

Envíe su correspondencia a:

Periódico Granma. Departamento de Atención al Lector. General Suárez y Territorial. Plaza de la Revolución. La Habana, Cuba. Código Postal: 10699. Zona Postal Habana 6, Apartado Postal 6187 o al correo electrónico: cartasaladireccion@granma.cip.cu Teléfonos 881 9712 o 881 3333, extensiones: 143,145, 148, 177



En estas empresas no se tiene en cuenta al cliente

A mediados de abril viajé a La Habana por problemas personales, demoré exactamente dos horas para recuperar el equipaje despachado en una aeronave de gran tamaño, el vuelo fue muy bueno, alrededor de una hora, quizás algo menos, el tiempo de demora de recogida del equipaje lo asumí como algo eventual, no podía ser la norma, nadie explicó nada, no hubo disculpas, dos horas de espera el doble del tiempo de vuelo, para tener el equipaje en la mano.

El 13 de mayo me ocurrió lo mismo, esta vez una hora 17 minutos, nuevamente más tiempo que el del vuelo y nuevamente nada de disculpas, nada de explicación. Un grupo de pasajeros de ese vuelo, cansados por la lentitud, estaban sentados en la estera de equipajes, un trabajador de uniforme los trató de manera tan despótica que me impresionó, solo porque descansaban en la estera, no solo no había disculpas, sino que nos maltrataban.

¿Es que acaso no es preciado el tiempo de los ciudadanos? ¿Es que es necesario más de una hora para tomar el equipaje en Cubana de Aviación?

Ya en la capital tuve necesidad de recargar mi teléfono móvil en la zona de Miramar. Visité dos puntos de venta de ETECSA en la zona referida; las compañeras que allí laboraban me informaron que hacía cierto tiempo no tenían, me dirigí al centro de negocios Miramar, y sí las había, también había un cartel informando que se recargaban los teléfonos. El día 14 intenté recargar y fue imposible, pues a pesar del cartel no lo estaban haciendo, tampoco pude comprar tarjetas por la extensa y lenta cola y una sola dependiente para todas las operaciones comerciales que allí se ofrecen. Me retiré sin gastar mi dinero. El día 16 nuevamente hice el mismo recorrido para esta vez tratar de lograr el objetivo, e igualmente fue muy difícil por las mismas razones. No tuve alternativas: debía hacer la cola en el centro de negocios Miramar.

La lentitud del servicio fue desesperante. Después de 40 minutos de espera, comencé junto a otros desdichados clientes a preguntar por qué no se tomaban alternativas para eliminar tan larga espera; el encargado de la seguridad nos respondía con frases que nos alarmaban, por ejemplo: que a él no le interesaba lo que estaba ocurriendo, su función solo era la seguridad, que si nos quejábamos por escrito en la gerencia de ETECSA romperían la carta, que la espera —ya se acercaba a una hora—, era lo correcto, que él no estaba para pensar y no le importaba el problema de los allí presentes, si nos desagradaba que nos fuéramos. Tuve que recordarle que era él parte de nosotros y que el servicio era en moneda convertible que para un cubano no es nada despreciable, que la gente allí en espera teníamos ocupaciones que no eran precisamente perder tiempo. Por la discusión se personó otro responsable de seguridad de mucha mejor postura y que trató dar una explicación a lo inexplicable, por lo menos, trató, habló hasta de una compañera enferma, tuvo la gentileza y se comunicó con el hotel que está enfrente y nos informó que había tarjetas allí, había que trasladarse después de tanta espera, nadie de la empresa dio la cara, éramos muchas personas reclamando y nada.

Después de una hora y 21 minutos exactamente pude comprar mi tarjeta, la operación de entregar los 10 CUC y tener en mis manos la difícil tarjeta solo duró segundos.

Resulta inverosímil hacer esperar tanto a un ciudadano para comprar algo que es tan fácil de vender. Lo peor no es la espera, es la ineficiencia del sistema de venta en una empresa como ETECSA, que tanta propaganda usa y tanta imagen de eficiencia trata de vender.

La protección al consumidor no existe. En estas empresas no se tiene en cuenta al cliente.

L. Pérez Díaz

Una acción a ponderar

Sigo atentamente este diario los viernes y conozco de irresponsabilidades, negligencia, exceso de burocratismos y muchas otras laceraciones hacia nuestro pueblo.

Pero la presente refleja una actitud digna de publicar, como en otras ocasiones.

El pasado día 30 de mayo, desde las 7:00 p.m., aproximadamente, y hasta pasado el mediodía del siguiente día, un grupo de vecinos que ocupamos el edificio en la calle 58 en Playa, así como otras viviendas conectadas a la misma red de distribución, carecimos del gas. Al percatarnos de que no era una afectación general, sino del citado edificio, reportamos la situación a la Dirección Municipal, donde nos tomaron los datos necesarios para atender esta solicitud. Pasado un tiempo prudencial, volvimos a llamar para conocer cómo andaba este reporte; me informan que los operarios ya habían ido a almorzar y regresaron a sus lugares donde estaban laborando (el reporte nuestro había llegado después que estos habían retornado a su trabajo); solicito conversar con la Directora de la entidad, la cual me atendió de inmediato, planteándole a la compañera nuestra situación, para ver qué podíamos resolver, pues corríamos el riesgo de continuar con la afectación hasta el siguiente día.

