



Servicio sin batería

Publicado: Sábado 04 abril 2009 | 12:18:57 am.

Publicado por: Jesús Arencibia Lorenzo

Una batería con autonomía de 26 horas y buena calidad general. Esa fue la descripción de la moto eléctrica marca Forza que le dieron a Pedro Alfonso Alemán (Edificio de 12 plantas, No. 1, apto. 4-C, Reparto Hermanos Cruz, en Pinar del Río). Sin embargo, después de pagar 988,00 CUC por el medio de transporte en la tienda El Ferretero, de la capital pinareña, Pedro recordó aquel refrán: «Del dicho al hecho...».

La compra se efectuó el 2 de febrero último, y casi inmediatamente «la moto comenzó a presentar deficiencias técnicas en cuanto a la pérdida de electricidad y la carga de la batería, que no duraba ni siquiera una hora.

«Por tales motivos —explica el remitente— me dirigí a la entidad que ofrece el servicio de posventa: PROVARI, en la cual fui atendido por el compañero Gregorio (Goyo). (...) Le expliqué que a pesar de los problemas técnicos que presentaba la moto, la carga de la batería no duraba el tiempo que me habían asegurado».

Rápidamente la empresa procedió a cambiar la moto. La reposición se produjo el 28 de febrero. Ah, pero los problemas y peloteos mayores estaban aún por venir...

«Una vez que comencé a utilizar la nueva me percaté de que la carga de la batería se perdía muy rápido, no duraba, tampoco, ni una hora de trabajo. Y además se le rompió la manilla del freno».

Nuevamente, y con el miedo de perder el tiempo de la garantía, el afectado comprador se dirigió a PROVARI, donde fue amablemente atendido por el compañero Gregorio. Como la calidad del equipo no se correspondía con el precio que había pagado, Pedro solicitó le tramitaran la devolución del dinero.

«El compañero me indica que debo remitirme a la tienda donde la compré y hacer la reclamación del dinero allí. Voy a la tienda y hablo con el gerente, quien me atendió con gentileza. Este argumentó que ellos no tenían ninguna dificultad para hacerme la devolución del dinero, pero que debía regresar a PROVARI y que el comercial de esa entidad, de apellido Robaina, me hiciera el documento».

El comercial de PROVARI le manifiesta telefónicamente al cliente que debía dirigirse al subdirector de la entidad, de apellido Martín, encargado de atender situaciones como esta.

Pero Martín «me dice tajantemente que ellos no hacen reintegro de dinero (...), que el servicio de garantía no cuenta con devoluciones; solamente ofrecen servicio de reparación». Y en sus trece se mantuvo el subdirector, bastante ríspido, por más que el desconcertado cliente le explicara las gestiones que había hecho de un lado al otro y la respuesta que había dado el gerente de El Ferretero.

Confundido, molesto, preocupado, Pedro Alfonso optó por escribirnos. Las interrogantes que cierran su misiva son elocuentes:

«Si me dicen que la moto que compré tiene una autonomía de 26 horas y en realidad la carga dura menos de una, ¿qué debo hacer, quedarme engañado y perder 988.00 CUC?

«Si la segunda moto recibida presenta los mismos problemas y además se le rompen sus componentes fácilmente, ¿debo seguir con ella, hasta que pierda la garantía y después de ese tiempo tirarla en una habitación?

«¿Cómo es posible que el subdirector de una empresa que presta servicios a la población tenga este nivel de respuestas para un cliente?».

¿Adónde val los pagos?

Quien ha sufrido descuentos para pagar equipos eléctricos u otros bienes de su salario, sabe qué «hueco» se crea cada mes en la economía familiar. Si a esto la irresponsabilidad de alguien le pone agravantes, podremos imaginar cómo queda el bolsillo.

A Jackeline Llusa Rodríguez (Cortina 212 altos, entre Libertad y Milagros, en 10 de Octubre, Ciudad de La Habana), le sucedió algo por el estilo. En septiembre de 2004 le fue entregado por estímulo un televisor en la secundaria básica donde labora. Mes por mes, Jackeline ha pagado, junto al importe de su casa, el de este equipo: en total una cifra de 127,37 pesos.

«Al cobrar en el mes de febrero —nos cuenta— observo que fui afectada con un recargo. (...) Me dirigí al banco, y resulta que al extraer mi estado actual de descuento, veo que existe un retraso de cuatro meses. Voy hasta al centro de pago de mi entidad y aparece el descuento normal en nóminas».

Entonces se pregunta esta capitalina: ¿Adónde va el dinero que se me descuenta mensualmente por nómina? ¿Tengo yo que ser afectada por el no cumplimiento de la liquidación de la entidad con el banco?».

Y nos dice más: en esta misma situación se encuentran seis trabajadores más de su centro laboral. ¿Quién responde?

Desde el paso de Ike

Aunque las aguas negras parezcan indicar otra cosa, la foto muestra una bañera. Desde el huracán Ike, nos

relata Alba Esther Moreno Moreira (Estrella No. 121 entre Oriente y Camagüey, Párraga, Arroyo Naranjo, en Ciudad de La Habana), «persiste una tupición en una alcantarilla de mi cuadra que ha afectado a varias de sus 17 casas».

Constantemente hay aguas albañales en los laterales del hogar de Esther y estas salen por la poceta y los tragantes del baño.

Ella se ha dirigido al Poder Popular municipal y acueducto municipal y en ambos casos «se levantan actas y todo queda en manos de inspectores. Estos, luego, solo dicen que se necesita un presupuesto elevado para esa reparación». ¿Deberá continuar indefinidamente esta riesgosa e incómoda situación?

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2009-04-04/servicio-sin-bateria>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana
Copyright © 2017 Juventud Rebelde