
DERECHO DE PETICIÓN/QUEJA/RECLAMACIÓN

Bogotá, 26 de octubre de 2011

Señores

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. – E.S.P. (TELFÓNICA-TELECOM)

Departamento de Quejas y reclamos

Ciudad

REFERENCIA: DERECHO DE PETICIÓN/QUEJA/RECLAMACIÓN

Yo, FREDDY ROJAS H., mayor, con domicilio en esta ciudad, identificado como aparece al pie de mi firma, en mi calidad de SUScriptor de los servicios de Telefonía Fija, Internet y Televisión satelital ofrecidos conjuntamente por su compañía, respetuosamente me dirijo a su Despacho con el fin de presentar el siguiente DERECHO DE PETICIÓN/QUEJA/RECLAMACIÓN, con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política, el Estatuto de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, la reglamentación del servicio de Televisión por Suscripción expedida por la Comisión Nacional de Televisión, así como las demás normas concordantes, con base en los siguientes:

HECHOS

1. Desde el mes de marzo de 2010 inicié un vínculo comercial con su compañía, contratando los servicios de Internet y Telefonía Fija.
2. Dentro del marco de la promoción denominada “Semana Loca” de Telefónica-Telecom solicité, el 26 de octubre de 2010 la contratación de servicio de televisión, habida cuenta de la satisfacción inicial que como cliente tuve por los servicios prestados por su compañía según el numeral anterior.
3. Por errores de procedimiento de la asesora Diana Devia, el servicio fue contratado e instalado pero en su sistema no fue aplicada la promoción mencionada anteriormente, lo cual generó un proceso largo e incómodo para buscar demostrar que el suscriptor se comunicó dentro de los plazos de vigencia de dicha promoción. En principio quedó radicado el reclamo --- el cual fue resuelto como no favorable para aplicar la promoción según respuesta del 27 de diciembre de 2010. Ante esto, el suscriptor interpone recurso de reposición y subsidiario de apelación registrado según radicado ---, pero que posteriormente quedó registrado en la respuesta dada por su empresa como reclamo No. --- (anexo). Dicho recurso fue respondido favorablemente, revocando la escueta respuesta del derecho de petición donde sólo tienen como soporte lo que indica su sistema, con lo que como suscriptor sentí que se estaba poniendo en tela de juicio mi integridad al no tener en cuenta la veracidad de los hechos, el nombre de la persona que me brindó la asesoría, el número de radicado (---) así como la fecha y hora de la comunicación y que ustedes como empresa no cuentan con la infraestructura suficiente para respaldar las solicitudes de sus clientes grabando la totalidad de las llamadas de venta.

4. Recibí la factura del mes de septiembre según correo electrónico, contrario al promedio mensual prometido según la promoción comentada en los numerales anteriores, aparece un mayor valor:

FACTURA DE VENTA
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. - ESP NIT 830.122.566-1

Resumen de cargos facturados

TOTAL A PAGAR	122,355.00
----------------------	-------------------

Fecha limite de pago 25-OCT-2011

Total a pagar \$ 122,355.00

Para pagos electrónicos

Fecha de suspensión: 31-OCT-2011
Último pago registrado: 73,590.00
Fecha último pago registrado: 27-SEP-2011
Facturas pendientes: 0

