



Aun cuando seguimos recibiendo numerosas llamadas telefónicas, cartas y mensajes electrónicos de muchos lectores en torno a cómo continuar mejorando nuestra sociedad, decidimos, esta vez, publicar una respuesta administrativa y siete opiniones, con las que se puede estar o no de acuerdo

Respuesta de COPEXTEL sobre la garantía comercial

En relación con la carta de K. Merino Pérez, publicada en la edición del 16 de diciembre del 2011, bajo el título “Inconformidad con la garantía comercial”, recibimos la siguiente respuesta:

- Luego de culminado el proceso investigativo sobre el tema de referencia exponemos los resultados:
- El cliente establece la queja en el periódico a nombre de su esposa Yadira Domenech, quien adquirió el 23 de abril del 2011 una lavadora LG modelo WFT 7871PP, automática, a la que le es imprescindible suficiente presión de agua en la red, para su óptimo funcionamiento, indicaciones contenidas en el Manual del Usuario.
- En la base de datos del Centro de Llamadas “Leatiendo” de Copextel se pudo comprobar que el primer reporte de solicitud de servicio técnico se realizó el día 3 de mayo del 2011, a los 10 días de efectuada la compra del equipo. Si el reporte se hubiera realizado durante los primeros siete días después de haber adquirido el equipo, el usuario, según la carta de garantía, tiene derecho a una solución inmediata y de no poderse resolver el problema en el momento, se le cambia el equipo o se le devuelve el dinero, lo cual no procede en el caso de K. Merino Pérez.
- Consta que la primera visita al domicilio por parte de los técnicos se hizo el 10 del propio mes, momento en que se revisó el equipo encontrándose un error E2 relacionado con la entrada del agua al mismo, por lo que los técnicos decidieron cambiar el sensor de nivel del agua, pieza asociada al problema detectado. El cliente quedó conforme y firmó la orden de servicio que originó la reparación de su equipo, al comprobar el funcionamiento correcto del mismo.
- El segundo reporte, por el mismo motivo, tiene fecha 30 de mayo. Igualmente el cliente fue visitado y se le cambió por segunda ocasión el sensor de nivel del agua y, además, la tarjeta electrónica.
- El 4 de julio se reporta por tercera ocasión y nuevamente el técnico acude a la vivienda, revisa el equipo, se confirma el mismo error y queda pendiente de solución.
- Ante estos casos, el taller realiza un dictamen técnico que se envía a la división Electrohogar —comercializadora de electrodomésticos de Copextel—, la cual se encarga de efectuar las pruebas técnicas para determinar el porqué del error y es la que debe brindar la solución final al problema.
- Después de un tiempo de prueba tuvo lugar otra revisión técnica, efectuada en el domicilio del cliente, y se

llegó a la conclusión de que el equipo no presenta desperfecto técnico, comprobándose que la razón del problema es la insuficiente presión del agua existente en la línea de la casa. Y en este punto es importante señalar que en el Manual del Usuario, que acompaña al equipo, viene descrito que el mencionado error E2 está asociado a la entrada de agua.

Es imprescindible destacar que la lavadora nunca estuvo rota e incluso la familia de K. Merino la usó durante todo este tiempo, ajustándola de forma manual para que le entrara el agua requerida.

Es de máxima importancia, para el bien de todos, destacar que este tipo de equipo, automático y de altas prestaciones, viene acompañado de un Manual de Usuario, en el cual se explican claramente los requerimientos técnicos e hidráulicos imprescindibles a tener en cuenta para lograr su funcionamiento óptimo. Se reitera prestar especial atención a este documento antes de adquirir una lavadora con similares características.

En el caso que nos ocupa, la Empresa decidió dar una solución satisfactoria para el usuario, aun cuando Copextel no tiene responsabilidad ante la incompatibilidad del equipo con las condiciones hidráulicas del inmueble de la familia K. Merino Pérez.

En relación con la inquietud expresada por K. Merino Pérez sobre la atención al cliente en Copextel, le explicamos al compañero y a todos los lectores que la empresa cuenta con un Centro de Llamadas, nombrado “Leatiendo”, donde se reciben los reportes de garantía de todos los equipos que Copextel suministra a las TRD. A través de un sistema informático estos reportes se enrutan hacia los talleres de servicios técnicos, según el área de residencia del cliente. Además, un Departamento de Atención al Cliente se encarga de recepcionar cualquier queja, inconformidad o duda referida a los equipos, servicios y atención que reciben los usuarios. La comunicación con este departamento, en estos momentos, se puede establecer a través del número 204 3333, por el centro “Leatiendo”.

La dirección de Copextel ofrece públicamente sus disculpas y ratifica su empeño en ofrecer un servicio de calidad que logre la real satisfacción de sus clientes.

