



Source:

Tomado de Cubadebate

Directivos de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA) respondieron este miércoles en la Mesa Redonda a inquietudes de la población sobre las nuevas medidas comerciales para clientes prepagos. Para ello comparecieron en vivo en el programa radiotelevisivo Lidia Esther Hidalgo Rodríguez, vicepresidenta Comercial y Arely González Fernández, directora de Relaciones Institucionales de dicho organismo.

Al referirse a la duda de por qué —si desde 2021 se había identificado un decrecimiento de los ingresos de ETECSA— no se adoptaron antes medidas para atenuarlo, la vicepresidenta comercial, Lidia Esther Hidalgo Rodríguez, vicepresidenta Comercial, explicó que no hubo inacción por parte de la empresa.

“En 2021, Cuba tenía solo 143 GB de salida internacional, y hoy ese dato ya se ubica en 500 GB”, dijo, señalando que “el consumo promedio de nuestros clientes de internet era de 3.2 GB por usuario”. Agregó que “es un contexto que ha cambiado drásticamente, gracias a grandes inversiones y esfuerzos en infraestructura”.

La directiva apuntó que en 2021 ETECSA tenía siete millones de clientes, pero cerró 2024 con ocho millones de clientes móviles. “Esto representa un reto para la infraestructura móvil”.

“Durante esos años se crearon 30 000 nuevos accesos”, indicó, y señaló que “este es uno de los servicios con menor penetración actualmente, lo que implica grandes inversiones en infraestructura”. Además, agregó que en ese periodo se atendieron más de 645 000 interrupciones, enfrentando una elevada obsolescencia de los equipos, dificultades para obtener recursos y trabajo continuo en redes fija y móvil. “Estos son los desafíos que nuestros trabajadores superan a diario para mantener los servicios activos”.

De acuerdo con Hidalgo Rodríguez, “a partir de ese proceso, y observando la transformación tanto de nuestros clientes como de los costos —pues 500 GB que pagamos hoy no equivalen a los 143 GB de salida internacional de antes—, la empresa empezó a modernizar las ofertas”.

“Cuando comenzamos con la móvil, teníamos ofertas internacionales y promociones de “multiplica por dos” o “por tres”. Luego evolucionamos hacia un “multiplica por cinco”, y en 2024 llegamos al “multiplica por doce”, compitiendo con la tasa informal para mantener nuestras ofertas atractivas”, dijo.

“No nos detuvimos ahí: en noviembre de 2024 lanzamos una promoción pidiendo a los clientes que recargaran solo 50 pesos para reactivar las recargas internacionales. También introdujimos por primera vez un plan “Navega Ilimitado”, con el cual la red se estresó, pero realizamos ingentes esfuerzos comerciales y tecnológicos, incluyendo desarrollos de software para implementarlo”, refirió.

Además, agregó, “modernizamos servicios como las carteras para distribuidores internacionales. Por ejemplo, lanzamos ofertas para turistas, actualizadas en 2023 según sus demandas: algunos querían paquetes de 7 días, otros mensuales extensibles. También creamos nuevos servicios con navegación ilimitada”.

La vicepresidenta comercial ETECSA comentó que “pese a los grandes esfuerzos, los ingresos internacionales siguieron decreciendo”.

Explicó que la empresa continúa trabajando con proveedores y acreedores para renegociar deudas, obtener

créditos blandos y garantizar el crecimiento continuo de infraestructura. “Mantener los niveles de conectividad ha sido un gran reto, llegando a un punto de inflexión crítico: sostener proveedores activos y servicios sobre el cable internacional con esa capacidad, mientras aseguramos acceso a internet y telefonía para todos los cubanos”.

Recordó que los 143 GB originales incluían voz y SMS, que ocupan poco ancho (canales de 64 Kbps). “Dos servicios estrella internacionales fueron la voz (larga distancia internacional, fundamental en la digitalización post-2004) y el roaming (crucial para turistas, aunque hoy disminuye porque comunicarse por datos es más económico). Eso sí: activar roaming implica costos sustantivos en dólares, y todos los países advierten su alto precio.”

Señaló que la COVID-19 transformó definitivamente el panorama, al impactar directamente en la llegada de turistas al país. “Bajaron esos ingresos y adicionalmente, también, la transformación de los servicios adicionales”.

Crecimiento del fraude

Por otra parte, la directiva se refirió al crecimiento del fraude sobre las recargas internacionales de saldo. “Aclaremos que esto no tiene relación alguna con los trabajadores de ETESA, aunque también hemos enfrentado casos de corrupción interna”.

Hidalgo Rodríguez argumentó que “las plataformas de autogestión transformaron el servicio en línea y facilitaron los procesos. Sin embargo, al detectar que se recibían recargas fraudulentas en aquel momento, tomamos medidas. Desde entonces, solo se permiten dos recargas diarias a través de Transfermóvil o servicios en línea.

