

Presidente de SimpleTV reconoce que han cometido muchos errores

Alexander Elorriaga, presidente ejecutivo de SimpleTV, reconoció que existen errores de la plataforma en el proceso para reactivar el servicio de televisión por suscripción en Venezuela.

En una entrevista ofrecida a Román Lozinski, Elorriaga, quien también trabajó para Digitel, Cantv y Directv, afirmó que el proceso no ha sido fácil.

Al respecto, explicó que, luego del cierre de Directv y de que AT&T pusiera en venta la empresa, se creó un fondo de inversión común, donde invirtieron cuatro personas que actualmente conforman el equipo de Simple TV.

“Ha sido una transacción complicada por eso intentamos mantener la transparencia en todo momento. Somos cuatro socios. Hemos cometido muchos errores en cuanto adquirimos la empresa, no teníamos sistema ni una página web. No teníamos ni siquiera una marca ni información de los clientes. Empezamos de cero. Logramos obtener la información de los equipos y de allí empezamos todo el proceso de registro”, señaló.

Tras culminar ese proceso, comenzó el proceso para conocer a los clientes con el propósito de volverse “una empresa de referencia en el país y en la industria de televisión. Queremos que nos conozcan por la atención al cliente y la calidad de los servicios”, destacó.

No obstante, la falta de tiempo para llevar la señal de SimpleTV a todos los clientes de DirecTV los condujo a realizar las transacciones y los procesos de forma acelerada, cometiendo errores.

“Ni siquiera teníamos cuentas bancarias. Hace dos semanas

logramos abrirlas. Estamos pasando, además, de un modelo tradicional a uno digital por el tema de la pandemia. Tratamos de mantener una conectividad remota con la gente. Tenemos una cantidad de aliados como Call Center que nos están brindando apoyo. Hemos cometido errores, pero garantizo que la intención es construir la confianza con el mercado venezolano”, señaló.

Hasta ahora, el proceso es caótico, y, desde Simple TV, reconocen los errores que se presentaron. “Sabemos que todos los clientes han sufrido y tenemos muchas cosas por resolver”, reconoció Elorriaga.

Pago de decodificadores

Olga Berríos, la directora de operaciones de Simple TV, explicó el motivo de que los usuarios paguen nuevamente por los decodificadores que ya adquirieron en el pasado.

“Los decodificadores eran propiedad de la compañía así que en el proceso de transición y en el pacto de comercio se incluyeron en el acuerdo con los nuevos accionistas. Se necesitaba recuperar la inversión de alguna manera”, explicó.

Y añadió: “Pero por otro lado también lo hicimos porque seguimos pensando en el cliente y queríamos que se sintiera dueño de sus propios decodificadores, que sintieran el uso y apropiación de sus equipos.

Anteriormente si querían pasarle el decodificador a otra persona, el traspaso era muy caótico. Ahora, como los dueños del equipo, será más fácil”.

Problemas con el registro

La empresa había anunciado que hasta este 15 de diciembre los usuarios se podían registrar en la plataforma. Sin embargo, muchos usuarios no lograron hacerlo porque la página web estaba caída ese día.

“Hicimos hincapié con esa fecha límite porque no queríamos que los venezolanos vieran de nuevo la pantalla en negro. Es importante que los

clientes hagan sus registros y cancelen para poder seguir disfrutando el servicio”, afirmó Berríos.

Además, explicó: “Llegamos a contar mil visitas por minutos en la página web. Tuvimos que darle de baja a algunos servicios para que los usuarios pudieran ingresar y registrarse. Contamos con aproximadamente 1.400.000 suscriptores registrados. La cifra no contempla el número de decodificadores así que ese solo es el número de usuarios registrados en Simple TV”.

El pago

Algunos usuarios reportaron fallas con las plataformas bancarias para hacer el pago de los planes, a otros no se les procesó el pago y otros pagaron, pero la señal no estaba disponible.

“Hay aproximadamente 13 millones de pantallas. Estamos próximos a lanzar nuevas opciones de pago, opciones presenciales en taquillas, puntos de venta, entre otros. El proceso de recarga debe hacerse paso a paso porque alguna omisión de un paso puede generar problemas en la señal. Estamos aprendiendo y nuestros suscriptores también, estamos en un tiempo de aprendizaje”, destacó Berríos.