



No interrumpir servicios

Publicado: Viernes 02 febrero 2007 | 12:18:43 am.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

El arqueo en un ventanillo de un correos no es óbice para que se interrumpa determinado servicio a los clientes, pues las gestoras de cobro tienen un perfil integral, afirma en carta Silvia G. Oliva, jefa del departamento de Atención a la Población de Correos de Cuba en la provincia de Santiago de Cuba.

Así, en su respuesta, la funcionaria hace justicia al cliente Reinaldo Cedeño, de quien publicamos una queja el 23 de diciembre de 2006, sobre irregularidades en el correos de la Zona Postal 5 de esa ciudad.

Entonces, Cedeño manifestaba que el 18 de diciembre intentó cobrar un giro en esa agencia, pero debió esperar una hora y 15 minutos para ello, porque a la empleada que estaba atendiendo ese servicio le estaban haciendo una verificación. Molesto con razón, Cedeño cuestionaba el hecho de que en los correos hubiera tal especialización o perfil estrecho que limitara tanto una actividad, aunque en otros ventanillos las gestoras estuvieran impávidas.

Silvia G. Oliva aclara que tal interrupción no debió suceder, pues lo establecido es garantizar todos los servicios con un enfoque integral. Por ello, el cliente fue visitado en su casa por el jefe de esa agencia y otros funcionarios, y se le ofrecieron disculpas «por el mal servicio prestado». Y se le patentizó que se tomarían medidas con los infractores, para que hechos similares no se repitan.

Aprovecha la funcionaria para recordar que en ese territorio están constituidas las comisiones de protección al consumidor en cada agencia de correos y a nivel provincial, las cuales están obligadas a atender las quejas de los ciudadanos y darles las correspondientes respuestas.

Si de algo sirve esta historia es para que los clientes de los correos conozcan sus derechos y puedan esgrimirlos, cuando a alguien se le ocurra la peregrina idea de interrumpir un servicio. ¡Qué falta hacen las personas integrales en este país!

La segunda carta es también de respuesta. Y es una buena noticia para los habitantes de la comunidad rural Samy, en Río Hondo, municipio habanero de Bejucal, quienes casi vivieron aislados.

El 19 de octubre de 2006, esta columna reflejó la denuncia de Federico Valdés, poblador de ese sitio, acerca de los contratiempos que tenían los niños de allí para trasladarse a su escuela, que está a 11 kilómetros. La carretera estaba en deplorable situación, con hoyos profundos, al extremo de que ya ningún transporte se aventuraba a aquella incertidumbre. Y en época de lluvias era la incomunicación total.

Al respecto, escribe Carlos A. Oliva Artigas, director de la Empresa de Construcción y Mantenimiento del Poder Popular de La Habana, quien dice que, en 40 días, trabajadores de esa entidad concluyeron la reparación de ese vial, para lo cual se movieron 4 800 metros cúbicos de material.

Destaca el director «la atención que brindaron los pobladores de la comunidad a los trabajadores a cargo de la obra, elemento este de mucha utilidad por lo intrincado del lugar y su lejanía de la localidad cabecera municipal».

Finalmente aclara Oliva que los trabajos se concluyeron el pasado 16 de diciembre, y ya está brindando sus servicios el ómnibus a cargo de la transportación de los alumnos.

Y la anciana Carmen Lorenzo Rivas, con sus 90 años a cuestas, debe de estar contenta allá en O'Reilly 462, en La Habana Vieja, luego que su S.O.S. tuviera oídos receptivos.

El pasado 20 de diciembre de 2006, esta sección clamaba por que se resolviera la tupición de albañales que drenaba en su casa, pero tenía su origen afuera. Hasta la acera se rompió y no encontraron la solución.

Ahora responde Ana Remis Castro, jefa del Departamento de Atención al Cliente de Aguas de La Habana, quien precisa que después de los trabajos realizados allí por esa entidad, se erradicó el salidero, con la conformidad de la propia Carmen.

Hoy es un día feliz para esta columna: Cedeño espera no chocar con la misma piedra en el correo, los niños de Samy ya pueden ir tranquilos a la escuela, y Carmen Lorenzo despejó la incógnita de aquellas aguas albañales. No averigüemos cómo ni por qué antes no lo podían. Un día en la vida aferrémonos solo a la solución... Borrón y cuenta nueva.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2007-02-02/no-interrumpir-servicios>