

La incertidumbre del cliente

Publicado: Martes 28 febrero 2017 | 10:48:08 PM

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

Los clientes cubanos sufren las incertidumbres del servicio y la falta de orientación e información de las entidades. No es solo por carencias objetivas. Lo que escasea muchas veces es la voluntad de proteger y privilegiar al consumidor. De situarlo siempre en el colimador de la excelencia.

Desde Las Casimbas s/n, en Calixto García, Holguín, a Juan Carlos Reynaldo Espinosa le preocupa, como a otros clientes que compraron cajas decodificadoras para la TV digital, que no se han puesto a su disposición mediante la página web www.lacetel.cu, nuevas actualizaciones del software para esos equipos. La última data del 24 de febrero de 2016.

«He escrito a los correos disponibles en la página web y solo he recibido una respuesta evasiva. Llamé al teléfono que aparece en dicha web y la respuesta fue que no eran responsables del asunto, que los suministradores eran los encargados de hacer llegar las actualizaciones; para ellos ponerlas a disposición de los clientes.

«Ha transcurrido tiempo para que los responsables de esa tarea cumplan con la misma o informen oportunamente cualquier situación al respecto. Espero se tomen

interés en nuestra preocupación», concluye.

De la cima a la sima

Luis Alberto Sánchez Barros (calle 2 No. 106, apto. 1, entre 5ta. y Calzada, Vedado, La Habana), estudiante de 5to. año de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Cujae, cuenta que, organizados por la FEU, culminaron su curso con un ascenso al Pico Turquino, en la Sierra Maestra.

Lo que empañó el hermoso viaje, dice, fue el traslado hacia y desde Santiago de Cuba por tren. Debieron partir de La Habana a las 6:13 p.m. del 15 de febrero. Y ya en sus asientos, les informaron que el tren sufrió una rotura. Salió a las 10:45 p.m. En Camagüey estuvieron estacionados casi tres horas por desperfectos técnicos, con el consiguiente atraso a la hora de llegada a Santiago de Cuba (6:30 p.m. del siguiente día); lo que conllevó limitaciones, afectaciones y cambios en la agenda de actividades.

El día de retorno, 20 de febrero, los boletos de salida eran para las 11:45 p.m., y ocurrió a las 6:00 a.m. del siguiente día, con llegada a La Habana alrededor de las 2:30 a.m. del tercer día. Casi 27 horas desde que llegaron a la Terminal de Santiago hasta que arribaron a la de la capital.

«Todo ello sin atención a los pasajeros, sin una explicación, sin información sobre la posible hora de salida... En nuestro grupo, todos somos de La Habana y no conocemos a nadie en Santiago de Cuba. No tuvimos dónde desayunar y dormimos agrupados en el piso de la Terminal.

«Comprendemos las limitaciones que afectan al país y a nuestras empresas, a las que no escapa Ferrocarriles de Cuba. Pero, ¿por qué a tantas horas de retraso no hay una atención mínima a los pasajeros o información relativa a los percances que pudiera sufrir el tren, o una coordinación para que en otras terminales nos oferten alimentos?

¿Por qué Ferrocarriles no revisa ese itinerario, lo estudia con mayor profundidad y reconoce que no posee la capacidad de ofrecerlo diariamente?

«Las mismas ferromozas, muy amables, nos advertían, dado el atraso, de las posibles casi 24 horas de viaje en tan malas condiciones... porque además ni agua para beber tuvimos en esas interminables 20 horas de viaje en ambos sentidos de la ruta. Y no le cuento de los baños...

«Lo que me asombró es el reconocimiento por parte de la población (acostumbrada a viajar por esa vía) de que esos contratiempos subsisten regularmente (casi por cada viaje), y aun así esa situación continúa tan deplorable y no se ha gestado solución al respecto. Ojalá los directivos de esos servicios realicen un viaje en tren a ver qué opinión tendrán sobre su propio trabajo», concluye.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2017-02-28/la-incertidumbre-del-cliente>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana

Copyright © 2017 Juventud Rebelde