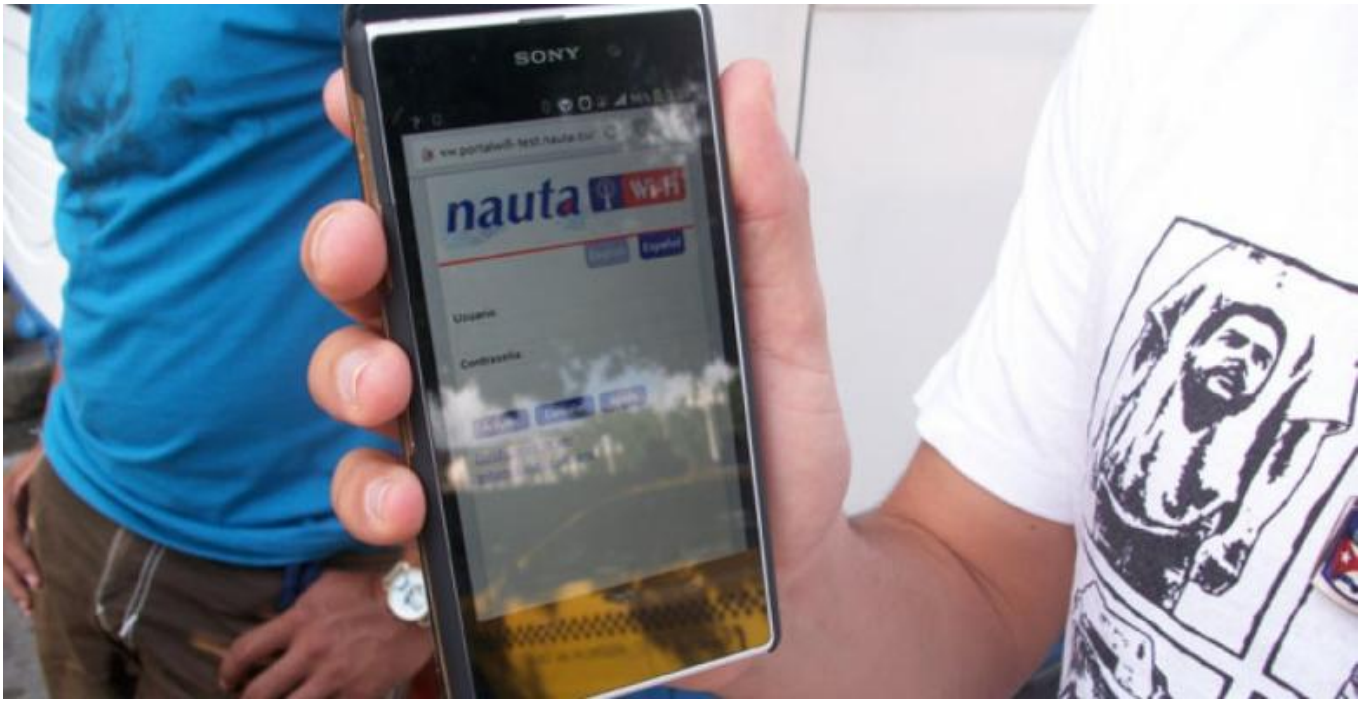
ETECSA responde a inquietudes de la población

02/02/2017



Los centenares de preguntas y opiniones sobre los servicios de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA) que hizo llegar la población al espacio televisivo Mesa redonda indican la importancia de este tema para los cubanos.

Para dar respuesta a esas inquietudes que el programa pidió conocer y llegaron por vía telefónica, mediante correo electrónico, las redes sociales y por un foro digital convocado al efecto, fue trasmitida ayer la segunda parte de la mesa redonda informativa acerca de los nuevos servicios de ETECSA y los avances en la informatización de la sociedad.

Los pobladores reiteraron la necesidad de más información sobre las facilidades de los nuevos servicios de la empresa, y, en consecuencia, el ingeniero Luis Adolfo Iglesias,director central de servicios fijos de ETECSA, abundó sobre las tres últimas de estas promociones: la bolsa Nauta, el Plan Voz y el Plan SMS.

Explicó, entre otras aristas, sobre las vías para contratar tales servicios con los que se privilegia al servicio Nauta y es posible acceder a más recursos con menos costo.

Asimismo, recordó que primero se descuenta del bono, después del plan y por último del saldo principal, y explicó cómo consultar el saldo de que se dispone para cada una de las tres alternativas.

Como fueron muchas las inquietudes acerca de la posibilidad de unificar los saldos para facilidad del cliente, el directivo refirió que ese es un asunto que ya está identificado y en análisis, pero su implementación llevará varios años para que con un solo saldo se pueda operar con las distintas modalidades de comunicación, dijo.

