

## **Necesario reportar al Centro de Llamadas**

**Publicado:** Viernes 21 julio 2006 | 10:28:40 pm.

**Publicado por:** José Alejandro Rodríguez

El pasado 23 de junio esta sección incluyó la queja de Damaris Sánchez Feria, vecina del edificio 30, apartamento 8, en el reparto Costa Azul del municipio holguinero de Moa, acerca de problemas con su televisor Panda adquirido en noviembre de 2005 en una tienda recaudadora de divisas.

Relataba entonces Damaris que su telerreceptor se había averiado 20 días antes, por lo cual ella se dirigió al técnico de Copextel en esa localidad, y este le manifestó que debía esperar, pues tenía una gran lista de equipos en garantía por atender.

La clienta fue a la tienda a reclamar y el gerente de la misma le comunicó que ellos no podían devolverle su dinero ni cambiarle el equipo sin un reporte técnico de Copextel. En la carta, Damaris manifestaba su preocupación por que pasara el tiempo y el técnico no visitara su casa, al extremo de quedarse con el aparato roto y se agotara el plazo de la garantía.

Y tampoco comprendía por qué la tienda se desentiende, en materia de hacer valer la garantía, de un equipo que ella misma vendió.

Al respecto, responde ahora María del Carmen Molina, jefa del departamento de

Atención a Clientes de Copextel, que a raíz de la publicación del caso se hizo la investigación pertinente, la cual arrojó los siguientes resultados:

La clienta Damaris no reportó la avería al Centro de Llamadas Leatiendo de Copextel en la cabecera provincial, como está normado en todo el país. Fue directamente al local de los Programas Audiovisuales (PAV) en Moa, donde radica el técnico del territorio por ahora, hasta que existan las facilidades propias, como parte de la política de municipalización de los servicios técnicos de esa corporación.

Al no reportar a través de Leatiendo, no figuraba su solicitud oficialmente en la base del mismo, ni tenía el consiguiente número de orden, que le permite al cliente hacer cualquier tipo de reclamación, y a Copextel darle seguimiento al caso.

No obstante, cuando salió publicada la queja, ya el equipo había sido reparado desde el 21 de junio, con una demora de 14 días. En entrevista con Damaris, esta sugirió que debían crearse las condiciones planificadas para brindar un mejor servicio allí. Y en tal sentido, María del Carmen espera que «pronto podamos contar con todos los requerimientos que nos hemos propuesto en la municipalización de los servicios técnicos, sobre todo en los lugares más alejados de las capitales provinciales».

La funcionaria también informa que, para todos los casos de equipos rotos reportados, el tiempo de espera para su reparación oscila alrededor de los 21 días, atendiendo a las posibilidades reales del municipio, sobre la base de la cantidad de solicitudes y el potencial técnico que allí atiende.

Y aclara que las tiendas solo venden a la población los artículos que adquieren en el mercado minorista, pues ellas no son las que los importan. En el caso de los Panda, es Copextel quien los distribuye tanto a las tiendas como a la población por los centros de trabajo y CDR. Y es, en consecuencia, quien brinda el servicio técnico a domicilio.

También el consumidor tiene la opción de llevar su equipo a los talleres de Copextel en la modalidad de «mostrador», cuando le apremie la reparación y no desee esperar por el tiempo de respuesta establecido.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2006-07-21/necesario-reportar-al-centro-de-llamadas>

**Juventud Rebelde** | Diario de la juventud cubana

Copyright © 2017 Juventud Rebelde