SimpleTV asegura haber disminuido fallas de sus clientes a menos del 1%

María Elisa Hernández, directora de Mercadeo y Comunicaciones de SimpleTV, afirmó que el menos del 1% de los clientes que presentaron fallas al inicio de las operaciones en diciembre de 2020 persisten, ya que la mayoría del universo de 370.000 usuarios que manifestaron problemas fue atendido y sus problemas solucionados.

En entrevista a Fedecámaras Radio, Hernández indicó que un gran número de suscriptores tuvieron eventualidades con las «fallas de comando», refiriéndose a los problemas de conexión de los decos con la señal del satélite (errores 711-721 y 722) y los mismos fueron solventados en gran medida con el servicio «Mi Simple», donde a través de la autogestión se permitió al consumidor tomar parte activa en la resolución de las fallas presentadas.

Recordó que cuando salieron oficialmente al mercado el 15 de diciembre de 2020, tuvieron que empezar desde cero porque lo único que tenían a la mano era una base de datos de 2019 y partiendo de eso, fue que empezaron a construir lo que hasta ahora llevan.

Reconoció que la empresa AT&T, si bien decidió cerrar operaciones en mayo de 2020 con DirecTV, querían regresar al mercado venezolano pero no con una figura directa como fue el caso de la empresa cesada, sino a través de un tercero. Por eso fue que se hizo un proceso de licitación privada donde salió favorecida Scale Capital.

«Arrancamos este equipo con 16 personas el 14 de agosto, cuando se levanta la señal y públicamente se anunció que SimpleTV es quien toma la operación. Comenzamos a trabajar con una base de datos del 2019, además que

estuvimos trabajando desde nuestras casas, aún no teníamos ni oficinas», describió.

De igual forma, calificó de «avalancha» de usuarios cuando el 15 de diciembre se abrieron las opciones de registro y en un solo día se inscribieron 700.000 personas y pagaron, lo que causó el colapso de su plataforma y de las que tienen los bancos.

Indicó que el modelo de negocios escogido se basó en el prepago debido a que el uso de las tarjetas de crédito en Venezuela no permite que pueda cargarse a una cuenta la mensualidad de SimpleTV, y a partir de esa decisión se empezó a levantar una estructura, que incluyó la negociación directa con los proveedores de servicios como Turner, Disney, Warner, entre otros. En algunos casos, enfatizó, ha sido un poco más complicado el poder tener los canales que el cliente estaba acostumbrado a tener porque han sido negociaciones diferentes.

Además, son los canales también quienes dicen en qué paquete quieren estar de acuerdo al target y a los pagos que reciben por sus servicios, al tiempo que mencionó que vienen nuevas cosas para SimpleTV a partir del mes de marzo.

Comentó que hay 50 puntos en todo el país para la atención al cliente en la modalidad física de SimpleTV, ya que en su estructura no está planteado tener oficinas como la tuvo DirecTV. Trabajan más bien por la modalidad virtual para atender al universo de dos millones de registros que tienen.

Mencionó que trabajan de la mano constantemente con Conatel y diariamente revisan las tarifas del servicio.

La Ministra de Comercio de la administración de Nicolás Maduro, Eneida Laya, informó el martes 26 de enero que pronto anunciarán las tarifas reguladas del servicio de televisión por

suscripción que
presta SimpleTV, tras recibir denuncias por altos costos.

«Nosotros sí hicimos las reuniones y ya estamos revisando
las denuncias y las estructuras de costo para que próximamente coloquemos
cuáles son las tarifas y la gente esté en conocimiento», dijo la funcionaria en
una entrevista transmitida por el canal del Estado, Venezolana de Televisión
(VTV).

Por su parte, 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.

Información de talcual