“Adicionalmente, implementamos medidas con los agentes de telecomunicaciones, quienes, en cierta medida, facilitaron el fraude al tener mayores capacidades operativas que nuestro propio canal. Son un canal de distribución muy importante para nosotros, que además queremos preservar.

“Operamos varias redes en conjunto con otros organismos, identificando a todos los involucrados en acciones fraudulentas. Por supuesto, los servicios y canales de distribución identificados fueron cerrados. Aun así, el fraude muta y se reorganiza, y hasta ahora no hemos logrado contener toda la cadena de fraude asociada a las recargas internacionales.

“Por ello, hemos realizado esfuerzos urgentes. La medida adoptada también concibe la contención de este fraude, aunque reconocemos que es prácticamente imposible erradicarlo por completo, ya que las actividades ilegales casi siempre encuentran brechas a pesar de todos nuestros controles”, dijo.

Acceso a todos, según las necesidades

La vicepresidenta comercial de ETECSA agregó que esta medida, además, garantiza el acceso a todos los cubanos. “Reiteramos que hoy pueden acceder a internet con 6GB como promedio mensual, sin límite de compra. De este modo, las personas más vulnerables que mencionamos están cubiertas con un escenario base de 360 pesos. Con este monto, jubilados y personas asistidas pueden adquirir el servicio”.

Indicó que “no es obligatorio adquirir los 6G o los 360 pesos; se puede optar por paquetes de 120 o 240, ya que las necesidades de uso de internet son muy particulares. No todos utilizamos los servicios de la misma manera ni consumimos las mismas aplicaciones”, dijo.

“Por esta razón, diferenciamos nuestra oferta con los organismos, atendiendo a las individualidades en cuanto al uso de internet para diversas actividades”, apuntó.

Hidalgo Rodríguez ratificó que las medidas fueron discutidas en numerosas ocasiones con el primer nivel de dirección. “Nos pidieron reevaluar, evaluamos propuestas, elaboramos alternativas y realizamos un estudio continuo para asegurarnos de que no existía otra vía para recuperar el financiamiento necesario. Los costos siguen presentes y elevados, y nosotros apostamos por seguir transformando y garantizando un nivel de acceso”.

Señaló, también, que “la transformación digital nos exige avanzar porque las instituciones requieren acceso a internet para garantizar operaciones ágiles en Cuba. Debemos seguir apostando a que este acceso sea un eje fundamental para la transformación del país. Esto forma parte de la filosofía que sustenta nuestras acciones”.

Cómo aprovechar mejor los paquetes de datos

La vicepresidenta comercial recordó que el paquete de 120 pesos, que antes incluía aproximadamente 1.3 GB, ahora ofrece 2 GB. Lo mismo ocurre con el de 240 pesos, que aumentó a 4 o 4.5 GB. De este modo, mejoraron tanto los precios como las capacidades para disfrutar de internet (ya sea 2 GB, 4.5 GB...).

“Reitero lo de 4.5 GB porque, aunque hablamos de 6 GB, siempre conviene buscar la mejor combinación en

estas ofertas. No es necesario ir directamente al de 360 pesos, aunque sigue siendo una opción sencilla: pago 360 y obtengo 6GB. Si necesito más internet, puedo comprar el de 120 y luego el de 240 (que da 4.5 GB). Si requiero más minutos de voz y SMS, evalúo las ofertas combinadas. Además, reitero que los minutos y SMS se pueden comprar sin límites mediante Transfermóvil o servicios en línea”.

Dijo que ETECSA está preparando un paquete intermedio para evitar tener que acudir a la compra de planes extra. “Todo el equipo ha trabajado con gran esfuerzo durante la implementación y posteriormente, y esperamos anunciar pronto esta nueva opción, evitando que los usuarios deban asumir un precio tan elevado”.

Contratos

Arely González Fernández, directora de Relaciones Institucionales de ETECSA, explicó que el contrato de la empresa con sus clientes establece un aviso de 30 días de antelación para cambios en condiciones básicas o tarifas.

Sin embargo, dijo, “esta medida comercial no modifica tarifas, sino que empaqueta recursos (voz, SMS) en 'combos' con precios basados en la Resolución 128/2020 (publicada en Gaceta Oficial 75/2020)”.

Aclaró que las tarifas contractuales se mantienen.

Conceptos básicos

La directiva ilustró que los conceptos siguen siendo los mismos:

- Recarga: Añadir dinero al saldo del teléfono móvil.
- Transferencia: Mover saldo entre dos teléfonos móviles (diferente a transferencias bancarias).
- Compra de paquetes: Adquirir planes usando saldo móvil o cuentas bancarias vía Transfermóvil.

Como consejo clave señaló que “para proteger su saldo principal (renovable cada 30 días), recomendamos comprar planes adicionales mediante Transfermóvil (*133 o app móvil), así se evita consumir el saldo base”.

