



## Con «razón en parte»

**Publicado: Lunes 18 diciembre 2017 | 10:23:44 pm.**

**Publicado por: Jesús Arencibia Lorenzo**

Para el camagüeyano Nelson Nápoles Mustelier y su familia (Santa Rita No. 123, e/ San Ramón y Lugareño), lo que debió haber sido una semana de relajación y entretenimiento en el campismo La Barbacoa, del municipio de Sibanicú, terminó en un rosario de sinsabores.

Lo supimos aquí el pasado 9 de septiembre, cuando Nelson relató que la carencia de agua potable (la de las duchas y lavamanos procedía del río), los horarios demorados de almuerzos y comidas, y la ausencia de productos como confituras para los niños como opciones a la venta, entre otras sorpresas, «sazonaron» de mala forma el tiempo de descanso en la instalación.

Además se quejaba el agramontino de que la piscina mantuvo los tres primeros días de su estancia un agua estancada y sucia, que las ofertas del restaurante fueron muy pobres y que las bebidas que debían expendirse frías, casi nunca lo estuvieron.

Al respecto contesta —con fecha 7 de noviembre— Camilo Pérez García, director general de la Empresa de Campismo Popular Camagüey. Reconoce el ejecutivo que «la comunicación en la oficina de reservaciones donde el cliente hizo su gestión comercial fue deficiente, trayendo consigo una serie de malestares traducidos en insatisfacciones». Asimismo la información que debe brindar la instalación al arribo de los campistas resultó «incompleta, agravando aún más el malestar». Esta información debía estar vinculada «a la carencia de agua potable y a su alternativa emergente», especifica el Director.

Sobre el agua —precisa— dada la crítica situación que atravesó la entidad como resultado de la sequía, se utilizó como fuente de abasto «las aguas del río, solo para uso limitado en limpieza, baños y (...) como agua recreativa en la piscina, ya que para su consumo requiere de otro tipo de tratamiento no disponible»; para beber la instalación era abastecida por carros-cisterna.

También durante los días de estancia de la familia agramontina se confrontó «déficit de algunos productos como

confituras en MN y otros en CUC, y se agregan otros que se deben expender fríos y pese a la alternativa de los minibares por cabañas, esta no suplió la alta demanda de esta temporada, siendo insuficiente nuestra capacidad de frío (sic)».

La comisión creada a raíz de la demanda pública evaluó las causas y consecuencias de los argumentos del cliente. «Se tomaron una serie de medidas de índole organizativa y administrativa, depurándose responsabilidades» para de esta forma «minimizar en algunos casos y erradicar en otros las deficiencias manifestadas», señala el funcionario. La queja, concluye, procede «con razón en parte».

Agradezco la respuesta. Debo apuntar no obstante varias cuestiones. La falta de información —en la carpeta de reservaciones y en la propia base de campismo— es un problema más, pero no es la única causa de «malestares traducidos en insatisfacciones»; porque los inconvenientes objetivos de la entidad estaban ahí, constantes y sonantes.

Por otra parte, como ya se ha dicho en esta columna, ante tantas deficiencias en una instalación que debe poseer condiciones mínimas de confort, ¿acaso no es mejor suspender las reservaciones y hasta —si fuese el caso— cerrar el centro, que exponer a los campistas a una sarta de angustias?

Asimismo hubiese sido oportuno que el Director precisara las medidas y responsabilidades que se determinaron. No entiendo por qué la queja de Nelson es calificada como «con razón en parte», pues, por lo argumentado por la máxima autoridad de Campismo en Camagüey no se ve nada de la otra parte, en la cual falta razón al cliente.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2017-12-18/con-razon-en-parte-1>