros errores.** Ahorita, por ejemplo, todavía en este momento un suscriptor que se metió en un plan no puede moverse a otro. Estamos en ese proceso. Son errores que no son voluntarios sino necesarios dentro del proceso de implementación de mejora del software.

En 20 y pico de años que estuvo Directv con dos millones y tantos de suscriptores, hubo una cantidad de situaciones similares y pasaron muchos años para poder corregirlas. Yo lo viví y pudieron solventar todos los problemas que tuvo. Nosotros en apenas 150 días hemos hecho muchísimas cosas, muchísimo. Sí hay errores, por supuesto, pero estamos trabajando y configurando todo.

**Vamos a tener solucionado el problema de la plataforma para que la gente pueda cambiarse de plan,** porque muchos a lo mejor no leyeron oportunamente cuál era la parrilla de canales y después de que estaban metidos se dieron cuenta de que el canal que querían ver estaba en otro paquete. Todavía no tenemos esa flexibilidad dentro del sistema, pero se está trabajando en eso.

– **Se estima que DirecTV dejó huérfanos a unos 10 millones de venezolanos con su salida del país. ¿Cuántos han logrado adoptar ustedes?**

–

En este momento tenemos unos 1.919.560 suscriptores.

– **Usuarios han reportado fallas del servicio, entre ellas que**

**pagaron por un plan y no tienen la señal de todos los canales incluidos en el paquete.**

Los casos hay que atenderlos individualmente. Por eso invito a que todas esas personas que tengan fallas se comuniquen con nuestro centro de atención a través de Sympathy, nuestra gestora inteligente, donde uno se registra y tendrá de vuelta una llamada de atención para ver cuál es el problema. Puede ser que cada caso tenga su particularidad, que si por el tiempo que estuvo sin uso, porque no bajó bien el software, etc.

Sin embargo, las fallas son mínimas comparadas con la cantidad de personas que han tenido un servicio eficiente. **Menos del 2% de toda esta cantidad de suscriptores son los que han confrontado problemas**, problemas como el que te dije que quieren cambiar de plan y no pueden o que pagaron un canal y no lo ven.

**– ¿Prestar este servicio es costoso?**  
**¿Cuánto le cuesta aproximadamente a la empresa prestar este servicio? ¿Qué conforma su estructura de costo?**

– Nuestra estructura de costos es en dólares, obviamente. Todos son costos en dólares: el satélite, la programación, el software, etc.

SimpleTV, a diferencia de DirecTV, que está conformada por un sinnúmero de países, es una compañía aparte, sola, que presta el servicio en Venezuela. No está prestando servicio a otro país. ¿Qué tenemos que hacer nosotros porque estamos solos ahora? **Tenemos que contratar satélites, contratar la programación negociándola individualmente** porque ya no formamos parte del conglomerado de DirecTV ni de los países que conforman DirecTV Latinoamérica. Entonces, estamos solos negociando con

cada uno de los programadores. También tenemos la plataforma del software, la del servicio al cliente con inteligencia artificial, que es el robot Sympathy, y la plataforma administrativa del sistema SAP. Tenemos también todo lo que tiene que ver con la producción deportiva que estamos haciendo en Venezuela.

Es una estructura de costos común para el resto de compañías que dan servicio satelital en el resto del mundo, son parecidos.

**– ¿Y este país en crisis les genera un gasto que no tuvieran que enfrentar en otra parte del mundo?**

– Un ejemplo bien claro es que en el centro de transmisiones, donde hay una cantidad de antenas gigantescas, hay un sistema de enfriamiento y aire acondicionado que funciona con gasoil, que no se consigue. Tenemos que estar negociando con, por ejemplo, Pdvsa. También hay que buscar salvoconductos para que el personal pueda trabajar en las semanas de restricciones.

**– ¿Por qué regalaron cuatro meses de un servicio tan costoso?**

– Tuvimos que dar cuatro meses gratuitos mientras estaba formándose la empresa como condición para poder entrar en conversaciones con Conatel y subir la señal. Fue un costo que los accionistas se atrevieron a incurrir sabiendo que la respuesta iba a ser muy positiva de parte de los suscriptores que antes pertenecían a Directv, y que ahora vieron a SimpleTV como su mejor alternativa de entretenimiento en la televisión.

A partir del 15 de diciembre empezamos a cobrar. Tenemos dos planes que son sociales y que están regulados por Conatel: uno es el básico (72 canales), que cuesta Bs.

1.100.000, que son  
0,55 dólares; y el otro que es el Plan Byte (98 canales) que,  
incluyendo IVA,  
sale en Bs. 4.047.000 (\$2,22).

—

**¿Cómo les cayó la noticia de que el gobierno iba a regular sus  
tarifas? ¿Les  
cambió las reglas del juego? ¿Qué opinión tiene del control de  
precios en medio  
además de una hiperinflación, crisis de servicios?**

— La  
regulación no tiene ningún sentido y lo que hace es tener un  
detrimento al  
servicio, a la calidad de servicio. No se puede tener un  
subsidio cruzado  
por mucho tiempo. Debido a los niveles de inversión que se han  
hecho, el pago  
del satélite, el pago de programación y toda esta cantidad de  
software que  
estamos utilizando de primer mundo tenemos que ser una compañía  
autosustentable  
en el tiempo y por eso tenemos que tener unos planes que ni  
siquiera son una  
cuarta parte de los precios internacionales de la televisión  
paga.