Me ofrezco para salir en busca del lugar donde se encontraban trabajando alguna de esas cuadrillas y me da la ubicación de una de ellas y el nombre del responsable, acotándome que al regreso le comunicara el resultado; logro contactarlos pero me comunican que no tenían regulador, por lo

que no podían resolver la situación. Llamo de nuevo a la Directora, le doy los detalles de la gestión, me explica que en ese momento no tenían ya operarios disponibles, es lógico, pero me dice que vería cómo podía resolver ¡algo alentador!

No había pasado una hora y se presenta la Directora de la entidad, en su auto particular, con un operario que había ido más tarde a almorzar y llevaban consigo los posibles recursos para trabajar. Con nuestra ayuda, de inmediato se comenzó a accionar. La Directora no se fue del lugar hasta que no se concluyó la operación, verificando, comprobando el trabajo, pidiéndoles a los afectados que revisaran si ya todos tenían el gas, explicando la causa de la afectación, siempre con un lenguaje claro y con modestia y sencillez. De igual forma se comportó el operario, que me disculpe al olvidar su nombre, es una lástima.

La actitud de ambos, jefa y operario, contrasta, en este caso en forma positiva, con la indolencia que se denuncia en Cartas a la Dirección.

Manifestaron algunos de los presentes en el edificio que eso sí es un cambio de mentalidad, eso sí es poner en práctica a lo que nos ha llamado el compañero Raúl en los Lineamientos del VI Congreso del Partido.

Nuestra felicitación a los trabajadores de la Empresa Municipal de Gas Manufacturado de Playa por tener una dirección y trabajadores como lo relatado aquí.

V. Lay Páez

¿Se han analizado alguna vez otras formas de pagar el pasaje urbano en ómnibus?

Recientemente vi, en el Noticiero Nacional de Televisión, un reportaje acerca de las “indisciplinas sociales” y “delitos” que tienen relación con el pago del pasaje en los ómnibus urbanos de la capital. Está perfectamente claro que la participación humana (y no solo de los pasajeros, por cierto) en estas manifestaciones de irregularidades resulta ser uno (pero no el único) de los factores más importantes de este fenómeno, realmente rechazable por sus connotaciones tanto morales como económicas.

Hay otro factor, que no sé por qué a estas alturas sigue sin considerarse (al menos es lo que parece, porque nadie lo menciona), y que, además de los problemas ya mencionados en el propio reportaje, ocasiona otros no tan evidentes que lesionan considerablemente la eficiencia técnico-económica del sistema. Me refiero al mecanismo mismo de cobro del pasaje mediante la llevada y traída alcancía, como única forma existente entre nosotros de cumplimentar este acto. ¿Acaso se ha analizado alguna vez la implementación de otras formas de pagar el pasaje urbano que son práctica habitual en diferentes partes del mundo que tienen, incluso, esquemas de transportación urbana mucho más complejos que el nuestro? ¿No se considera que un único sistema de cobro, como es el caso de la alcancía, es inapropiado, cuan-

do menos, para su empleo en vehículos que, por su diseño, están previstos para entrada y salida por varias puertas (con diferentes posibles esquemas de empleo de esas puertas para esas dos funciones).

Si se hace un esfuerquito recordaremos que los famosos “camellos” tenían el mismo sistema de alcancía pero con una en cada puerta y con un cobrador que velaba por el pago adecuado de los pasajeros. Este proceder, aunque también vulnerable a muchos problemas, al menos liberaban al pasajero de lo que yo llamo “el síndrome del embutido” (hay que entrar solo por una puerta al inicio del carro y uno debe moverse a todo lo largo del vehículo para apearse), que es el esquema reinante hoy, sobre todo en los articulados. Por cierto, el sistema “de embutido” perjudica apreciablemente tanto el tiempo de estancia de los vehículos en las paradas como el ocupar plenamente toda su capacidad disponible, ya que frecuentemente quedan espacios relativamente vacíos sobre todo hacia el final del carro. Esto que digo lo aprecia cualquiera que monte ómnibus frecuentemente en esta ciudad, lo que lamentablemente sucede es que mucha gente, incluyendo sobre todo a los chóferes, echan la culpa de esto sobre los “inconscientes y poco solidarios” pasajeros que no quieren moverse hacia el fondo

para que puedan montar los que esperan en tierra.

En fin, parece ser que el problema pide a gritos replantearse la solución sobre la base de otras opciones (además de la alcancía) para el abono del pasaje, que por demás son perfectamente conocidas por muchísima gente, incluyendo técnicos y funcionarios de la actividad del transporte, muchos de los cuales cursaron sus estudios en países donde esos métodos existían y funcionaban muy bien desde hace muchos años (por ejemplo, en la antigua URSS había al menos 6 o 7 formas de pago del pasaje, incluyendo la alcancía, para todos los medios de transporte urbano de que se disponía y que el pasajero seleccionaba de acuerdo con sus intereses de transportación). Claro está, también había un sistema de inspectores no identificados, que se mezclaban con los pasajeros y aleatoriamente verificaban en vivo y en directo los no pagos o posibles fraudes por parte de los pasajeros e imponían muy severas multas a los infractores.

Granma publicó hace unos años una inventiva de un trabajador que había propuesto un sistema de venta de tiques para evitar el uso del dinero físico en los ómnibus y nunca el Ministerio de Transporte ofreció respuesta.

M. Vidal González