

¿Hay desconexión de la necesaria conexión?

Publicado: Jueves 21 junio 2018 | 08:31:40 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

¿Cómo es posible que el sistema bancario aprobara una bonificación o rebaja a los pagos mediante tarjetas magnéticas (en CUC o CUP) en tiendas en divisa, cuando no se garantiza siempre la infraestructura digital para ello?

La pregunta es de Eduardo Mendoza Álvarez (edificio B-34, apto. 27, Zona 5, Alamar, La Habana), quien, animado por la facilidad de una bonificación a través de las terminales posventa (los llamados POS) intentó infructuosamente hacer una compra en la tienda en divisas Falcón, de Alamar, el pasado 16 de junio.

Cuenta que ese día hizo una cola de 55 minutos en el área de Confecciones de la unidad. Y cuando, tarjeta magnética en mano, solicitó unos artículos a la atenta dependiente, esta le respondió que en ese departamento no había POS... y además no había conexión en la tienda.

Con similares quejas, otros lectores frustrados en sus intentos de acogerse a la bonificación mediante tarjetas magnéticas en diversas unidades comerciales, han llamado telefónicamente a nuestra redacción.

No es la primera vez que llegan reclamos similares. Aquí he publicado denuncias de

colaboradores en el exterior que, cuando retornan al país y ansían adquirir productos con las rebajas establecidas mediante sus tarjetas, encuentran todo tipo de obstáculos en su largo peregrinar: que si el pos no funciona o está averiado, que si no hay conexión...

Lo cierto es que se hace difícil disfrutar de esas ventajas, y ahora de las nuevas bonificaciones, mediante los POS. Y hay rumores públicos de que se obstaculiza, porque al final los vendedores no tienen «búsqueda» con él.

Sería saludable que las cadenas Caribe, Cimex y Palco, donde se estableció ese sistema, respondieran las inquietudes de esos portadores de tarjetas magnéticas. ¿Hay desconexión de la necesaria conexión?

Por «fuerza mayor» falló en marzo, dice Etecsa

Otra queja sobre el comercio electrónico hizo aquí el pasado 25 de marzo el habanero Carlos Pablo Fariñas Viñals, quien contaba que hace unos años se adscribió al sistema de Etecsa de facturación del servicio telefónico vía correo electrónico, el cual le funcionó bien hasta 2017, cuando las facturas dejaron de llegarle entre los días 5 y 10 de cada mes. Y ya en marzo de 2018 llegó a la crisis: el día 21 aún no le habían enviado nada.

Reveló el cliente que desde el 11 de marzo había intentado día a día comunicarse con la dirección electrónica correspondiente: factura@etecsa.cu. Envió más de diez correos electrónicos, sin respuesta alguna. El 19 de marzo dirigió una queja telefónica al número 112 de Etecsa. Le dijeron que la suya tenía el número 18008635, y que la respuesta la recibiría ¡luego de 21 días hábiles!

«Todo esto sucede, refería Carlos Pablo, en medio del creciente interés de nuestro Gobierno en la informatización de la sociedad, aspecto al cual nuestras autoridades se

han referido recientemente en medio del evento Informática 2018».

Al respecto, responde Aymé González Hernández, directora de Protección al Consumidor de Etecsa, que el proceso de facturación de esa entidad se hace con periodicidad mensual. Y con los datos acopiados hasta el último día del mes se realizan las facturas telefónicas a nivel de país en los primeros diez días de cada mes.

«Se corroboró que por fuerza mayor, y así le fue informado a Carlos Pablo, en marzo ese ciclo se alteró. Y aunque de inmediato se tomaron las medidas tecnológicas, no fue posible resarcir el daño ya ocasionado en menor tiempo, provocando la demora en el envío de las facturas a los usuarios inscritos por la vía de correo electrónico.

«Aprovechamos la oportunidad para ofrecer disculpas a los usuarios que se vieron afectados momentáneamente, quienes contaron con la información de la factura desde el propio día 21 de marzo», concluye.

Agradezco la respuesta, aunque no precisa cuál fue la «fuerza mayor», ni tampoco explica por qué nunca le respondieron a Carlos Pablo sus diez correos electrónicos.

Al final, ambas historias nos alertan de que las nuevas tecnologías son fuerzas liberadoras y de agilización, no fuentes de obstáculos y entorpecimientos.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2018-06-21/hay-desconexion-de-la-necesaria-conexion>