

Todo sobre los traslados

A partir del 8 de enero cambian las políticas de Etecsa para las transferencias de teléfonos. Escambray ofrece detalles de este y otros cambios refrendados por la Resolución No. 176 del Ministerio de las Comunicaciones

Mary Luz Borrego

A partir del 8 de enero comenzará a regir en Cuba la Resolución No. 176 del Ministerio de las Comunicaciones, la cual implicará cambios sustanciales en los contratos para la telefonía fija en el sector residencial, no solo para los nuevos clientes que se incorporen a partir de esa fecha, sino también para los más de 45 300 usuarios que ya disponen de ese servicio en el territorio.

Escambray dialogó con Gustavo López Cruz, jefe del Departamento Comercial y de Mercadotecnia en la División Territorial de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (Etecsa) en Sancti Spíritus, para despejar dudas e inquietudes sobre esta disposición relacionada, sobre todo, con la opción de los traslados telefónicos, una de las prestaciones con mayores inconformidades entre los clientes de esta entidad en la provincia, donde se realizan alrededor de 1 000 transferencias anuales y hoy se mantienen pendientes más de 900, algunas de ellas con años de espera.

¿Qué cambiará a partir del próximo año para los clientes que ya disponían del servicio de telefonía fija?

Todos los clientes de la telefonía residencial se van a recontractar de forma paulatina a partir del 8 de enero. Etecsa va a informar cuándo se inicia la recontractación y el ministerio va a establecer un término para hacer ese proceso.

Las personas que tenían el contrato hecho, incluso los nuevos clientes que están firmándolos en diciembre y en los primeros días de enero, todos van a mantener los derechos fundamentales. Hoy, cuando una persona se muda, se hace lo que llamamos un traslado, el teléfono se desinstala en la casa donde vivía, se lo lleva y lo instala en la otra vivienda.

A partir del 8 de enero la persona que se va de la vivienda no hace el traslado. Ese teléfono se queda allí instalado, queda anclado a la vivienda y a partir de ese momento quien pase a vivir en ella va a poder disfrutarlo.

Pero, a esa persona que se muda para una nueva morada se le da un tratamiento similar al que se le daba antes con el traslado, se le mantiene el derecho de poner un nuevo servicio en la casa para donde vaya, se buscan facilidades, se le instala el nuevo teléfono si

se puede, o de lo contrario queda pendiente esperando hasta que exista la posibilidad. Cada vez que se muda va a conservar el derecho de tener un teléfono en su nuevo domicilio.

¿Pero ese derecho a conservar el teléfono implica hacer una nueva solicitud y volver a ser valorado por las comisiones de asignación del Gobierno?

No. En su nueva vivienda se le instala otro teléfono y, si no existen las condiciones, queda pendiente, como se hacía hasta ahora con los traslados. La única diferencia es que el teléfono que tenía lo deja donde estaba y para donde él va se le asigna un nuevo servicio.

¿Y si un cliente que ya trae teléfono fijo se muda para una casa donde se encuentra anclado otro servicio de este tipo?

Ninguna persona puede ser titular de dos servicios telefónicos de este tipo, excepto los casos autorizados de quienes pueden tener un teléfono en su domicilio oficial y otro en una casa de recreo, aquí por ejemplo en La Boca. Lo que puede suceder es que la persona venga para la vivienda y tiene derecho al teléfono de esa casa y alguien más de la familia puede mudarse con otro teléfono. Entonces sí pueden existir en una vivienda dos teléfonos.

¿Todas las personas que contaban con telefonía fija también necesitan firmar un nuevo contrato a partir del 8 de enero?

Después del 8 de enero todos van a firmar un nuevo contrato, pero van a existir dos grupos: los que ya eran clientes desde antes de esa fecha tienen el derecho de que cada vez que se muden se les instale un teléfono en su nueva dirección oficial y los que lo firmen después de esa fecha no tienen ese derecho.

¿Qué establece la nueva Resolución para los interesados en ceder y dar en herencia sus teléfonos?

Para todos los clientes a partir del 8 de enero cambia lo tocante a la cesión, que nada más podrá realizarse en la vivienda, solo se podrá pasar a una persona que viva en la casa. La cesión es un acto voluntario donde el dueño del teléfono se lo da a otra persona.

En cuanto a la trasmisión, que se aplica en los casos de fallecimiento o salida definitiva del país, hasta ahora en el contrato las personas tenían la posibilidad de designar a quien se trasmite la titularidad, ya sea a un familiar

o un amigo, en cualquier lugar del país. Eso se va a respetar aun después del 8 de enero, en el caso de los contratos anteriores a esa fecha. Pero en los nuevos clientes ya no será así, solo se puede transmitir la titularidad a quienes están en la vivienda porque el teléfono permanecerá anclado en ella.

¿No puede cederse la titularidad del teléfono fijo ni aunque se trate de un familiar cercano o de algún enfermo?

No, no se puede ceder fuera de la vivienda. El teléfono siempre se queda en la casa donde se instaló. Incluso, si lo ceden por ejemplo a un hijo, ya este es un cliente nuevo y pierde la posibilidad de llevarse el teléfono el día que se vaya de la casa.

