

Lo que une y desune a la Empresa Eléctrica con sus clientes



Mary Luz Borrego

Una de las realidades que más angustia generan hoy en entre los espirituanos son los apagones y, a pesar de que ya se han instalado en la realidad cotidiana hace bastante tiempo, los clientes de la Empresa Eléctrica no dejan de gestionar respuestas sobre esta temática para intentar reacomodar sus vidas, hasta donde sea posible.

Por ello, revisan una y otra vez el canal de Telegram y llaman al 18888, aunque no siempre reciban la información deseada y a veces ni siquiera escuchan una voz humana al otro lado de esa línea telefónica, porque allí solo radican cuatro operadoras y un sistema automático, frecuentemente colapsado debido al exceso de demanda, y otras veces con una asistencia inútil cuando allí carecen de informaciones concretas que ofrecer.

Porque la realidad de la crisis electroenergética, agudizada cada vez más últimamente, supera las posibilidades concebidas por la Empresa Eléctrica aquí para dar respuestas a sus clientes sobre esta particular temática.

Sucede que hace unos meses los cortes del fluido podían programarse y anunciarse con antelación por el canal de Telegram y por otras vías, pero hoy el déficit resulta tan alto e inestable que se hace imposible la planificación y la información oportuna al respecto.

Esto para nada significa que

resulta perfecta la información ofrecida hoy en estos espacios, a veces solo reducida a la larga enumeración de los circuitos que se encuentran apagados, las averías, el desempeño de los linieros y la atención operativa a las quejas de los usuarios.

En verdad, mucho puede hacerse aún por publicar detalles más esperados, precisos y parecidos a la realidad como los usuarios precisan y exigen: por ejemplo, de gran utilidad resultaría saber las horas de apagón estimadas y el cálculo del tiempo para restablecer el servicio, entre otros detalles, menos numéricos, técnicos e inentendibles por la mayoría, como en ocasiones se informan.

Y también los espirituanos merecen escuchar una respuesta argumentada y justa —si es que esta existe— sobre las razones que generan la falta de equidad y un desbalance tan notorio entre los llamados circuitos protegidos y las horas oscuras de unos más que otros, por ejemplo, el 117, 112 o 115 de la ciudad espirituanana.

Con razón, las personas se desesperan ante este panorama, pero resultaría injusto valorar el resultado de esta entidad en materia de atención a sus clientes solo por las complejidades que los apagones generan porque la solución a esta ya inaguantable situación no se encuentra en las manos del territorio.

Muchos satanizan injustamente el desempeño de los trabajadores eléctricos, quienes no pocas veces laboran extensas jornadas, padecen accidentes laborales por la premura y el deterioro acumulado de las instalaciones, sufren “elevados voltajes” de estrés y, como buena parte de los cubanos, también llegan a su casa en medio de un apagón.

La Empresa Eléctrica Sancti Spiritus cuenta con una Unidad

Empresarial de Base diseñada, exclusivamente, para la atención al cliente, que incluye los planteamientos y la atención a la población, los daños a la propiedad y la comunicación institucional.

Los usuarios disponen de varias opciones para dirigir sus quejas, reclamaciones y sugerencias: desde la propia sede de la empresa provincial y el Centro de Atención Integral al Cliente —radicados en la ciudad espirituanana—; hasta las oficinas de atención a la población que existen en todos los municipios o las sucursales comerciales de cada una de estas entidades en los territorios.

En estas últimas se tramitan desde inconformidades, demandas, bajas o traslados, hasta el servicio de cambio de voltaje, de lugar o de nombre del propietario de los metrocontadores —en caso de permuta y compraventa de la vivienda—; así como los contratos de servicios y la

aclaración de otras dudas a los clientes.

Además, la entidad mantiene una cuenta oficial en Facebook —donde los comunicadores institucionales responden a los usuarios a través de Messenger—, los canales de Telegram y WhatsApp —este último de más reciente creación—, vías todas donde se publican temáticas relacionadas con el maltrecho servicio eléctrico, así como ofertas de empleo y el desempeño cotidiano de los trabajadores de este sector.

Entre los reclamos de mayor incidencia a esta entidad hoy aparecen también los daños ocasionados a la propiedad de los clientes, los aumentos de consumo y multas, además de las solicitudes de servicio y los cambios de voltaje de 110 por 220 volts.

