Aclara Etecsa inquietudes de los usuarios sobre el consumo de sus servicios

Por: Daniella Péz Muñoa / ACN
21/05/2020



La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, Etecsa, aclaró algunas de las inquietudes de la población generadas en las últimas semanas y referidas a irregularidades en el consumo acelerado de servicios populares como Internet en el móvil y Nauta Hogar.

Tania Velázquez Rodríguez, su vicepresidenta primera, declaró que en ningún caso se presentó problemas en la tarificación, pues el sistema de facturación de la entidad es único, y de suscitarse un hecho similar afectaría a todos los clientes por igual.

Por su parte, Hilda Arias Pérez, vicepresidenta comercial, informó que desde el pasado 10 de mayo se han recibido, por los canales oficiales, dos mil 270 quejas asociadas a la red móvil, lo que representa el 0.3 por ciento de los 3.7 millones de clientes que utilizan datos móviles.

En tanto se registraron 374 inquietudes vinculadas con el Nauta Hogar, cifra que simboliza el 0.23 por ciento de los 158 mil usuarios que tienen la prestación, acotó. Desde Etecsa también afirmaron que todas las dudas de la población son atendidas de manera particular por los funcionarios.

En relación con la red móvil, la cual ha experimentado un crecimiento exponencial en el tráfico los dos últimos meses, Kevin Castro Rodríguez, director de Operación y Mantenimiento, señaló que las mayores incidencias recaen en la percepción de que el bono de un giga, correspondiente a la última recarga internacional del 11 al 16 de mayo, y vigente por 30 días se consumía en poco tiempo.

Manifestó que, por lo general, las personas compararon la bonificación de un giga con la del paquete de datos que incluye la compra de un giga (por 10 CUC) y se premia con un bono adicional de igual valor para consumir en la red LTE, más los 300 megas disponibles para la navegación nacional, lo que sumado da un valor de 2.3 gigas.

De igual manera, se conoció que 30 mil usuarios se conectaron por primera vez a datos móviles con el bono de esa recarga internacional.

Ante la apreciación de un consumo acelerado de los megas en los paquetes de datos o disminución del saldo, los funcionarios de Etecsa recomendaron ir a la configuración en sus dispositivos móviles y desactivar los procesos de actualizaciones, que por lo general se efectúan en segundo plano y hacen un uso excesivo de los datos.

Trascendió, por ejemplo, que una de las personas atendidas consumió, en apenas siete minutos, 1.8 gigas al actualizarse el sistema operativo de su terminal. Con respecto al saldo, los especialistas recomendaron consultarlo periódicamente y recordar que si se tiene activada la tarifa por consumo del servicio de datos móviles, al gastar el paquete, se pasa inmediatamente a descontarse este cuando la persona se conecte a Internet.

Lázara Mairén Jiménez Ruiz, directora de Mercadotecnia de la empresa, significó que Etecsa está inmersa en la realización de campañas educativas para ayudar a los clientes a mejorar su experiencia con los servicios y optimizar los recursos.

Además resaltó las potencialidades de la tecnología 4G, disponible ya para un millón de usuarios en el país y que permite una navegación de más calidad, en tanto consume mayor volumen de datos debido a sus características.

De las quejas presentadas en relación al servicio Nauta Hogar, disponible desde 2016 y que permite conectarse desde casa, se informó que la percepción de disminución de la tarifa tuvo lugar por un error de visualización, generado a partir de los trabajos efectuados en la red en el presente mes.

Las personas al entrar al Portal de autenticación observaron, en ocasiones, una cantidad de horas superior a la que disponían, y después la reducción de las mismas.

Al respecto Migdalia Sablón Carrazana, jefa del departamento de Gestión Comercial precisó, que se ha revisado el detalle del consumo con cada uno de los clientes que se ha contactado hasta el momento por parte de los especialistas.

Los directivos significaron que en tiempos de COVID-19, Etecsa tiene el reto de asegurar las comunicaciones en los diferentes sectores de la economía y en la población, que se desplazó de los centros de trabajo a los hogares.