Algunos consideran que con esta disposición Etecsa está “botando el sofá” en lugar de resolver el problema de los traslados, ¿por qué toman esta decisión justo ahora?

La Resolución la establece el Ministerio de Comunicaciones, que da la indicación a Etecsa de que cumpla con ella. Hace tiempo se ha estado abordando este tema por la cantidad de recursos que se pierden todos los años en el proceso de instalar y desinstalar teléfonos. No tiene sentido estar poniendo y quitando el teléfono, gastando recursos, si al final todo el que venga para esa casa lo va a necesitar. Al hacer una instalación de teléfonos en un reparto, la empresa destina recursos, combustible, horas de trabajo y a los dos o tres meses empiezan las personas a trasladarlos y vuelven los gastos. A partir de ahora la instalación se va a hacer por única vez.

La solución de los traslados tiene que ver con las inversiones y procesos de ampliación. Para que no existan traslados tendríamos que tener una red de cables y de centrales telefónicas que lleguen al ciento por ciento de las viviendas y eso es extremadamente costoso, imposible en un período corto de tiempo.

¿En la acumulación de traslados también ha incidido que los clientes venden sus teléfonos?

Exacto, procesos ocultos de ilegalidades porque está autorizada la cesión del servicio y las personas se ponen de acuerdo sin conocimiento de Etecsa y el teléfono se va para otro lugar. Lo que se gasta todos los años en esos 1 000 traslados a partir del 8 de enero se va a gastar en poner nuevos teléfonos.

¿Esta disposición no incluye excepciones, ni en el caso de las personas a las cuales se les asigna el teléfono como herramienta imprescindible de trabajo?

No tiene excepciones, lo único que se diferencia son los clientes actuales y los nuevos clientes a partir del 8 de enero.

¿Con estas nuevas regulaciones también se pierde el servicio Nauta Hogar?

El Nauta Hogar es un contrato aparte. En la casa donde está el servicio telefónico y el Nauta Hogar se le puede dar el derecho a la persona que venga a vivir para ahí; si quiere contratarlo, que lo haga.

Quien se muda para otro lugar donde no hay teléfono sí tiene derecho a que se lo instalen, se le instala y después, si hay posibilidad porque existe cobertura Nauta Hogar en esa zona, se le puede ofertar también, pero no es un derecho que se lleva para allá. Hoy tampoco existe traslado para ese servicio, lo que se traslada es el teléfono y se le da baja al Nauta Hogar. Si para donde va hay posibilidades, se le pone, pero no hay un compromiso de trasladarlo.

Para los contratos después del 8 de enero, si existe posibilidad de Nauta Hogar en ese lugar y lo solicita, se le pone el servicio. Este es un contrato aparte y depende de las posibilidades de cada zona.



La telefonía fija se ha incrementado notablemente en Sancti Spíritus durante este año.

Quando la persona se muda y el Nauta Hogar se desconecta, ¿no pierde dinero cuando causa baja el servicio?

El dinero se le devuelve en el momento que se da baja, si el ciclo de pago es hasta el día 20 y pidió la baja antes, se le devuelven los días restantes. No pierde el dinero.

Algunos comentarios denuncian “pagos por la izquierda” o sobornos con el fin de conseguir pares y líneas disponibles para los traslados en la actualidad, ¿cómo Etecsa pudiera contrarrestar esos criterios?

Muchos creen que el teléfono que se pone en una casa donde hay dinero es porque alguien de Etecsa se lo vendió. Cuando uno revisa ve que es un traslado que llevaba esperando, por ejemplo, dos años.

Nadie llega y denuncia directamente o con claridad. Puedo asegurar que en Etecsa todo está automatizado, la existencia de facilidades y todo eso está en sistemas informáticos centralizados, en bases de datos nacionales que no las administra ningún espírituano y el estado de cada cable de esos —si está libre, ocupado o averiado— lo tiene puesto ese sistema.

No hay forma de esconderle a nadie un par o un cable de esos porque puedo entrar al sistema y ver cuántas capacidades hay en cualquier punto de la ciudad ahora mismo. También puedo ver en una base de datos digital los 900 y tantos traslados pendientes, desde cuándo están solicitados, con un ID o número de consecutivo que le asigna el sistema y que nadie lo puede alterar.

A veces las personas hablan sin conocimiento. Hemos puesto muchos teléfonos a personas trabajadoras, enfermas, con necesidades y eso no lo ve nadie. Sería absurdo que me ponga a asegurar que no existe ningún caso de soborno, pero es bien difícil, además porque poner un teléfono pasa por muchos procesos e implica a muchas personas. La mayoría de estos criterios son superficiales y malintencionados. Cuando alguien considere que existe corrupción o ilegalidad que lo denuncie, aquí tenemos todo el personal preparado para investigar y profundizar en ese tema.



Gustavo López Cruz, jefe del Departamento Comercial y de Mercadotecnia en la División Territorial de Etecsa. /Fotos: Vicente Brito