Entrega próxima factura
12 al 17 Noviembre de 2011

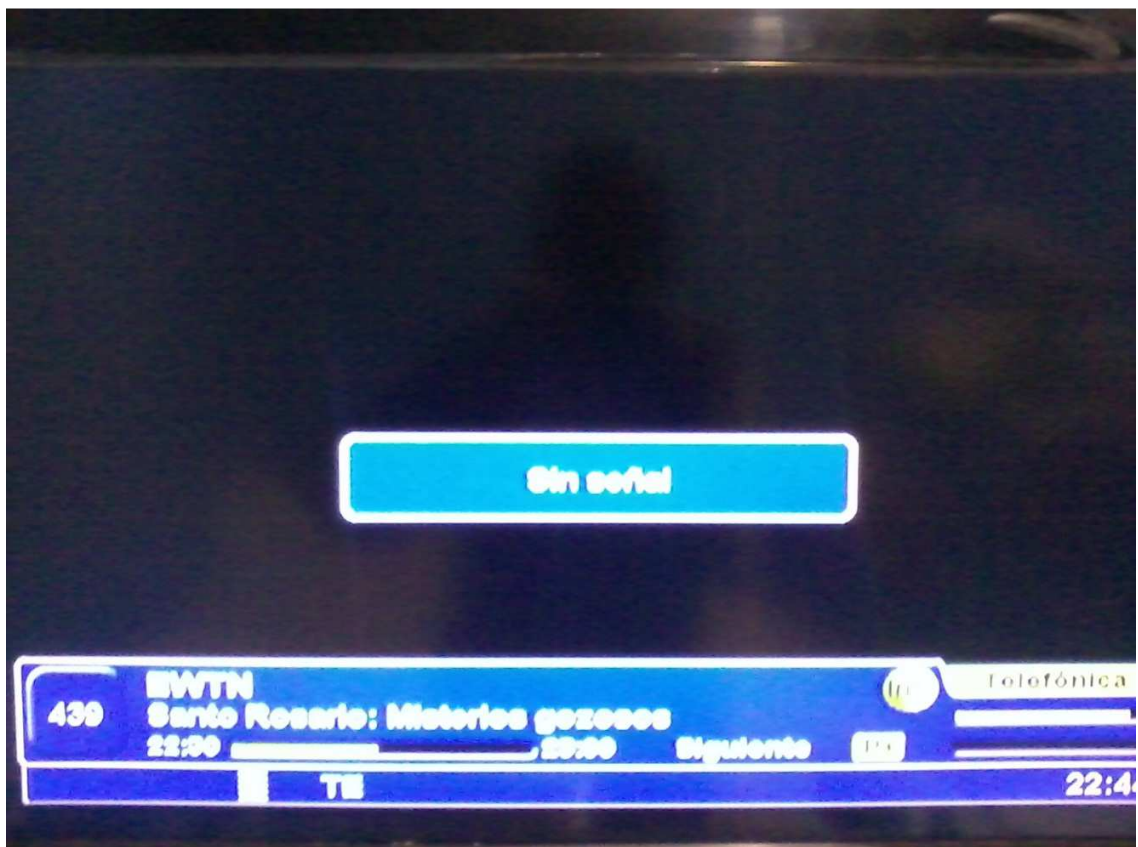
Somos grandes contribuyentes R.e.s. DIAN 10520 Duz03. Actividad económica ICA 6421. Tarifa 9,66 x 1000. Somos automatizados únicamente sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2585 de 2001 (Resolución DIAN No. 06142 de 2003).

En caso de no estar de acuerdo con el monto facturado, puede llamar antes de la fecha de vencimiento a la línea gratuita de servicio al cliente y/o dirigirse a los puntos de atención para que se le efectúe el descuento provisional del valor reclamado o presentar el reclamo luego del pago total de su factura*

Al indagar en la línea de atención sobre las razones por las que sale este monto (en ninguna parte de la factura se especifican los motivos) he hablado el 15 de octubre con diferentes asesores, entre ellas Deisy Acosta y Cindy Barros quienes me dicen que el 11 de septiembre del presente año alguien se comunicó a mi nombre para informar que yo iba a retirar el servicio. Por este motivo, dicen estas asesoras que quien recibió la llamada ofreció un descuento de 35% sobre el cargo básico mensual. Al pedir copia de la grabación de la llamada, la asesora Cindy Barros no me supo responder y lo que hizo fue colgarme la llamada; cabe anotar que no fui grosero, pero por la situación generada y la falta de capacidad de sus asesores para responder y dar solución sí me generó verdadera molestia adicional a todo lo acontecido y expuesto en el presente derecho de