Igualmente, dan curso a los planteamientos que surgen en las estructuras de gobierno y, cuando

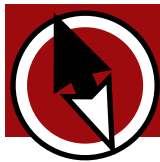
cuentan con los recursos disponibles, ofrecen soluciones concretas: el 2024 cerró con alrededor de 650 de estos reclamos pendientes sobre diversas temáticas, de los cuales más de 80 —relacionados principalmente con el alumbrado público, la instalación de postes, los mantenimientos y podas— se incluyeron en el plan de la economía para este año y ya todos quedaron solucionados.

Asimismo, se ocupan de las inquietudes registradas en la Plataforma Bienestar, el Portal del Ciudadano, o las que entran a través de la prensa, el Ministerio de Energía y Minas, la Unión Eléctrica y otras instancias políticas y gubernamentales del territorio.

Según el equipo encargado de esta temática, los territorios con más quejas reportadas son Sancti Spiritus, Yaguajay y Trinidad. A cada reclamo de la población que llegue a sus predios se le aplica el tratamiento establecido, de acuerdo con los procedimientos escritos en la ley. Las respuestas se ofrecen en los plazos instituidos.

Aunque la Empresa Eléctrica no dispone de una varita mágica para solucionar todas las preocupaciones e inconformidades de los espirituanos —las cuales muchas veces dependen de financiamientos y recursos inexistentes hoy—, en la atención al cliente siempre resultará cardinal la capacitación del personal encargado para dar respuestas, si no convincentes, al menos respetuosas y argumentadas.

Porque de su educación, profesionalidad y sensibilidad para saber qué responder y cómo responder en cada momento dependerá que sus usuarios, al menos, se sientan atendidos y no peloteados u omitidos en estos tiempos tan cruentos, donde no pocas veces sus demandas, lamentablemente, permanecen sin solución.



La columna
del navegante

Escambray enriquece el debate en su edición impresa con las opiniones de los internautas en la página web: www.escambray.cu

LA ESQUINA DE ESCAMBRAY: YO NO SOY RACISTA, PERO...

Luison: El problema de la discriminación racial en Cuba es duro y penoso decirlo, solo lo puede resolver la Ley, tiene que legislarse para cuando un negro pueda demostrar que no pudo, por ejemplo, acceder a un puesto de trabajo de buenas perspectivas, remuneración y respeto, por el color de su piel, pueda ser castigado el racista. Penosamente, lo demás es puro bla, bla, llevamos más de 60 años con el mismo discurso y no se avanza. Quien suscribe sufrió ese mal terrible en una empresa de comercio exterior en la que

trabajé en el 2006, para convertirme en comprador internacional tenía que pasar un curso llamado PMAC en el Mincex con los canadienses; nunca pude asistir porque siempre alegaban falta de fondos para pagarlo, lógicamente al percatarme de esa dinámica terrible pedí mi baja y me la dieron al momento, semanas después mandaron para el curso a dos rubias de Santiago de Las Vegas.

ESTA NOCHE PROGRAMA ESPECIAL EL PUEBLO DE CUBA DENUNCIA AL TOQUE

Espirituana: Las mipymes suben los

precios con la subida del dólar porque no existe un mercado mayorista y para comprar tienen que adquirir la divisa en el mercado informal, ya que el Estado no es capaz tampoco de venderse. Además, no creo que el problema solo sea de la subida del precio del dólar en el mercado negro, eso también tiene mucho que ver con la falta de control fiscal, ni la ONAT hace su trabajo como debe ni los inspectores integrales. Por ejemplo, ¿quién controla a ese dueño de un punto de venta de confituras si la mercancía que está vendiendo le subió el precio, porque la adquirió más cara o porque está metiendo un cuento chino y es mercancía vieja y se está aprovechando

de la ocasión? Nadie. ¿Quién controla que está pagando un impuesto en correspondencia con los altos precios en que vende la mercancía a pesar de que la adquiera a un precio más barato? Nadie. En fin, es como cuando surgieron todos los negocios particulares uno al lado del otro, ofertando los mismos productos a los mismos altos precios y todos creímos que se iban a controlar por la competencia. Nadie le va a poner el cascabel al gato y esperemos que la medida que se adopte por el Estado no sea como en otras ocasiones, que en vez de vender en las cadecas el dólar y el euro a 120 pesos lo vendan ahora más caro.