

¡Novosti, dame andén!

Desde su aparición en el entramado ferroviario en la década del 90 del siglo pasado, el tren Sancti Spiritus-Habana archiva una historia particular. De un lado, miles de espirituanos y compatriotas de muchas partes del país han usado su servicio a pesar de estar rodeado de mala fama.

Valga decir que desde que trepó a los rieles el tren Sancti Spiritus-Habana ha sido como el cabú del tráfico ferroviario nacional, lo cual tiene sus trazos de lógica si de priorizar a los que recorren distancias más largas se trata.

Al compás de la coyuntura energética de septiembre, este servicio también frenó su desplazamiento hasta que el 8 de octubre pasado reanudó las salidas cada cuatro días desde la capital espirituaña bajo un horario pactado para las cuatro de la tarde. Ese día la partida fue a las 6:20 p.m. por causas organizativas con la tripulación, porque el tren estaba en el andén desde horas antes.

Razones personales llevaron a este reportero a utilizar ese servicio hasta Matanzas. Lejos estaba de saber qué sorpresas depara el tren espirituaño a los viajeros actualmente; incluso pensé que las más de dos horas que demoró la salida sería lo peor del recorrido.

Equivocación total; por delante había para mí un viaje a lo desconocido; pues, apenas consumado el desorganizado abordaje de los vagones —bastante destartados, por cierto—, capté señales de malos augurios. Necesité pocos minutos para entender por qué varios pasajeros al alcance de mi vista usaban el pasillo como una especie de vestidor público, quitándose camisas, pantalones y zapatos, para quedarse en camisetas, shorts y chancletas. El calor en el coche 5, donde viajaba, era infernal.

Cuando el tren echó a andar en su primer tramo hasta Zaza del Medio, alguna que otra brisa logró penetrar por los estrechos espacios abiertos en la parte superior de las ventanillas. Y casi hay que agradecer que la estructura de los coches sea así, porque en ese ramal los gajos de la maleza están tan próximos a la línea que se meten dentro del tren y, lo peor: las picadas de santanicas no demoraron en crear alarma y comeción en los viajeros.

La llegada de la noche trajo consigo otra señal desalentadora: el coche no tenía

luces. Valga decir que la ferromoza de turno, Inalvis Ruiz, tiene carisma para lidiar con los pasajeros y los sinsabores que también viajan sobre rieles.

Para cualquier pasajero habitual de ese tren nada de esto debe asombrarlo; para otros, fue como sentir la inseguridad en carne propia, temer por la vida ante aquellos soberbios corcoveos que daba el coche hacia un lado y hacia otro, hasta pensé que se saldría de la línea férrea; ni qué decir del estruendo cada vez que cogía un bache, como si viajáramos en un camión sin amortiguadores por un terraplén.

Tal vez el término pésimo se quede corto para calificar el servicio del día 8 de octubre; máxime cuando ese medio estuvo parado varias semanas en Santa Clara por las limitaciones de combustible y, al menos en el coche 5, hubo que vivir el maltrato de viajar a oscuras por la falta de un tubo de luz fría, lidiar con cucarachas que lo mismo caminaban por el piso, los asientos, que trepaban por el pantalón. ¿Qué impidió revisar el alumbrado de esos vagones, fumigar, limpiar, revisar los pedazos

falsos que hay en los pisos, que son una verdadera amenaza a la seguridad del viajero? Sepan que, en el viaje de ida del 20 de octubre, conocí de dos pasajeros que se torcieron el tobillo por esa causa.

Cómo evaluar un servicio donde la ferromoza no tiene comunicación con la tripulación de la locomotora, a no ser que se cuelgue del estribo y grite en plena madrugada y a toda voz: “¡Novosti, dame andén!”, en un intento desesperado para que el maquinista desplace los coches y los pasajeros no tengan que tirarse por el barranco de la línea.

Más de una vez, la ferromoza del coche 5 apeló en varios poblados a su potente garganta y en Perico, Matanzas, hasta las gallinas tienen que haberse despertado con aquellos gritos a las dos de la madrugada: “¡Novosti, dame andén, que son dos viejitos!”, en otro intento muy humano de su parte para conseguir que una pareja de ancianos —el hombre hasta con bastón— lograra bajar en el andén de cemento, como debe ser.

Muy mal anda el servicio en el tren Sancti Spiritus-Habana cuando la comunicación



José Luis Camellón Álvarez

hacia los viajeros es casi nula, cuando nadie avisa que en Santa Clara la parada será prolongada; sin embargo, apenas bajaron los viajeros a diligencias personales, el tren salió veloz, perdiéndose en la oscuridad de la noche y dejando en puro susto y desconsuelo a muchos pasajeros; entonces vives unos interminables minutos de desespero al verte con un pomo de agua en la mano, mientras el equipaje y parte de la familia se va en el tren; hasta que divisas en el andén a la serena ferromoza: “Tranquilo, regresa por el lado de allá a enganchar esos coches que están parados ahí”.

Nada bien anda el servicio en el tren espirituaño cuando ves a la ferromoza tramitando en Santa Clara el alumbrado del coche 5, luego suben al vagón dos trabajadores de esa estación y descubren, a esa hora, que “le llevaron el tubo de luz fría”. O cuando ves a esa misma integrante de la tripulación aclamar casi a gritos “¡Tírenle cuatro o cinco cubos de agua a ese baño, por favor, con esa peste no se puede seguir para La Habana!”.