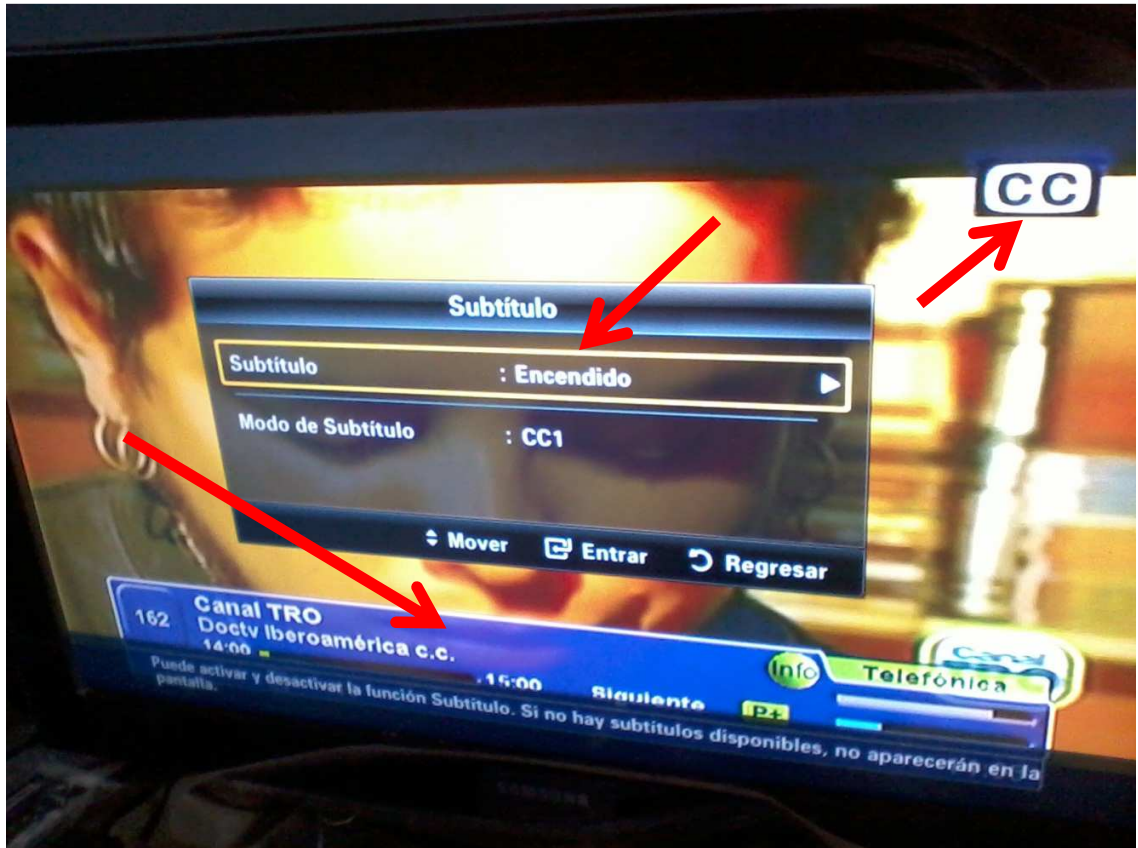
petición. La asesora Emilse Velásquez me indica que la solicitud fue tomada por Edith Tatiana Cruz Siqueros pero como estoy informando, no me he comunicado en momento alguno para manifestar el deseo de cancelar el servicio. Dejando las políticas a un lado, carece de sentido común que para pedirle a un cliente que no cancele el contrato le hagan una oferta con menores beneficios que los que actualmente tiene contratados, y peor aún que un asesor no se dé cuenta de esto y haga esta clase de promociones. Debería ser motivo de vergüenza para su organización que estas cosas pasen.