En cuanto a la calidad del correo Nauta, una de las principales preocupaciones llegadas a la Mesa redonda, el ingeniero Jorge Luis Legrá, director de programas estratégicos de ETECSA, precisó que la plataforma del correo se mantiene estable y sin problemas, donde se presentan dificultades es en las vías para acceder al correo.

De las tres alternativas existentes: las salas de navegación, las zonas wifi y la red móvil, detalló que es en esta última donde se concentran las principales problemáticas para lograr el acceso al correo Nauta debido a que se trata de una red de segunda generación, concebida para voz y no para datos.

Asimismo, amplió que es sabido que hay zonas wifi cuyas radio bases están congestionadas en algunos momentos, a lo cual se suma que se trata de una red inmersa en un proceso inversionista para ser llevada a la tercera generación (3G) y ello puede estar causando inestabilidad o falta de acceso al servicio, así como también a los SMS.

El pasado año ese salto tecnológico fue implementado en 100 radio bases y continúa un fuerte proceso inversionista en tal dirección, indicó.

El móvil puede convertirse, afirmó Legrá, en la primera vía de acceso a Internet, sin tener que ir a las salas de navegación, así es como sucede en el mundo de hoy, subrayó, y ETECSA se propone seguir ese camino, transitando escalonadamente de los espacios públicos a los privados.

“La empresa trabaja fuerte en ese sentido, pero no podemos dar fechas por un problema de respeto al pueblo, pero esa es una de las vías por la que estamos apostando: el acceso a Internet mediante la red móvil”, sentenció.

En total, diariamente se mueven 2,5 millones de mensajes Nauta, con un peso de entre 65 y 70 gigabytes.

Subrayó los beneficios de emplear la bolsa Nauta y en especial una cuenta permanente - no temporal-, debido a que esta no expira, puede ser recargada en cualquier momento, puede recibir bonificaciones, y es más segura. Su uso evita acciones ilegales e indisciplinas sociales.

En cuanto al ancho de banda con que se trabaja en Cuba y la compatibilidad de los equipos (teléfonos celulares, tabletas, etc.) con esta, el ingeniero aclaró que existen distintos tipos de teléfonos celulares, entre ellos los conocidos como tribanda y cuatribanda, pero no todos funcionan en la banda de los 900, de ahí que no puedan conectarse a la red cubana.

Por ser también una de las principales preocupaciones de la población, una vez más fue abordado el tema del acceso a Internet desde los hogares. Legrá se refirió a la prueba experimental que se lleva a cabo en dos consejos populares de la Habana Vieja, donde han sido instalados más de 800 servicios para esa conexión.

“Es verdad que, como dicen los pobladores, la tecnología ya está probada en otros lugares, pero hay cosas que nosotros hemos hecho que no han sido por la adquisición tecnológica y tenemos que probarlas”, indicó.

Hizo mención a la importancia de conocer, entre otros, los problemas que en ese terreno enfrentan los usuarios, los navegadores que utilizan, los horarios en que más se conectan, así como su nivel de satisfacción. “Todo eso, enfatizó, es un escenario que estamos censando para no cometer errores cuando despleguemos el servicio”.

La prueba que se realiza en La Habana Vieja debe terminar el venidero 28 de febrero, informó. En la actualidad procesan una encuesta aplicada entre los involucrados en el estudio, y al concluir el mismo, volverán a analizar la experiencia en su totalidad para luego explicar a la población cómo será desplegado el servicio, lo cual requiere también capacitar al personal de todo el país.

De las insatisfacciones con la red comercial, la directora de Atención a la Población, Arely González Fernández, comentó sobre la existencia de minipuntos, telepuntos y otras opciones que permiten desconcentrar clientes en esas oficinas.

En esa dirección hizo referencia a la contratación de los agentes de telecomunicaciones, presentes ya en todos los consejos populares y que ETECSA recomienda como un canal confiable.

Al responder a inquietudes de clientes porque no les configuraban la cuenta Nauta en su móvil, González explicó que hoy en el país están en funcionamiento unos cuatro mil modelos de teléfonos celulares, y el personal de las oficinas comerciales está capacitado para interactuar con los comercializados por Cuba, sobre los otros solo puede brindar asesoría.

A propósito de otras opiniones llegadas a la mesa redonda, Iglesias dio a conocer que está previsto para un futuro que el cliente elija entre una tarificación por volumen de datos y una por tiempo. Dependería, dijo, de su patrón de consumo y de la información que quiera intercambiar con la red.

Sobre insatisfacciones en cuanto a los teléfonos fijos y sus traslados, se informó que luego de quedar abierta la posibilidad de sesión de la titularidad sobre estos teléfonos ha habido una gran demanda de traslados, se han ejecutado más de 27 mil y quedan pendientes unos 14 mil. La empresa mantiene el compromiso de cubrir esos traslados en la medida que las inversiones se vayan ejecutando.