

Etecsa se desconecta



Elsa Ramos Ramírez

Etecsa se desconectó y no justamente de sus teléfonos o de Internet. Se desconectó, quizás sin proponérselo, de la realidad cubana; esa realidad donde cohabita la gente que arde en insatisfacción desde el momento en que una breve e impensada nota anunciara las medidas más impopulares de los últimos años y, además de estropear —más que los molestos apagones— el amanecer de los cubanos, los sumergió en un hervidero de opiniones que parecen no tener fin en los espacios físicos y digitales, a pesar de que estos últimos les demandan a los usuarios incurrir en los gastos monetarios que la propia medida los obliga a erogar y ellos cuestionan.

Pudieran hacerse tratados, incluso, de lo escrito y dicho en estos días, desde la argumentación académica y autorizada de expertos hasta la sensible opinión del ciudadano común. Y todas, desde diferentes aristas, han mostrado que a la hora de concebir su “paquete”, al parecer sin todos los argumentos sobre la mesa, la empresa no convenció y fracasó en el intento. De otro modo, no se entiende que a las pocas horas de aplicar la medida ya se haya tenido que modificar parte de lo inicialmente concebido ante la reacción popular generalizada para dar “con lugar” las razones de la mayoría o que se adelanten otros “alivios” que no se previeron antes.

Es un eufemismo que la entidad que garantiza —o al menos debe hacerlo— las comunicaciones en Cuba se haya desentendido de la información oportuna, no solo porque dijo y aplicó sus medidas al unísono, como si fuera un cambio de moneda o el anuncio a alguien de que morirá sin derecho a defenderse.

Lo que debieron prever la entidad y sus especialistas —y con ellos el Estado y el Gobierno— lo han propuesto miles de cubanos desde la sapiencia y hasta la lógica popular, hijos todos de un país que ha invertido en instrucción y conocimiento.

Que la comunicación es uno de los pilares gubernamentales en Cuba se repite en cuanto discurso escuchamos. Solo que la práctica aquí lo desdice. Aunque la empresa ha expuesto sus razones hasta el cansancio, lo cierto es que eso de anunciar: “A partir de las 12 de la madrugada del 30 de mayo, se realizarán actualizaciones de algunas plataformas asociadas a sus servicios (...). Durante su ejecución no se podrán realizar consultas o transferencias de saldo, recargas; ni compra de planes y paquetes (...).” fue entendido a las pocas horas como una manipulación y hasta violación de los derechos de los clientes, quienes tienen en sus contratos acápites referidos al tiempo de antelación sobre modificaciones del servicio, ese mismo que cambió en un minuto cuando transformó —y bastante— la recarga nacional y las ofertas de planes y paquetes del servicio móvil.

Fuera más fácil si todo se redujera solo a la comunicación. Lo peor es que, al tratar de corregir una distorsión

económica —divina frase que aplicamos a todo a veces sin mirar— y en su necesidad perentoria y entendible de captar divisas, condicionó el consumo de la telefonía celular. ¿O lo dolarizó? Se resume: hablas o te conectas más si pagas extra en moneda nacional con ese salto mortal de 360 pesos hasta más de 3 000 u 11 000 por paquetes de datos. Hablas o te conectas mucho más si la recarga es en dólares, desde afuera.

Lo que sucede es que, gracias a la voluntad gubernamental, la gradual informatización de la sociedad y, como parte de ella, la transformación digital del país, aun con sus precariedades, han hecho que existan en Cuba casi 8 millones de líneas móviles activas, dato informado con bombos y platillos por Etecsa, y con razón, pues ahora que la población cubana se contrajo, según las más recientes estadísticas demográficas, ello representa, en promedio, que —aunque varias personas tengan dos líneas o más— casi todos los hogares cuentan con acceso a esa herramienta, sin hablar de quienes poseen Nauta Hogar, computadoras...

Justamente por eso, la medida roza, para mal, a casi toda la sociedad y no solo a los estudiantes universitarios, primeros en beneficiarse con las modificaciones que ya se hacen al calor de la insatisfacción nacional.