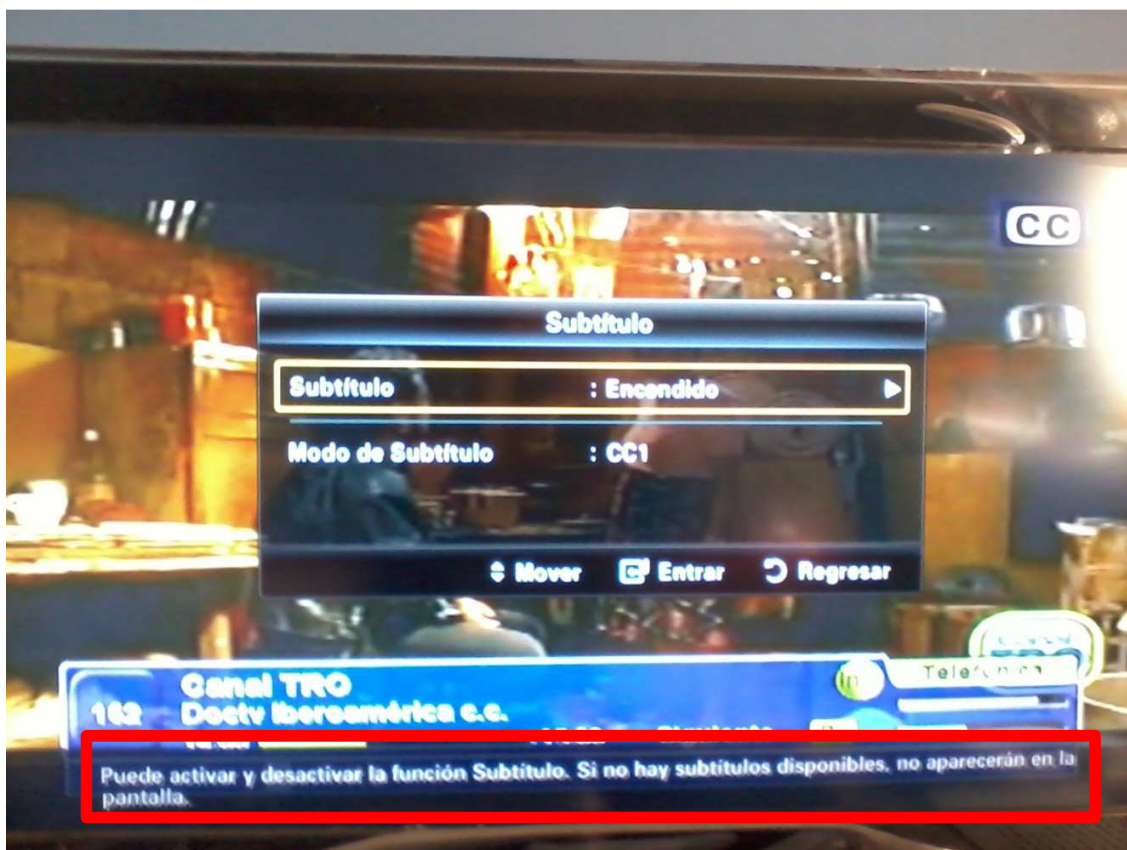
5. Durante los últimos meses los servicios han ido presentando diferentes clases de fallas, según cada uno de los servicios. Por ejemplo, hacia el 6 de julio de 2011 y durante 5 días consecutivos hubo una falla en el servicio, las comunicaciones al soporte técnico fueron recurrentes y los asesores informaban que se trataba de una falla masiva pero sin dar mayores detalles al respecto. Finalmente, el inconveniente fue resuelto pero fue insatisfactorio ver la desinformación de los asesores de la línea de atención 190. Peor aún que fuera una situación generalizada, lo cual muestra la falta de capacitación y eficacia en sus procesos internos. Hace 2 meses hubo falla en el servicio de línea telefónica fija (no había servicio y la línea tenía fuerte zumbido) y esto fue resuelto al cabo de 3 días de comunicación con el área de soporte técnico. Algunos de estos ejemplos están consignados en las reclamaciones ---, ---, ---.
6. En la actualidad, el servicio de televisión presenta pixelación en la imagen y de forma frecuente se presentan interrupciones y cortes en la señal, los cuales son de una duración relativamente corta pero recurrente, pero por desgracia para sus asesores debe existir un problema de interrupción completa del servicio para que en el área de soporte técnico agenden una visita técnica. Una prueba de dichas interrupciones se presenta a continuación:



7. Adicionalmente, partiendo del supuesto que Telefónica-Telecom es una compañía que cumple con las regulaciones vigentes, requería hacer el uso de la funcionalidad de subtítulos de apoyo conocidos como

sistema "Closed Caption" en el servicio de Televisión. Hice las verificaciones de ajustes en el televisor (es un producto adquirido hace menos de un año) y como se puede evidenciar a continuación, dicha función está disponible en el televisor y con un canal regional que ofrece un programa con esta facilidad:





Al llamar a los asesores técnicos de su línea 190 para preguntar sobre la configuración adecuada del decodificador entregado por ustedes para poder habilitar los subtítulos de apoyo (a pesar de la activación en el televisor), me informan como respuesta que la señal de los canales viaja hasta un punto en Perú (¿Por qué?) y que de allí se filtra y se emite nuevamente vía satélite para entregarla a los decodificadores de los usuarios finales. Indican que si los subtítulos no aparecen es debido a ese filtro y que la función sencillamente no está disponible.