Tras 10 horas de incertidumbre e inseguridad, por fin el tren llegó, pasadas las cuatro de la madrugada, a la Terminal ferroviaria de Matanzas; nunca supe por qué allí nadie le pidió al maquinista que moviera los vagones para que el coche, donde viajaba la mayoría de los pasajeros hasta ese destino alcanzara andén; sospeché que a la ferromoza ya no le quedaba voz.

Entonces no hubo más alternativas para hombres, mujeres y niños que tirarse, con equipaje incluido, por la barranca de la línea y hasta hacer acrobacias para no rodar. Después, seguir un camino fangoso entre dos líneas para llegar al ansiado andén, y tener que escuchar a alguien de la tripulación decir: “¿Por qué no avisaron?, hubiésemos movido el tren”.



¿Cupones sin recarga?



Dayamis Sotolongo Rojas

Ya no hacen falta monedas de a peso con la cara de Martí por un lado y la estrella en el reverso ni puntas de bisturí ni tan siquiera las limas de uñas que, dicen los que han cursado el doctorado, eran infalibles. Para rasgar un cupón de recarga de una tarjeta propia —principalmente los de 10 pesos— se necesita, más que habilidad, suerte y, sobre todo, mucha paciencia.

Es como si los cupones estuviesen diseñados no para recargarse, sino para ser indescifrables; de lo contrario, tantas personas no sufrirían lo mismo: números que jamás logran

verse, códigos que se rasgan a la par del papel, roturas...

Ha sucedido en agosto —desde el propio 26 de ese mes que comenzaron a comercializarse—, septiembre, octubre y sigue pasando en noviembre. Lo padecen los clientes y lo sabe hasta la propia Empresa de Telecomunicaciones.

Sin levantar un teléfono lo confirma Yamilé Yera Díaz, jefa de grupo de Comercialización del Departamento Comercial y Mercadotecnia: “Se han presentado problemas con los cupones de recarga de 10 pesos en moneda nacional, pues tienen más duro el *scratch* y eso hace que a la hora de intentar rasparlo se dañe”.

Y no les tomó por sorpresa, tal vez. Dicen que ha sucedido en la isla entera. Cuando las quejas de los clientes comenzaron a discar las puertas de todas las oficinas comerciales, Etecsa hizo un levantamiento y reclamó al proveedor. La respuesta aún en Sancti Spiritus se desconoce.

Pero no fueron ni una ni dos tarjetas, de ese lote —cuyos cupones llevan la estampa de Habana 500— entraron a la provincia cerca de 120 000 y en casi cuatro meses se han vendido aproximadamente 46 000. Según Yera Díaz, hasta octubre en las distintas instalaciones de Etecsa solo se habían reportado 1 900 tarjetas dañadas.

Irrisorio, podrían cuestionar muchos. Mas, puede haber otros miles de cupones averiados en casa y sin reportarse o echados a la basura o acabados de comprar sin rasparse y a expensas de estropearse. Cuestionable es que alguien tenga que comprar algo que probablemente tendrá que desechar.

Y otros timbres han ocupado el buzón de *Escambray*: que si hay que hacer las colas de Etecsa cada vez que ocurre el incidente; que si hay que ir para llevar el cupón y luego a los tres días para recoger otro; que si los agentes de telecomunicaciones

se desentendían de los perjuicios, aunque sigan vendiendo cupones...

“La forma de resarcirle al cliente es recargarle la tarjeta y si no se le da otro cupón nuevo —sostiene Laritza Castro Escobar, especialista comercial del Departamento de Telefonía móvil—. Los que acudían a las oficinas comerciales con estos problemas debían esperar a que se les llamara en 72 horas, pero a partir del 18 de octubre si va con la serie de la tarjeta propia se le agiliza el trámite.”

“Además, se pueden enviar con los agentes de telecomunicaciones que no hacen cola y se les devuelven las tarjetas para que las repongan lo antes posible”.

¿Y nadie ha reparado hasta hoy en los daños? Supone una pérdida de tiempo y recursos para ambos: de los clientes que echan su dinero en saco rato y se les complica algo tan sencillo como recargar una tarjeta y de Etecsa que presta trámites de más y vende cupones de menos.

La causa de tantas dificultades no es que las tarjetas puedan estar húmedas ni sean añejas ni el papel no sea el más adecuado. “No son problemas de calidad —apunta Yera Díaz—, sino que el pegamento está muy fuerte y hay que rasparlo con cuidado”.

¿Por qué si de antemano se sabe que pueden tener tantos percances no se sacaron de la red comercial? Del otro lado de la línea contesta Yera Díaz: “Las tarjetas no se quitaron de la venta porque había algunas que servían. La orientación es seguirlas comercializando”.

Me rehúso a creer que de tal modo se protege a los consumidores. Que haya que innovar para rasgar un cupón, que tenga que comprar uno y devolverle otro, que deba ir a Etecsa a recargar su tarjeta cuando los cupones existieron para aligerar trámites... no pueden ser los tonos que marquen tantas interrupciones. Lo más ilógico es que *ex profeso* tenga que comprar algo a suerte y verdad.