Asimismo, sobre la vigencia de 35 días aclaró: “Antes, todo tenía vigencia de 30 días. Si un usuario compraba un plan el mismo día de recargar, al día 31 no podía adquirir otro plan sin recargar nuevamente. Ahora, con recargas de 30 días y planes de 35 días, se puede recargar antes de que venza el plan actual, protegiendo los recursos no usados. Esto ampara el derecho de los consumidores y resuelve la preocupación de perder datos residuales”.

Comentó que estas inquietudes sobre el tema del saldo, su vigencia y los datos, han generado valiosas sugerencias de los clientes en chats y redes sociales para optimizar el uso de recursos.

Sobre los cupones de recarga de 500 pesos apuntó que como ahora no se aceptan, los clientes deben acudir a las oficinas comerciales. “Ahí entregan el cupón y le recargan el celular, pero ya mediante el sistema. Así no pierden el dinero”.

En tanto, Lidia Esther Hidalgo Rodríguez, vicepresidenta Comercial de ETECSA, reiteró que por la madrugada, la tarifa del dato cuesta la mitad. “Si tengo un mega, rinde el doble al navegar por la noche. En ese horario se pueden descargar mejor aplicaciones y videos, porque es menor el tráfico.

“Esta medida está establecida hace rato, lo que no le habíamos dado mucha divulgación. Se mantiene con las nuevas regulaciones, porque es el momento en que la red está en mejores condiciones para ese tipo de descargas”.

Pagos digitales, ToDus y Picta

Recalcó que también están los paquetes libres de ToDus que se pueden seguir comprando tantas veces sean necesarias. “Valen 25 pesos en moneda nacional y tienen 600 megas, e incluso cuentan con una condición: no se pasan mensajes, por lo que la mensajería constantemente está libre”.

Asimismo, la directiva aseveró que de alguna manera se pueden seguir ejerciendo todos los pagos digitales, mediante Transfermóvil y EnZona. “EnZona es totalmente gratuito en datos. Seguimos apostando por que esas opciones se incrementen y todo lo que sea nacional sea utilizado, siempre y cuando resuelvan los intereses del consumidor”.

Comentó que se han propuesto crear más canales en Picta, porque tiene una tasa diferenciada de muchos canales gratuitos. “Me cuesta menos ver un video en Picta que en You Tube. Y si creáramos más contenidos cubanos, estaríamos hablando de defender lo nuestro, el desarrollo de las universidades informáticas y algunas empresas.

“La idea es intercambiar cada vez más con las instituciones y todo el que pueda aportar algún elemento, para que lo que se consume en Cuba rinda más que lo que pagamos en el exterior”.

En cuanto a los paquetes de datos insistió en la combinación de 120 con 240, en lugar de 360, y que lleguen

a 6.5 G, que tiene 15 minutos y 20 sms. “Y el que quiera más minutos y sms que vaya a Transfermóvil”. Otro tema del que se hicieron acotaciones en la Mesa Redonda fue el referido al uso de servicio de 8100 para responder concursos y participar en acciones comerciales, pues muchos usuarios plantean que ahora con el 360 se reducen las posibilidades de hacerlo.

“Todos esos servicios que brinda Desoft en alianza con ETECSA hace muchísimos años son de sms, por lo tanto, no están limitado y puedo seguir adquiriéndolos tantas veces necesite a través de Transfermóvil, siendo otra forma de que haya información”.

Respecto al Nauta, la vicepresidenta reiteró que no tiene cambios de precio y que no implementa ninguna modificación, aunque “si tiene un cambio de modalidad que será anunciado en el verano. Daremos bastante capacitación a nuestros clientes sobre el tema”.

La transformación digital continúa

Hidalgo Rodríguez agregó que el diálogo con los estudiantes e instituciones realizado por estos días reafirma que el país está inmerso en un intercambio continuo. “Vamos a seguir creciendo, profundizando y obteniendo importantes alianzas con las universidades y los IPVCE, que hoy aportan mucho a los sistemas productivos, para generar nuevos proyectos.

“Es verdad que hay nivel de insatisfacción y rechazo, pero los debates han sido ricos y nos han permitido recibir propuestas. La transformación digital tiene que seguir siendo la realidad fundamental”, aseguró Hidalgo Rodríguez.

En los últimos minutos de la Mesa Redonda, Arely González Fernández, directora Central de Relaciones Institucionales de ETECSA, dijo que desde que se implementó, la medida se ha caracterizado por la interacción con los colectivos. “Están las casas de estudio, pero también hemos ido a las empresas y a las comunidades. El proceso es diario, ha sido arduo y continuará.

“Es muy fructífero, porque es un espacio físico para explicar la medida, escuchar criterios. Un ejercicio como este es donde ese materializa la efectividad de la comunicación”, concluyó.