8. De acuerdo a lo establecido en la legislación vigente sobre el tema de Texto Escondido o Closed Caption emitida por la Comisión Nacional de Televisión, cabe recordar lo siguiente:

ACUERDO 5 DE 2003¹

(...)

Texto Escondido (Closed Caption): Consiste en la inclusión de textos en la pantalla del televisor, que igualmente transcriben los parlamentos del programa, pero éstos se pueden mostrar u ocultar a voluntad del televidente; adicionalmente, incluyen códigos o símbolos aceptados que identifican ruidos y características del ambiente del programa que se está emitiendo.

ARTÍCULO 4o. Los operadores y concesionarios obligados por este acuerdo a implementar los sistemas señalados, podrán utilizar cualquiera de las opciones indicadas en el artículo 3o.

¹ Tomado de http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/acuerdo/cntv/2003/acuerdo_cntv_0005_2003.html

ARTÍCULO 5o. El texto escondido se emitirá exclusivamente por la línea 21, en fuente Arial, tamaño 12, a una velocidad razonable.

La línea 21² no se podrá utilizar para emitir publicidad, pero se podrá indicar el patrocinador del closed caption.

ARTÍCULO 6o. El traductor del lenguaje de señas podrá hacer parte del set del programa, en el evento en que el formato del mismo así lo permita, o podrá sobreponerse un recuadro en la parte superior izquierda de la pantalla, recuadro que deberá cubrir el 15% de la misma.

ARTÍCULO 7o. Cuando se trate de un programa extranjero y se utilice el sistema de subtítulos, se aceptará que venga determinado dentro del programa de origen. Si los programas son nacionales el concesionario u operador deberá incluir texto en fuente Arial, tamaño 12.

(...)

Por otra parte, dentro de los parámetros técnicos que deben cumplir los operadores, se especifica claramente lo siguiente:

ACUERDO 10 DE 2006³:

(...)

ARTÍCULO 2o. TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Es el servicio de televisión cuya señal, independientemente de la tecnología y el medio de transmisión utilizados y con sujeción a un mismo régimen jurídico de prestación, está destinada a ser recibida solamente por las personas autorizadas para la recepción.

PARÁGRAFO 1o. Para los efectos del presente acuerdo, se entiende por servicio de televisión por suscripción, **tanto el servicio de televisión cableada como satelital denominado (DBS)**⁴.

(...)

ANEXO TÉCNICO⁵

1. Consideraciones generales.

El servicio de televisión por suscripción se entenderá como prestado a la entrada del aparato receptor del suscriptor, en un estándar técnico que permita al aparato receptor descifrar la(s) señal(es) portadora(s) de los programas y desplegarlos en su pantalla.

(...)

Cuando las señal(es) portadora(s) de los programas sean digitales, bajo cualquier protocolo de transmisión, e ingresen previamente a un dispositivo decodificador y/o conversor digital/análogo (SET-TOP-BOX, STB), para ser entregadas a la entrada del aparato receptor del suscriptor en el campo analógico, deben cumplir con el estándar NTSC, con asignación de frecuencias o canalización STD, HRC o

² Véase <http://en.wikipedia.org/wiki/EIA-608> y http://en.wikipedia.org/wiki/Closed_caption#Television_and_video

³ Tomado de http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/acuerdo/cntv/2006/acuerdo_cntv_0010_2006.html

⁴ Negrilla fuera de texto.

⁵ Loc. Cit.

IRC. El concesionario del servicio debe asegurarse de que el estándar y protocolo de transmisión seleccionados no restringirán de ninguna manera la recepción de señales de televisión analógica y/o digital terrestres radiodifundidas por parte del aparato receptor del suscriptor⁶.

(...)

9. Se evidencia a continuación que su compañía no está dando cumplimiento a las reglamentaciones vigentes sobre el modo de transmisión de la señal y la entrega final de ésta al aparato receptor:



⁶ Negrilla fuera de texto.



