

Del otro lado de la línea... Etecsa

Por Lisuyén Halles Ravelo, Zoila Pérez Navarro, Félix Anazco Ramos, Jorge Enrique Jerez Belisario y Orlando Seguí Aguilar

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba SA (Etecsa), ha recibido en los últimos meses una gran cantidad de críticas en la calle, en las redes sociales y en páginas Web que sean o no del dominio .cu hablan acerca de Cuba. *Adelante* muestra algunas; además, buscó información en las direcciones nacional y territorial de la Empresa para aportar a la polémica una visión institucional. Desde La Habana nunca recibimos respuestas, quedamos "fuera de cobertura". Aquí la entrevista si pudo ser.



@cubadebate: #SeComenta ETECSA: ¿Por qué tus recargas ya no son como antes? #Cuba

Aníbal González: "¿Acaso importo como usuario de Etecsa, realmente piensan en mí? ¿Para quién se trabaja, no es por el pueblo y para el pueblo? (...) Creo que debemos hacer cumplir nuestros conceptos, pensar un poco más en la gente, y escuchar las opiniones".

Alexei Nápoles González: "¿Etecsa ha revisado alguna vez los salarios promedios de los que seguimos aquí faja'os para sacar adelante a la Revolución y el país? No me parece. ¿Etecsa ha interiorizado que brinda servicios en Cuba y no en Suiza?".

Periódico digital de Ciego de Ávila
INVASOR

Yoel: "Yo me inclino por pensar que Etecsa realizará más de una promoción internacional en el mes, en busca de más opciones para los usuarios. ¿Por qué pensar siempre en lo negativo dejando atrás las posibilidades positivas?".

M.D.R.: "En el caso de las promociones recogemos los estados de opinión y sabemos que la población está insatisfecha con los tiempos y demás. En estos momentos se encuentra en estudio.

"Nuestro deber es ofrecerle al cliente un servicio de llamadas y mensajería. A lo que no estamos obligados es a lanzar una promoción de un tipo en específico porque los clientes lo exijan, pues estas son electivas, libres.

"Claro que tenemos que tratar de satisfacer lo que el usuario necesita, pero también debemos ir hacia lo que el mundo gira, y es este tipo de ofertas.

"Quizá podamos censar qué es lo que prefiere la población, qué consume más y así perfeccionar nuestra labor. Aunque la gente no lo crea, pensamos mucho en el mercado nacional, y sabemos qué nos falta".

CUBADEBATE
Centro de Terrorismo Mediático

Pedro Rodríguez: "Sigo sin entender la política que sigue la compañía, pero me parece que debe analizarla correctamente y extender el tiempo del bono como mínimo a 30 días".

Adelante

Arnaldo Guerra Pedroso: "Esos paquetes no los va a comprar nadie por lo injustos que son. Yo por lo menos no regalo un peso más".

ArDJ: "La única manera de que Etecsa se preocupe por brindar un mejor servicio es que aparezca otra empresa que le haga competencia. Hoy tienes que hacer el contrato con ella o no hablas por teléfono".
Nilson: "Como tienen la sartén por el mango se dan el lujo de poner las normas y requisitos que les vienen en ganas".

Oni Acosta Llerena: "Etecsa, así como te critiqué en días pasados, ahora vengo a decirte que otro mundo mejor sí es posible, gracias a tu nueva y esperada oferta de siempre, con una mejor fecha de caducidad más extensa. (...) Sigue así, no te dejes provocar por quienes intentan enemistarnos".

Yohandry Ley Santana: "Siendo justos, aquí no es normal que ningún servicio de los que se cobran ajuste sus precios. En algún momento se vio como fortaleza que *Cubacel* lanzara esas promociones. Pero ya no es un punto a su favor, porque si esa es su potencialidad, pues que la exploten más".

Carlos: "Etecsa solo piensa en la rentabilidad económica, que no está mal, pero los usuarios de la telefonía móvil somos los perjudicados, las tarifas están muy altas para el salario promedio de un trabajador cubano".

Mailen Durán Rodríguez, especialista de Comunicación de Etecsa, responde:

"Como empresa, nuestro principal objetivo es ingresar dinero, lo que sucede es que la población aún no se adapta a estos sistemas, habituales en el resto del mundo.

"No estamos haciendo ningún cambio de política, solo lanzamos diferentes diseños promocionales para introducir nuevas formas, distintas a las anteriores y lograr un incremento de ofertas y variedad. Se lanzarán otras en dependencia de los intereses de ingresos o necesidades de la empresa.

