



Bogotá, diciembre 7 de 2012

Doctor

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ**

Director

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC**

Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9

Tels. 3198300 – 3198314

Bogotá D.C.

**Asunto.** Comentarios al Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011"

Respetado doctor,

NATALIA MARÍA IREGUI ORTIGOZA identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 52.256750 de Bogotá en calidad de apoderada de DIRECTV COLOMBIA Ltda., según el certificado de Cámara de Comercio adjunto, me permito dentro del término por usted establecido presentar comentarios al proyecto de resolución que modifica el régimen de protección de los derechos de los usuarios.

Sea lo primero anotar que DIRECTV es un operador de televisión por suscripción en la modalidad satelital de tal manera las medidas incluidas en la resolución respecto al empaquetamiento consideramos que son absolutamente necesarias y que con seguridad redundaran en beneficio de los usuarios y del mercado. Lo anterior ya que como bien lo ha señalado la CRC las prácticas del empaquetamiento en Colombia deben ser objeto de control y revisión por parte del regulador.

De otro lado la incorporación al régimen a los usuarios de las comunidades organizadas que prestan el servicio de televisión cerrada sin ánimo de lucro, resulta un derecho de sus asociados contar con estándares de calidad y satisfacción en el servicio que les prestan, lo cual necesariamente les hará mejorar sus condiciones de prestación y la inversión en su negocio.

Ahora bien, respetosamente solicitamos que se unifique en un solo acto administrativo las disposiciones que regirán para la protección de los usuarios, ya que la presente resolución modifica unos artículos de la Resolución 3066 de 2011 y deroga solo dos títulos del Acuerdo 11 de 2006 que rige para los servicios de televisión, lo cual puede crear confusiones en su aplicación.

## **OBSERVACIONES PARTICULARES FRENTE AL PROYECTO REGULATORIO**

### **1. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA**

El proyecto de Resolución deroga expresamente el capítulo 2 del Acuerdo 11 de 2006, en donde se encontraba reglada la clausula de permanencia mínima.

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 [www.DIRECTV.com.co](http://www.DIRECTV.com.co)

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650

Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711



Es así como solicitamos expresamente se modifique la Resolución 3066 para que se incluya en los 16, 17 y 18 el servicio de televisión por suscripción.

La cláusula de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones responde a una herramienta que brinda la regulación para poder ofrecer mejores servicios a los clientes, razón por la cual consideramos que la misma no puede ser excluida para los servicios de televisión y que por el contrario debe ser equiparada a las condiciones que hoy tienen los servicios de comunicaciones.

Nuestra visión como compañía es entregar la mejor experiencia en entretenimiento a nuestros clientes, con una combinación que incluye: i. El mejor contenido de video y audio, ii. La mejor tecnología y iii. El mejor servicio al cliente. Así mismo, es nuestro interés el poder brindarle beneficios adicionales a nuestros clientes, que solo podrán realizarse, si se ajustan las condiciones de permanencia con el servicio. De tal forma que los clientes cuenten con alternativas para disfrutar de un mejor producto con calidad e innovación a cambio de permanecer con nuestra compañía por un período de tiempo suficiente que permita recuperar las inversiones en las que se incurre.

Ahora bien los artículos que establecen las condiciones para la aplicación de la cláusula de permanencia mínima aplican también para los servicios de televisión:

- a. **Cargos de conexión:** Al igual que para los demás servicios, corresponde al valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.
- b. **Equipos terminales:** Corresponden a los decodificadores que se entregan al usuario, necesarios para que acceda al servicio de TV por suscripción.

Es por ello que, con el ánimo de poder ofrecer mayores ventajas en cuanto a servicios y beneficios económicos para nuestros clientes, solicitamos permitir que la TV por suscripción cuente con la aprobación de nuevas cláusulas de permanencia mínima tal y como se encuentran en los artículos antes mencionados.

Esto tiene fundamento en la posibilidad que tendrían nuestros nuevos y actuales suscriptores en acceder a beneficios diferenciales y subsidiados, a cambio de prolongar su vinculación por un término superior al que actualmente tenemos autorizado por la CNTV, siempre respetando la libertad de escogencia por parte del cliente y garantizando la recuperación de los costos del servicio para el operador.

En este orden de ideas, es importante aclarar que no obstante lo anterior, DIRECTV siempre mantendrá activa la posibilidad de acceder a nuestros servicios sin cláusula de permanencia mínima, siendo el cliente quien finalmente escoja de acuerdo a su capacidad de pago y a su criterio decida la alternativa que mejor le convenga.

Nuestra propuesta al respecto hacia al cliente se resumiría en:

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 [www.DIRECTV.com.co](http://www.DIRECTV.com.co)

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711



1. **Beneficios por cambios de tecnología / Tecnología Adicional:** Al igual que en el servicio de telefonía móvil celular, el cliente en nuestro caso podría optar por comprar los equipos decodificadores de tecnología superior a la estándar (DVR, HD, cajas digitales adicionales, entre otros) o permanecer en arrendamiento.
2. **Beneficios en Programación Adicional:** Podríamos entregar a nuestros clientes, beneficios diferenciales y sustanciales en programación adicional (canales Premium, PPV, upgrade de programación, canales a la carta, entre otros).
3. **Otros descuentos y beneficios sobre cargos y tarifas actuales:** Corresponden a descuentos sustanciales y beneficios entregados por la compañía y que serían aplicados sobre el valor total mensual del servicio contratado.