Es sabido que no todos los canales tienen este servicio y que no todos los programas lo incluyen, pero los operadores nacionales y locales deben cumplir una normatividad expresada en el mismo Acuerdo 5 de 2003 y la demás normatividad vigente y concordante sobre esta materia.

10. El 24 de septiembre recibí la siguiente carta de parte de su gerente de mercadeo donde se informa de la actualización de la guía de programación como se puede evidenciar en las 2 siguientes páginas:

Septiembre de 2011

Apreciado Cliente

**Seguimos pensando en usted,
por eso le tenemos una ¡gran noticia!**

Su felicidad y la de su familia son lo más importante para nosotros; por eso, no nos basta con ofrecerle la mejor televisión, con los mejores canales y una increíble calidad de señal para seguirle llenando de alegrías, **ahora queremos darle más.**

Y pensando en esto, queremos informarle que durante los próximos 15 días su experiencia de ver televisión cambiará y será mejor que nunca, porque le entregaremos una nueva guía de programación, con grandes beneficios como:

- Mayor interactividad con sus guías.
- Más amigable en todo el entorno.
- Las funcionalidades actuales se muestran más fáciles de usar: recordatorios, favoritos, bloqueo de canales y control de padres.

Para que pueda vivir esta nueva experiencia, le entregamos un manual de consulta que le facilitará el uso de esta nueva guía de programación.

Prepárese para vivir la mejor experiencia con nosotros, porque Telefónica TV está a su alcance. Para aclarar cualquier duda, podrá llamar al 190 ó ingresar a www.telefonica.co

Pierangeli Bellini
Directora Mercadeo Premium

Telefónica TV



Guía práctica de programación

¡Hola!

Aquí aprenderás a utilizar tu guía electrónica de Telefónica TV.

Con ella puedes conocer toda la programación que tienes en tu plan y utilizar herramientas adicionales que te permitirán disfrutar mucho más tu televisión.

Para iniciar tu guía de programación electrónica, debes presionar en tu control remoto el botón "menú" y verás 3 opciones: "Programación", "Funciones" y "Configuración".

Telefónica

MENÚ PRINCIPAL



1. Selecciona una de las 3 opciones en el menú: Funciones, Programación o Configuración.
2. Desplázate con en tu control remoto y luego presiona .

PROGRAMACIÓN

1. Selecciona uno de los tres modos de visualización para consultar la información sobre tus programas favoritos: Guía Mosaico, Guía Parrilla y Guía Lista.

2. Desplázate con en tu control remoto y luego presiona .
3. Si quieres acceder directamente a las 3 guías, puedes presionar en tu control.

GUÍA MOSAICO



1. Selecciona una categoría desplazándote con en tu control remoto y luego

presiona . Verás todos los canales contenidos en ella.

2. Luego selecciona un canal desplazándote con en tu control remoto; para ver más canales de los que están en pantalla, presiona .

3. Al presionar una vez, lo verás en el recuadro y al hacerlo dos veces, comenzarás a disfrutar de tu programa favorito en pantalla completa.

GUÍA PARRILLA



1. Al navegar en la Guía Parrilla, utiliza en tu control para conocer la programación de los canales y hacia para ver los programas que se presentarán más adelante.

2. Para consultar la información detallada del programa seleccionado, presiona .

3. Si quieres conocer la programación del día anterior, presiona o del día siguiente presiona .

4. Para seleccionar el programa que quieres ver, presiona una vez para verlo en el recuadro y dos veces para disfrutar de tu programa favorito.

GUÍA LISTA



1. Primero selecciona un canal desplazándote con en tu control remoto y presiona .

2. Al escoger el canal, podrás ver toda su programación para ese día con la hora de inicio.

3. Con de tu control remoto puedes navegar sobre cada programa y ver su información básica. Para consultar la información detallada del programa seleccionado, presiona .

4. Si quieres conocer la programación del día anterior presiona o del día siguiente presiona .

5. Para seleccionar el programa que desees ver, presiona una vez para verlo en el recuadro, o dos veces para empezar a disfrutarlo.

FUNCIONES



1. Para seleccionar alguna de las funciones, desplázate hasta ella con en tu control remoto y luego presiona .

RECORDATORIO



1. Para crear un recordatorio debes seleccionar alguno de los dos modos de visualización de programación (Guía Parrilla o Guía Lista), escoges el programa que quieres ver y presionas .

