



California Public Utilities Commission



Audiencia de Participación Pública

Orden por la que se establece una reglamentación para estudiar la modificación de los requisitos aplicables a los franquiciados de vídeo en virtud de la Ley sobre infraestructura digital y competencia en el sector del vídeo, y las revisiones de la Orden General 169 (R.23-04-006)

AGENDA

- **Llamada al Orden: Juez de Derecho Administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés) Margery Melvin**
- **Comentarios introductorios: Comisionada Karen Douglas**
- **Comentarios Públicos**
 - Las personas que deseen formular comentarios a la CPUC deben inscribirse en la Oficina de Defensoría Pública.
 - Los interventores serán llamados en el orden en que se inscriban.
 - Cuando digan su nombre, den un paso al frente.
 - Como gentileza, si tiene una copia escrita de sus comentarios, por favor entréguesela al taquígrafo judicial cuando haya terminado. Esto garantizará que sus comentarios consten con exactitud en el acta del procedimiento.
- **Se levanta la sesión**

1 Y 5 P.M.

SACRAMENTO

14 DE AGOSTO DE 2024

MONTEREY PARK

5 DE SEPTIEMBRE, DE 2024

A DISTANCIA

19 DE SEPTIEMBRE, DE 2024

Envíe sus comentarios por escrito a: apps.cpuc.ca.gov/c/R2304006

Suscríbese al procedimiento en: subscribecpuc.cpuc.ca.gov

Si tiene preguntas sobre cómo participar en este procedimiento, póngase en contacto con la Oficina de Defensoría Pública:

- 1-866-849-8390
- public.advisor@cpuc.ca.gov
- Oficina de Defensoría Pública de la CPUC

505 Van Ness Ave
San Francisco, CA 94102

En cualquier comunicación con la CPUC sobre este procedimiento, sírvase hacer referencia a OIR DIVCA R.23-04-006

¡Causa impacto!

La legislación reciente ha autorizado a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) a crear nuevos estándares de servicio al cliente para los titulares de franquicias y a resolver denuncias relativas a sus servicios de vídeo y banda ancha. Ayúdenos a desarrollar estas nuevas regulaciones realizando cualquiera de las siguientes acciones:

1. [Convertirse en parte del procedimiento \(Reglamentación 23-04-006\)](#).
2. Si no desea ser parte, puede presentar sus comentarios y leer los de los demás en la [sección de comentarios](#) en línea de la Tarjeta de Expediente de la CPUC. Esto garantiza que sus comentarios figurarán en el registro formal del procedimiento e incluso pueden ser utilizados por el juez asignado para fundamentar sus decisiones.
3. Al margen del procedimiento, la CPUC registra periódicamente las denuncias de todas las áreas jurisdiccionales de la CPUC en el [portal de denuncias en línea](#). Puede presentar una [denuncia](#) sobre su servicio público en este portal para obtener ayuda en la resolución de problemas de atención al cliente. La información que proporcione será un dato valioso para los responsables de la toma de decisiones y los legisladores a la hora de establecer futuras normas de servicio al cliente.

¿Qué es la Franquicia Estatal y quiénes son los Titulares de Franquicia Estatal?

La CPUC concede franquicias estatales a las empresas que desean ofrecer servicios de vídeo en California. Estos franquiciados de California generan anualmente 5.500 millones de dólares en ingresos por vídeo. Además, según el último informe anual sobre franquicias, más de tres cuartas partes de todos los hogares conectados a banda ancha reciben sus servicios de banda ancha de proveedores de servicios de Internet que también son titulares de franquicias estatales (por ejemplo, Charter, Comcast, Cox, DirecTV, Frontier). En la actualidad, hay 27 franquiciados activos en el Estado, de los cuales los cinco más importantes prestan servicio a aproximadamente el 95% de todos los abonados de vídeo.

Antecedentes de las franquicias locales y estatales

Antes de la Ley de Infraestructura Digital y Competencia de Vídeo (DIVCA, por sus siglas en inglés) de 2006, las franquicias eran autorizadas individualmente por 300 gobiernos de ciudades y condados de California. La DIVCA agilizó el proceso de autorización de franquicias y reorientó la autoridad hacia un enfoque estatal. Como resultado, en virtud de la DIVCA, la CPUC ahora sólo determina si un formulario de solicitud presentado por el titular de la franquicia está completo. La nueva reglamentación contempla la inclusión de criterios de evaluación relacionados con el servicio al cliente como parte de este proceso de renovación.

Cambios recientes en la legislación

La legislación recientemente promulgada ([SB 28](#)) eliminó el contenido de la DIVCA que impedía a la CPUC adoptar y hacer cumplir estándares adicionales de servicio al cliente más allá de los incluidos en la [Ley de Cable de EE.UU. de 1992](#). Con la aprobación de la ley SB 28, los titulares de franquicias están ahora obligados, por primera vez, a comunicar a la CPUC información detallada sobre la disponibilidad del servicio a nivel de dirección. Estos datos pueden ayudar a determinar si se están negando injustamente los servicios de acuerdo con la declaración de no discriminación de la DIVCA.

¡Queremos escuchar su opinión!

Puedes marcar la diferencia completando cualquiera de las acciones enumeradas anteriormente. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre cómo puede ayudar, póngase en contacto con nosotros en videofranchising@cpuc.ca.gov.

Para más información sobre cómo la Comisión de Servicios Públicos de California ayuda a garantizar que los clientes reciben el servicio por el que pagan, visite cpuc.ca.gov/regulatory-services/licensing/video-franchising

Protecting California since 1911

The CPUC regulates privately owned electric, natural gas, telecommunications, water, railroad, rail transit, and passenger transportation companies.



@CaliforniaPUC