"Es, a la vez, una manera de entrenar a los usuarios en otras promociones que ya nos son posibles. Antes, los sistemas que teníamos solo permitían una forma de recarga internacional fija, ahora con la adquisición de nuevos sistemas de facturación de los servicios móviles, cambios internos de recursos y otras tecnologías ya podemos vender tiempo, mensajes, datos o saldo".

M.D.R.: "Es verdad que nuestros servicios están muy caros, pero igual lo estuvieron hace veinte años, cuando salieron en otros países que los iniciaron. Ese es el ciclo de la mercadotecnia, solo que nosotros empezamos con mucho más atraso.

"Hay que pensar, además, en que en el resto del mundo los hábitos de consumo de telecomunicaciones son muy distintos. Las empresas lanzan esas promociones que parecen infinitas en bonificaciones, pero las personas, cuando están en sus puestos de trabajo, no suelen tocar sus teléfonos. Pueden "regalar" más tiempo, pero este no se va a consumir. Es un patrón que no tiene nada que ver con nuestra realidad.

"Además, hay muchas decisiones que no dependen de la voluntad de Etecsa. A veces la empresa propone ideas para modificar las tarifas, pero es el Ministerio de Finanzas y Precios el que decide si bajarlas o mantenerlas".



Félix Pino Pérez, subdirector de supervisión y fiscalización de la Dirección Provincial de Finanzas y Precios: "En el caso de Etecsa, el Decreto No. 300 del 2012 del Consejo de Ministros, define las líneas de aprobación y modificación de los precios y tarifas de esta empresa".

Según el artículo No. 46 del Decreto No. 300/2012 del Consejo de Ministros, las tarifas del servicio de telefonía básica nacional prestada a personas naturales, son propuestas por el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones y aprobadas por el Ministro de Finanzas y Precios.

Los posteriores precios de este servicio brindado a personas naturales, que disminuyan en relación con las tarifas máximas, son aprobados por el Ministro de la Informática y las Comunicaciones.

M.D.R.: "En Camagüey el flujo de recargas se mantiene igual. A pesar de las quejas, el impacto ha sido superior con el nuevo tipo de ofertas. A los tres o cuatro días de lanzados los planes, superan las 200 000 personas acogidas en todo el país. No es una cifra despreciable, teniendo en cuenta que no las pensamos de forma masiva".

M.D.R.: "Este fenómeno es muy complejo. Algunas personas están abogando por competencia en un país en el que, bajo los criterios socialistas, las telecomunicaciones serán administradas y reguladas por el Estado. Etecsa es una empresa estratégica para la seguridad nacional, por lo que no es prudente permitirle a una compañía extranjera inmiscuirse en un ramo tan delicado.

"En nombre de Cuba hemos abierto las puertas al mundo en lo referido a redes de informatización de la sociedad. Un tema enorme que aún no podemos ver porque no estamos informatizados lo necesario.

"Se han logrado acuerdos importantes con *Google*, *Facebook*, *AT&T*, entre otras compañías foráneas. Recientemente actualizamos contratos con operadores e incrementamos los mercados. Estamos abiertos a todos los que quieran hacer contratos en tanto se acojan a nuestras condiciones".

Adelante

Fernando Felipe Rabí: "Lo peor es que a veces uno no sabe ni qué dice el mensaje que mandan".

Leonardo: "Etecsa tiene una cantidad de ofertas y servicios entramados, que en breve tendremos que hacer un doctorado para entender los servicios que nos ofrece nuestra única compañía de comunicaciones".

M.D.R.: "Sabemos que la población se queja por la forma empleada en las campañas comunicacionales y trabajamos para mejorarlas; nuestros resultados pudieran ser mejores si lo consiguiéramos, porque los beneficios de ahorro son notables en estas ofertas, lo que quizá resultan difíciles de comprender".

COLETILLA: Aunque las promociones de *Cubacel* no están pensadas para ser masivas, sino como una elección, la telefonía móvil mantiene tarifas fijas que no están al alcance del ciudadano medio. Mientras eso ocurra, la gente seguirá viendo las "ofertas especiales" como asideros, y Etecsa tendrá que equilibrar sus propuestas. Tampoco creemos que sea necesaria otra empresa para que las telecomunicaciones se encaminen por donde soñamos, lo que sí quieren los clientes, y *Adelante* defiende es que la única empresa cubana con esa misión lo haga cada vez mejor, de modo que sin perder rentabilidad, esté en línea con su gente.

Adelante se limitó a corregir errores ortográficos y de concordancia. Hemos respetado la opinión y redacción de cada comentario.