2. Usa de tu control remoto para confirmar seleccionando **SI** y presionando para que tu recordatorio quede programado.

3. Para anular un recordatorio, debes seleccionarlo usando en tu control remoto y luego oprimas .

4. Selecciona en cualquier momento para ir a la sección anterior.

Las fotos presentadas en el numeral 9 son una clara evidencia de que después de un mes, su compañía no ha hecho efectiva esta actualización, y tampoco se ha presentado una respuesta oficial al respecto. Es claro que tanto el incumplimiento de lo prometido como este silencio por parte de su compañía es una manifiesta falta de respeto a los clientes y que falta a la verdad lo expuesto en dicha carta respecto de “ofrecerle la mejor televisión, con los mejores canales” y la afirmación “una increíble calidad de señal” es cuestionable y no corresponde a la realidad ya que como suscriptor, mi familia y yo tenemos que lidiar con los problemas reportados a lo largo de esta queja y adicionalmente ser víctimas de publicidad engañosa.

11. Todo lo anterior se puede resumir en que su promesa de valor y su experiencia de servicio me ha dejado una percepción que desencadena en alto grado de insatisfacción puesto que tengo que comunicarme cada mes o cada dos meses en promedio de manera recurrente y pedir que solucionen la cadena de inconvenientes del servicio prestado.

Por las situaciones anteriormente expuestas, solicito el inmediato cumplimiento de las siguientes

PETICIONES:

1. Que se proceda de forma INMEDIATA, por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. – E.S.P. (TELEFÓNICA-TELECOM) a mantener la promoción “Semana Loca” tal cual como la tenía aplicada según lo relatado en el apartado de hechos de la presente reclamación.
2. Que se habilite de forma INMEDIATA en todos y cada uno de los canales ofrecidos por su compañía el servicio de texto escondido o Closed Caption para que sea recibido por los aparatos receptores de los suscriptores sin ningún tipo de restricción desde las señales de origen emitidas por los canales de televisión que dispongan del servicio.
3. Que se habilite de forma INMEDIATA la actualización de la guía de programación prometida por su directora de Mercadeo, y que se emita de forma INMEDIATA un comunicado público en su página web, en sus páginas de redes sociales y por escrito a todos los suscriptores en una carta similar a la recibida según el numeral 10 de la presente reclamación donde la misma directora y demás cabezas de las dependencias de su organización que estén involucradas expliquen los motivos por los cuales no se dio cumplimiento a esa comunicación enviada a los usuarios.
4. Que se efectúe por parte de sus ingenieros o técnicos la verificación y ajustes INMEDIATAMENTE para minimizar la cantidad de interrupciones sobre la señal que estoy recibiendo actualmente y se gestione con ello una solución eficaz.
5. Que se otorgue compensación por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. – E.S.P. (TELEFÓNICA-TELECOM) por el desgaste y perjuicios derivados de los inconvenientes continuos con la prestación del servicio, la facturación y la mala atención al cliente, que vayan más allá de una simple expresión “brindamos nuestras más sinceras disculpas por los incidentes ocasionados por el área de servicio al cliente” ya que esto concretamente no soluciona nada y no brinda satisfacción ante el servicio que se está pagando mes a mes.
6. Que la respuesta a la presente queja sea firmada directamente por el coordinador de servicio encargado del área de atención al cliente ya que mi experiencia como cliente es ver que cuando esta documentación la firma un área, no hay un responsable que se apersona de los problemas e insatisfacción de los usuarios.

FUNDAMENTO JURÍDICO O LEGAL

- Estatuto de protección al consumidor, expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio así como las demás normas vigentes sobre la materia.

- Acuerdo 10 de 2006, Acuerdo 5 de 2003 y demás normas relacionadas y vigentes sobre la prestación del servicio de televisión.

PRUEBAS Y ANEXOS

APORTADAS

Las enunciadas en el apartado de hechos del presente derecho de petición/queja/reclamo.

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:

Recibo correspondencia en la siguiente dirección:

Barrio --- – Bogotá, D.C.

Atentamente,

FREDDY ROJAS H.

C.C. No. --- de Bogotá

Teléfonos: (1) --- – ---

Dirección: ---

Correo electrónico: ---

C.C. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

C.C. COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN