

Ruta clínica de un descongelamiento

Publicado: Lunes 02 agosto 2010 | 10:17:52 PM

Publicado por: Jesús Arencibia Lorenzo

Con caligrafía pequeña y trabajosa, la matancera Ana Gloria Pérez González (Espíritu Santo No. 27602, entre San Ambrosio y San Vicente, Pueblo Nuevo) llenó 13 hojas para enviarnos su carta. Y uno la entiende cuando ve que su historia se pierde en una larga relatoría de baches desde que en julio de 2006 le cambiaran el refrigerador soviético por un LG.

Tan rápido comenzaron los dolores de cabeza con el aparato —no congelaba bien—, que a dos meses de entregado ya la remitente tuvo que reportarlo al taller de la calle Santa Rita. De esa entidad la fue a visitar un técnico y le dijo que el reporte ellos lo pasaban a DIVEP, empresa encargada de visitar al cliente y decidir si reparan o cambian el equipo.

Nunca llegó la esperada visita. Y en diciembre del propio año Ana Gloria volvió al taller. Víctor, su administrador, le dijo: «eso está informado a todos los niveles y no tenemos respuesta...».

El próximo paso de la afectada fue comunicarlo en una asamblea del Poder Popular. Al no tener respuesta, en marzo de 2007 retornó la matancera a la unidad de

reparaciones. Le informaron que ya no era allí sino en otro taller, en Santa Rita (final).

Al llegar al referido centro, el compañero Callejas, administrador, le indicó que hiciera un nuevo reporte para no perder tiempo buscando el anterior. Ana Gloria lo hizo. Y como nadie la visitaba, volvió a esta segunda entidad. «Callejas me explicó que no tenían combustible», cuenta.

A fines de abril —visita al gobierno municipal mediante— enviaron un técnico. Revisó el equipo en la casa, pero tampoco resolvió el asunto. Llamada telefónica a DIVEP, al habla con Alfonso (lamentablemente, no ofreció más detalles). Enviaron a un especialista. Nada. Nueva llamada. Alfonso respondió: «Ya yo llegué hasta donde podía; eso es un problema de la Empresa de Servicios».

Más gestiones. Carta a la Empresa Provincial de Servicios. «El 21 de mayo de 2007 trajeron un equipo y se llevaron el mío. Me lo devolvieron el 7 de julio. Traía arañada la pintura y la parte superior no la he podido blanquear. Además, un golpe en la puerta. Sin embargo, había tenido que firmar un papel donde decía que el equipo que me dejaban en calidad de préstamo no podía sufrir ningún daño, porque tenía que pagarlo», refiere la lectora.

El artefacto trabajó bien unos meses. Y ya en diciembre de 2007 tuvo la matancera que volverlo a reportar. Pero al parecer tomaron de forma incorrecta su dirección, y en febrero de 2008 aún nadie le había dado señales de vida. Cuando rectificaron, volvió entonces el argumento de la falta de transporte...

Siguieron los trámites. Sumando: tres servicios en la casa y dos «ingresos». De la última estancia en el taller, evoca la doliente, lo devolvieron con la puerta descarrilada y el bombillo que no se apaga, relata la afectada.

Con una tenacidad asombrosa siguió en busca de alguna luz Ana Gloria. Solicitó una

entrevista con el Director de DIVEP. Trámite infructuoso. Idas y vueltas. Atenciones y desatenciones. Y la mujer, de un lado para otro, con su equipo de refrigeración en pésimas condiciones.

A fines del junio último, cuando nos escribió, tenía que subir la puerta del aparato para que cerrara. El enfriamiento era bastante deficiente, y solo tras varios días podía hacer un poco de hielo.

Ella no entiende, no puede entender.

Ojalá la repuesta a tanto peloteo y negligencia no se descongele en algún sitio sin llegar a manos de esta cubana.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2010-08-02/ruta-clinica-de-un-descongelamiento>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana

Copyright © 2017 Juventud Rebelde