El  
servicio que prestamos es visto en cualquier parte de Venezuela  
porque es  
satelital. Toda la frontera de Venezuela donde están puntos  
militares y en las  
escuelas rurales es donde nosotros llegamos. Por supuesto la  
falta de señal fue  
un caos y ahora que la señal está arriba es un beneficio que se  
le da a toda la  
comunidad. Pero es un beneficio costoso para aquellos que están  
invirtiendo en  
esto. Y siempre hay que esperar un retorno para poder cumplir  
con todo lo  
interno, cubrir los costos y tener un pequeño beneficio para  
poder ser  
sustentable.

El  
control de precios es algo que nos afecta en estos dos paquetes

iniciales.

Esperemos que prontamente podamos optar por tener un precio mejor y poder ser sustentables. Lo que buscamos nosotros es generar capital de trabajo porque tenemos muchos planes hacia adelante. Dentro de esos planes tenemos una licencia otorgada por Conatel para explotar el Internet.

Para poder generar capital de trabajar y poder reinvertir pues necesitamos obviamente tener planes que sean rentables.

—

**¿Las tarifas que fueron revisadas en las reuniones no habían sido aprobadas anteriormente por el gobierno?**

—

Sí, ya nosotros habíamos tenido conversaciones con Conatel y habíamos llegado a un acuerdo de unos precios. Ya existía ese acuerdo.

—

**¿Se van a anunciar nuestras tarifas o van a ser las mismas?**

—

El 25 de enero ya el Plan Básico y el Plan Byte tuvieron una nueva tarifa del aumento que nos aprobó Conatel.

—

**¿Eso fue a raíz de la conversación con el Ministerio de Comercio?**

—

Sí. No fue el incremento que nosotros esperábamos, pero sí se dio un incremento de esos dos planes, que son los que están regulados.

—

**¿Los más altos y amplios no fueron tocados en las reuniones?**

—

No, para nada.

—

**¿Y las tarifas reguladas de los dos planes sociales están fijadas en el dólar como para ir ajustándose de acuerdo con el tipo de cambio o son**

**fijos en  
bolívares?**

—

Se van a ir ajustando en bolívares. Para nosotros tiene una referencia en dólar porque nuestro sistema trabaja en base al dólar.

—

**¿Cuántos trabajadores tiene la empresa y cómo está conformada la nómina, entre técnicos, atención al cliente?**

—

En este momento tenemos 72 personas y esperamos tener un grupo a fin de año 2021 de unas 120 personas. Tenemos distintas áreas: de talento, legal, operaciones, finanzas, mercadeo y programación corporativa. Luego tenemos nuestro grupo gerencial y nuestro grupo de base de soporte. Eso incluye a nuestro grupo, de más o menos unas 20 o 22 personas, de producción local. **Estamos haciendo producción de béisbol, básquetbol, de fútbol, etc.** En nuestro centro de transmisión se están haciendo unas producciones locales de béisbol con el beisbolista Carlos González.

—

**¿Hay y habrá oficinas de atención al cliente?**

—

Ya tenemos conformados 50 puntos de atención presencial y a la vez estamos en un plan piloto de un servicio de atención al cliente móvil. Estamos utilizando una herramienta nueva que se llama Aptoide, donde vas a poder hacer citas si necesitas servicio técnico. Te va a generar una gestión de visita por el motivo que sea. Hoy, a través de la página web, puedes entrar y si tienes problemas sencillos, como 721 (el canal seleccionado no está incluido en el paquete activado) o 722 (la señal está suspendida momentáneamente o el

decodificador estuvo fuera de uso por un tiempo), son generaciones automáticas que nosotros damos.

Ahora

si son errores como 762 (el equipo tiene problemas para leer la tarjeta) o 771

(el decodificador está teniendo problemas para comunicarse con la antena), para

eso probablemente sí tiene que hacerse una visita técnica y para eso es la

aplicación de Aptoide.

—

**Con la salida de Directv también se fueron paquetes importantes y de alta**

**demanda como HBO. ¿Han pensado en incluir este y otros paquetes especiales y**

**otros canales de televisión internacionales a su oferta?**

—

Claro, es parte de las negociaciones que estamos haciendo y parte de los

anuncios próximos. La gente va a poder hacer sus combinaciones de paquetes.

Estamos muy pronto de salir con nuevas añadiduras a las parrillas de cada plan,

a lo que es la programación. Por ejemplo, **ESPN pronto estará con nosotros,**

**que es una de las cosas que mucha gente ha pedido.**

—

**Directv se fue del país porque no pudo hallar un equilibrio entre las órdenes**

**del gobierno de EEUU y las de la administración de Maduro con respecto a los**

**canales Globovisión y PdvsaTV. ¿Cómo hicieron para poder operar sin estos**

**canales nacionales?**

—

Eso específicamente está estipulado en el contrato de compraventa de que estos

dos canales no pueden estar dentro de la parrilla por las sanciones. Está en

los términos de la negociación, es parte de la cláusula del contrato.

–

**Y el gobierno entendió que era eso o mantener a todo el país sin señal.**

– Eso es lo que entendemos.

Información de [Talcual](#)