Ahora bien Frente al tema de la ampliación de los periodos de vigencia de la cláusula de permanencia mínima inicial (artículo 17 Resolución 3066 de 2011) y también con el fin de garantizar e incentivar el acceso a beneficios en programación, descuentos y nuevas tecnologías en el servicio de televisión por suscripción (incluidas aquellas tecnologías en las que se promueve la conectividad con los servicios de internet), se financiarán o subsidiarán equipos terminales de alta tecnología requeridos para la contratación del servicio.

En estos casos, dados los altos costos en los que se incurre para llevar el servicio en tal modalidad, se podría acordar con el usuario la inclusión de una cláusula de permanencia mínima de hasta treinta y seis (36) meses.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con la normatividad vigente al respecto, al cliente se le entregarían las alternativas del caso para contratar cada uno de los servicios con periodos de permanencia mínima de doce (12) meses y veinticuatro (24) meses, siempre informando las condiciones de los precios que aplicarían en cada caso; de manera tal que la elección final la realizará el usuario al momento de la contratación de los servicios, reiterando que permanecerá disponible la alternativa de contratar el servicio sin ningún tipo de cláusula de permanencia.

## 2. LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO INDICADORES DE SATISFACCIÓN ARTÍCULOS 111 y 116:

### LINEA DE ATENCION AL USUARIO INDICADORES DE SATISFACCION

En relación con la línea de atención al usuario; el artículo 111 del Proyecto de Resolución establece lo siguiente:

“...ARTÍCULO 111. LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico de atención al usuario

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 [www.DIRECTV.com.co](http://www.DIRECTV.com.co)

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711



Los proveedores del servicio de televisión deben poner a disposición de los usuarios de este número, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.

116.1. Para la línea de atención al usuario de que trata el artículo 111 de la presente resolución:

a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.

b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.

c) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea..."

Teniendo en cuenta que la CRC a partir de la distribución de competencias establecida en la Ley 1507 de 2012, asume la función regulatoria para el servicio de televisión por suscripción, y más aún en lo que atañe a los usuarios; nos parece importante que antes de incluir mediciones porcentuales dentro de la reglamentación, revise los indicadores actuales de satisfacción al usuario al interior de las compañías.

Frente al artículo anterior nos permitimos observar:

En relación con la atención 7 x 24 para este servicio dada su naturaleza, solicitamos permitir la posibilidad de implementar un sistema de auto atención de los usuarios a través del IVR en la modalidad 7 X 24, en los temas de mayor impacto como son: consulta de saldo, cambio de plan, compra de películas y solución de las fallas técnicas más frecuentes.

El literal a del artículo 116.1 establece que el porcentaje de llamadas completadas exitosamente no sea inferior al 95% en cada mes. A este respecto atentamente solicitamos aclarar el concepto de llamada completada exitosamente, lo anterior considerando que no todas las peticiones pueden ser solucionadas al primer contacto, ya que hay algunas que requieren una intervención posterior de otras dependencias, por lo anterior es necesario dar un trato distinto a estos casos. Frente a los indicadores de llamadas, en DIRECTV el 85% de las PQR'S se solucionan al primer

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 [www.DIRECTV.com.co](http://www.DIRECTV.com.co)

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711



contacto (First Call Resolution). El 15% restante requiere escalamiento a departamentos de apoyo (por ejemplo: Visitas de Campo).

Sobre la definición del Nivel de Servicio (SL) óptimo para este sector, la norma COPC<sup>®1</sup> que es el referente más importante en la industria de los Call Center al reunir las mejores prácticas de gestión y entrenamiento para operaciones de servicio centradas en el cliente, recomienda que el objetivo de SL debe equivaler al punto en donde éste se convierta en un generador de satisfacción. De acuerdo a las cifras de nuestra operación para el año 2012, hemos encontrado que incrementar el nivel de servicio de 70% en 30 seg a 90% en 30 seg, sólo aumenta el nivel de satisfacción en 1% promedio. Así mismo, disminuir a 65% en 30 seg, reduce la satisfacción en 6%. Por lo tanto, solicitamos que para la Industria de televisión por suscripción el nivel de servicio sea de 70% en 30 segundos, con el fin de garantizar el mejor servicio posible sin necesidad de incrementar los costos para el suscriptor.

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

En el artículo 47,2 del proyecto de resolución se debe corregir un error de redacción, debido a que de acuerdo a la vía gubernativa se interpone recurso de reposición y en subsidio apelación y no como lo propone el documento con recurso de apelación y en subsidio reposición.

Finalmente, respecto al artículo 34 del proyecto de resolución que pretende modificar el artículo 57 de la resolución 3066 de 2011 atenta contra el sentido que busca el actual proyecto y en general las entidades estatales para agilizar los trámites de acuerdo a la Ley Antitrámites, toda vez que para recibir la factura por medios electrónicos exigen la manifestación expresa y escrita en un anexo distinto al contrato, lo cual genera costos más altos para las empresas prestadoras del servicio e incrementando los trámites y procedimientos de la operación haciéndola más congestionada con mayor cantidad de documentos para la firma del cliente.

Con lo anterior dejamos plasmados nuestros comentarios

Cordialmente

  
NATALIA MARÍA IREGUI ORTIGOZA  
Gerente de Relaciones Institucionales

<sup>1</sup> www.kenwin.net

CRC	
Radicación :	*201234691*
Fecha :	07/12/2012 12:43:56 P.M.
Remitente :	DIRECTV
Anexos :	13 FOLIOS.
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCION "POR LA CUAL SE MODIFICA LA RES CRC 3066 DEL 2011.

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 www.DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711