Saludos cordiales,
Carmen Casanova Oliva
Directora
Dirección de Marketing y Comunicación

Refrigeración para productos en CUC y no en moneda nacional

Quisiera contarles algo que me sucedió el 6 de febrero, lo cual me parece inconcebible teniendo en cuenta todos los cambios que se llevan a cabo para rescatar nuestra economía y tratar de darle el valor que se merece a nuestra moneda nacional. Me dirigí en horas de la tarde a la cafetería sita en 42 / 27 y 29 en el municipio de Playa, y observo que hay pomos de refresco cola a 32 pesos y otros a 1,50 CUC, como lo que tenía eran pesos, le pregunto a la compañera si el refresco en pesos estaba frío y me responde que no, decidí entonces trasladarme a la cafetería sita en 42 esquina 33 y observo el mismo panorama, al repetirle la pregunta al dependiente me responde lo

mismo. Le pregunto por qué el refresco en CUC lo tenían frío y el de pesos cubanos no y me respondió que el problema es que los productos en moneda nacional no se pueden poner junto con los productos en CUC pues les ponen una multa y al tener una sola nevera la decisión es, por supuesto, que sufra la moneda nacional. No me quedó más remedio que comprar el refresco y me pregunto si será verdad que esto es lo establecido y de ser así por qué no existe entonces una nevera para los productos en moneda nacional cuyo precio al cambio no difiere mucho del de CUC.

J. López López

El cuidado de las guaguas interprovinciales y el respeto a los viajeros

Les hago llegar una preocupación relacionada con el cuidado de las guaguas interprovinciales y el respeto a los viajeros, pues considero que son dos metas muy lejos de alcanzar.

Cuando comenzaron a circular los ómnibus Yutong y se informó a la población sobre todo el trabajo que se encontraba desarrollando el Ministerio de Transporte y ASTRO para la reorganización y mejoramiento del transporte interprovincial, los cubanos en general y especialmente los que sistemáticamente viajamos a provincias, nos sentimos gratamente esperanzados en que el panorama de viajes iba a cambiar hacia positivo.

Como norma, viaje dos veces al año en la ruta Sagua La Grande—La Habana, que cubre un viaje diario de ida y regreso y puedo expresar que en cada ocasión he podido constatar la falta de respeto a los viajeros, violando todo lo establecido y atentando contra sus derechos y contra el cuidado de los ómnibus, que tanto dinero cuestan a este pueblo trabajador. Le relaciono algunos elementos acerca de esta afirmación:

Durante mi último viaje, el pasado 3 de enero, vi repetirse con toda impunidad lo mismo que en otros tres viajes anteriores, que cuando la guagua sale de la terminal de ómnibus, aparentemente todo muy organizado, camina unas tres cuadras y hace su primera parada y empieza a recoger pasajeros

de pie y así hace unas cuantas paradas más antes de salir de la ciudad y se empieza a llenar igual que si fuera un P1 o un P5, de los que circulan en la capital. De esta forma se puede entender por qué este viaje dura más de seis horas, es la única explicación posible.

La guagua va parando en todos los pueblos que van apareciendo en la hermosa geografía villaclareña, porque estos pasajeros que se montan por el camino no viajan siempre hasta La Habana, van hasta cualquier punto.

Puedo asegurar que el dinero que pagan al chofer por este “favor” no va a engrosar las arcas del Estado por la recaudación del transporte, sino que va directo a los bolsillos del chofer, ya que no media ningún comprobante y, por supuesto, no se trata de una labor humanitaria.

¿Y qué dejamos para los pobres viajeros que en sus asientos, reservados con tres meses de anticipación y pagados a 52 pesos, tienen que soportar callados el tumulto del pasillo, las paradas cada diez minutos y el sube y baja de personas?

¿Y qué será de los ómnibus Yutong, que antes de terminar de ser pagados por el Estado ya estarán desbaratados, dada la indolencia e irresponsabilidad de las personas involucradas y la impunidad con que siguen actuando?

J. Carlos Blanco

Reclamo por la falta de gomas de bicicletas en Cienfuegos

La presente misiva es para comunicarle la preocupación de muchos cienfuegueros.

El tema en cuestión es la ausencia en el mercado de nuestra hermosa ciudad de Cienfuegos de gomas de repuesto para bicicletas chinas. Muchos compañeros nos desplazamos hacia nuestros centros de trabajo y a otros lugares en dicho medio de transporte. Pero estos neumáticos no existen en Cienfuegos ni en las tiendas que

operan en moneda convertible. En cambio usted puede ver cómo los revendedores (que ni trabajan ni hacen nada más), las venden en las calles a 12, 13, y hasta 15 CUC. Muchos de ellos las traen de tiendas de la capital, y las revenden acá, me pregunto ¿por qué se han desaparecido de nuestros mercados?

J. O. Dueñas Figueredo