

Demoras, sin explicación

Publicado: Sábado 12 noviembre 2016 | 11:24:39 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

[El pasado 3 de agosto](#), Ana Polanco narraba los avatares de su regreso de Santiago de Cuba a La Habana el 29 de julio, cuando con pasaje para el vuelo 885 de Cubana de Aviación, que debió salir a la 1:35 p.m., partió a las 4:10 p.m. y llegó al aeropuerto José Martí, de la capital, sobre las 5:00 p.m.

Aquello podría olvidarlo Ana, acostumbrada ya a las contingencias de los vuelos, si no fuera porque una estela de retrasos fastidiosos le seguiría en el aeropuerto José Martí. Sí, porque tras el aterrizaje, los pasajeros debieron esperar casi una hora dentro del avión a que llegaran las escalerillas y los ómnibus para trasladarlos a la sala de equipajes de la terminal.

Casi a las seis de la tarde llegaron a dicha sala. Pasó casi media hora y el equipaje no llegaba. Varios pasajeros fueron a averiguar qué sucedía y retornaron sin respuestas. Había que esperar, sencillamente.

Cuando ya había pasado casi una hora y seguían a la espera de los equipajes, Ana averiguó por el responsable del aeropuerto a esa hora. En Información preguntó, y el empleado lo localizó por teléfono. Le planteó el interés de la pasajera en hablarle. Y este no accedió. Le manifestó al empleado que le dijera que ya estaban bajando los equipajes.

Pasadas las siete de la noche fue que comenzó a moverse la estera y empezaron a llegar muy lentamente los equipajes. Un rosario de tardanzas. Y sin explicaciones.

Al respecto, el 1ro. de noviembre llegó la respuesta de Fidel Sánchez Calero, director general de Cubana de Aviación, quien explica la causa de la demora en la salida desde Santiago de Cuba:

El vuelo CU885 opera normalmente en la ruta Habana-Santiago de Cuba-Puerto Príncipe (Haití)-Santiago de Cuba- Habana, en aeronave tipo ATR-72, con capacidad para 65 pasajeros. El 29 de julio, dadas las necesidades comerciales vinculadas con la cantidad de pasajeros y equipajes existentes en Santiago de Cuba y Puerto

Príncipe, se decidió operar ese vuelo con una nave mayor, un TU-204, con capacidad para 170 pasajeros.

Al operar con un equipo de mayor porte se incrementó el tiempo de asistencia en tierra en cada uno de los destinos. Ello generó una demora de una hora y 25 minutos en los destinos intermedios de Santiago de Cuba y Haití. También, el acomodamiento en Haití de gran cantidad de equipajes en la nave (alrededor de ocho toneladas) provocó que la operación se dilatará una hora más, para un total de 2:25 horas de retraso de la operación aérea.

El vuelo procedente de Haití arribó a Santiago de Cuba a las 14:25 horas, realizó la operación en tierra en dos horas y despegó hacia La Habana a las 16:25 horas.

Sobre el tiempo de espera de la aeronave en La Habana, causado por la demora en la llegada de la escalerilla y el ómnibus, y posteriormente por el retraso del equipaje hacia la terminal, expresa que «el arribo del vuelo fuera del itinerario previsto generó congestión en el proceso operacional planificado en los servicios aeroportuarios».

Agrega que «además, se están presentando problemas con los equipos especiales técnicos, lo que impidió prestar un servicio con la calidad requerida a los pasajeros. Ese día se operó en el Aeropuerto Internacional José Martí con un 33 por ciento de disponibilidad de las unidades técnicas».

Reconoce que «la información brindada a los pasajeros fue insuficiente, atendiendo a las condiciones objetivas desfavorables presentes en la Terminal 1». Y ello «obligó al jefe de la Terminal 1 a realizar varias acciones para apoyar la situación existente, que le impidieron estar presente en su oficina y atender a la pasajera en ese momento».

Todos esos pormenores se los explicaron a Ana en una misiva, donde le ofrecieron disculpas por las molestias ocasionadas, señala, y manifiesta que «situaciones como esta repercuten negativamente en la calidad del proceso de atención a pasajeros y en el desarrollo efectivo de los procedimientos aprobados por Cubana de Aviación S.A.».

Agradezco la respuesta, pero al final, el viajero paga su pasaje y merece al menos, de haber tantos contratiempos, que prime la delicadeza y el respeto para informarle al detalle y disculparse con él: no a la sombra de una revelación y un emplazamiento públicos, si no en el momento. Como un acto de devoción a quien debía ser el personaje más importante: el pasajero.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2016-11-12/demoras-sin-explicacion>