No es solo que las nuevas tarifas polaricen todavía más nuestros abismos sociales; es que, como consecuencia, limitan el uso y el consumo de un académico, un profesor, estudiantes de todos los niveles, un médico, un trabajador a distancia o presencial, un niño y hasta una ama de casa o un jubilado, cubanos todos, que necesitamos de la tecnología para desarrollarnos, comunicarnos y hasta entretenernos y aliviar nuestra cruda cotidianidad.

No resulta fortuito que el impacto haya alcanzado tantos “megas”, cuando,

en concomitancia con otros competidores —apagones prolongados, escasez crónica de abastecimientos y medicamentos, pan intermitente, arroz en deuda, gas licuado sin inventarios, cajeros sin efectivos— Etecsa se haya llevado en días el *hit parade* de las insatisfacciones.

¿Que Internet se usa para agredir a Cuba, manipularla, encenderla? Es verdad. Pero, amén de que ni elevar las tarifas lo evitará —porque quienes lo ponen en práctica tienen el dinero hasta en dólares para hacerlo en directo o en recarga—, en esa autopista mundial transitan desde quienes consultan una biografía hasta quienes sobreviven al apagón “enajenados” con una serie, cuando la conexión lo permite, o esperan con ansias por acercarse al familiar lejano.

La nueva medida complica —más de lo que ya estaba— la bancarización al limitar el uso de EnZona, que sí precisa de la conexión para el pago electrónico.

No es solo un asunto de contextos, porque en una crisis económica aguda y la inflación galopante en espiral como la que vive Cuba hace rato ningún momento parece idóneo para medida alguna, por más necesaria y urgente que sea. Lo que sí cuesta entender es cómo una empresa que ha vendido por años su imagen de organización exitosa, con su eslogan de “en línea con el mundo”, se aparece ahora a punto de un colapso financiero, con deudas millonarias. Si no había para tanto en las arcas, las de divisas sobre todo, para sostener a futuro, ¿por qué la expansión a galope? ¿Por qué no sopesar mejor la estructura de gastos? ¿Cómo una empresa en quiebra puede disponer de salarios exorbitantes para la media nacional, aun cuando estén amparados en resoluciones? Pero eso les toca despejarlo al Gobierno y sus estructuras.

Y está la atención al cliente, algo elemental en una entidad prestadora

de servicios. Rectificar es de sabios, aunque sea movido por la presión. Mas, ¿tenía que conmocionarse la sociedad para que Etecsa se sentara a evaluar lo que es un reclamo a gritos hace rato? ¿Por qué si al cierre de mes algunos no consumen todo lo que compran no se arrastra ese dinero? ¿Por qué si, debido los daños de terceros como los apagones, se afecta la conectividad y no es posible gastar todas las horas compradas para el Nauta Hogar no se pueden posponer igual para el siguiente mes? Como reconocen ahora, la tecnología les permite saber en la base de clientes que no todos tienen las mismas condiciones, ni todos agotan las horas de igual manera. ¿Nunca habían pensado en esa posibilidad o en cómo proponer ofertas que ahora se les ocurren? Si hay opciones de un monto inferior a los 3 360 pesos decididos inicialmente, ¿por qué no sopesarlo antes?

Se sabe que en busca de la soberanía tecnológica de la que estamos a años luz, mucho más por el bloqueo y la real agresión en ese campo en una guerra global, Cuba ha desangrado sus finanzas. Se sabe que en un área tan vulnerable como esta y con tantos tanques pensantes en el dominio tecnológico, para bien y para mal, parece que la entidad no tiene asideros para impedir el fraude, ni el mercado informal que maneja a su antojo las recargas y la vida de la gente, dos rivales que le han robado más del 60 por ciento de los ingresos provenientes del exterior, según sus propias cifras.

Se entiende que como empresa que es, Etecsa precisa de dinero y recursos, que hoy no tiene, para mantenerse, sostenerse y desarrollarse, como la mayoría de las organizaciones cubanas. Solo que con sus apellidos de estatal socialista, entre planes, datos, recargas, medidas, tiene que marcar varias veces con tino, antes de desconectarse de la realidad social.

