



Faltó transparencia

Publicado: Jueves 11 julio 2019 | 12:41:55 am.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

El pasado 12 de junio, desde Santiago de Cuba, [Nelson Aguilera Ferreiro](#) refería que llevaba siete años gestionando infructuosamente con Etecsa, para que repare un mal trabajo que hizo cuando colocó un cable telefónico próximo al edificio donde reside, en Bayamo 31-A, entre San Agustín y Reloj, en esa ciudad. El asunto es que el cable impide la colocación de andamios para reparar un muro perimetral con peligro de derrumbe, a más de 30 metros de altura.

Refería que la última gestión fue el pasado 6 de mayo, cuando entregó la solicitud por escrito a Florentino, jefe del centro. Este llamó al operador por teléfono y le orientó la tarea. El operador prometió ir al otro día. Y no fue. El 10 de mayo fue una brigada con dos operadores a laborar en el poste donde está sujeto el cable, e informaron que no tenían orden para ese trabajo.

Nelson volvió a ver a Florentino, quien llamó a los técnicos por teléfono y les pidió que resolvieran el asunto. Pero aquellos se negaron, y alegaron tener mucho trabajo.

El 18 de mayo fue un funcionario de Etecsa e informó, de parte de Florentino, que no podían hacer el trabajo porque la entidad estaba inmersa en el Ejercicio Meteoro. El 22, la esposa de Nelson le reclamó por los incumplimientos a Florentino, quien se disculpó y volvió a comprometerse. Explicó que el trabajo era de otro departamento y que él personalmente lo iba a tramitar. El 24 de mayo, Florentino llamó a la esposa de Nelson y se disculpó por el incumplimiento, aludió problemas de recursos, y le expuso que le diera un tiempo para el trabajo.

El 3 de junio, Nelson se comunicó con Daisy, la operadora ejecutiva de Etecsa en Santiago, e hizo formal denuncia de los incumplimientos reiterados. Ella le dijo que esperara que lo citaran. Ese mismo día llamó a Nelson un funcionario que expresó llamarse Alejandro, y le comentó que antes del 8 el asunto se resolvería. Y tampoco se cumplió.

Al respecto, responde Aymé González Hernández, directora de Protección al Consumidor de Etecsa, que «le asiste la razón a Nelson en la demora al dar respuesta a su reclamo, debido fundamentalmente a cuestiones organizativas asociadas a la planificación y ejecución de las tareas». Y afirma que teniendo en cuenta la responsabilidad del hecho «fueron aplicadas las medidas administrativas correspondientes, y en fecha 21 de junio fue concluido el trabajo».

Añade que «en visita al usuario el pasado 25 de junio se le ofrecieron disculpas por las molestias ocasionadas, y se le explicaron los diferentes niveles de atención a los que pueden acudir los usuarios en caso de inconformidad con la respuesta recibida.

«Como en otras ocasiones, recordamos a los usuarios los diferentes niveles de atención establecidos por Etecsa: el número 118, disponible las 24 horas; en la unidad comercial correspondiente, diariamente; con el jefe del Centro de Telecomunicaciones, semanalmente; con el jefe del Departamento Comercial y Mercadotecnia, y el Director Territorial, mensualmente; y con la Dirección de Protección al Consumidor, diariamente».

Agradezco la respuesta y la definitiva solución del caso. Si bien es útil la información de la pirámide de niveles o instancias en las que el cliente puede evacuar su reclamo, uno se pregunta por qué todos esos funcionarios, con pelos y señales, engañaron tanto a Nelson y a su esposa, en un proceder poco profesional e irrespetuoso.

No se alude a las razones por las cuales en siete años no se había atendido la solicitud del cliente, ni tampoco se especifica cuáles fueron las «cuestiones organizativas asociadas a la planificación y ejecución de las tareas» que ocasionaron la demora. Asimismo, no se especifica qué medidas administrativas se adoptaron, y con quiénes. En suma, la respuesta no alcanza la profundidad y transparencia necesarias.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2019-07-10/falto-transparencia>