DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/all/themes/mincom/logo.png

DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/default/files/styles/noticias/public/etecsa_jr.jpg
etecsa
Fuente:
Tomado del periódico Juventud Rebelde

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. ratifica su compromiso con garantizar la vitalidad de las comunicaciones en estos tiempos de pandemia,y mejorar sus servicios para bien de la población

Desde el pasado 8 de marzo, el tráfico de voz en Cuba a través de los teléfonos móviles se ha incrementado en un 46 por ciento. El tráfico de datos móviles, en el mismo período, ha crecido un 92 por ciento, mientras que el generado por Nauta Hogar, ha aumentado en un 96 por ciento.

Los números muestran el cambio radical que ha dado el país en materia de telecomunicaciones, a partir de la situación generada por el virus SARS-CoV-2, que reconfiguró la forma en que vivimos y nos comunicamos.

El reto ha sido mayúsculo para la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (Etecsa), que vio desplazados los picos de consumo desde lugares de alta concentración de personas, generalmente sitios públicos, centros de trabajo o educacionales, a barrios, comunidades y centros de salud. Este cambio obligó a Etecsa a replantearse las prioridades para mantener la vitalidad de las comunicaciones en el país y, a la vez, generar acciones que redundaran en un mejor uso y más facilidades de acceso para los clientes.

En ese sentido, y entre otras medidas, Etecsa aplicó recientemente un bono de 1 GB de datos móviles a los clientes que recibieran una recarga desde el exterior, el cual ha suscitado opiniones y quejas en las redes sociales y otros espacios. De forma similar se han generado quejas relacionadas con el servicio Nauta Hogar.

Sobre estos y otros temas conversaron este miércoles especialistas y directivos de la Empresa con varios medios de prensa del país, para aclarar de forma general las dudas, a fin de que la población gane en cultura en un tema que todavía es novedoso para muchos cubanos.

Nauta hogar

Lo que ha generado opiniones en las redes sociales relacionado con Etecsa en los últimos días se puede dividir en dos partes. Por un lado, usuarios que vieron aumentadas o disminuidas las horas de sus cuentas Nauta Hogar. Entretanto, y de forma general, otros usuarios manifestaron ver esfumarse su saldo de megas en el bono de la última recarga internacional, o alegaron que se consumió «muy rápido».

De acuerdo con Hilda Arias Pérez, vicepresidenta Comercial de Etecsa, desde el pasado 10 de mayo han recibido 2 270 quejas —el 0,3 por ciento de los clientes de móvil en el país—, relacionadas con el bono de la última recarga internacional, y 374 quejas de lo ocurrido con el servicio Nauta Hogar, ofreciendo una atención puntual a cada cliente.

Pero, ¿qué sucedió con Nauta Hogar? Migdalia Sablón Carrazana, jefa del Departamento de Gestión Comercial de Etecsa, indicó que en este mes se han hecho trabajos asociados al software que maneja este servicio, y se aplicaron dos bonificaciones de diez horas cada una a los clientes. Por un error técnico, los usuarios comenzaron a observar horas de más —o de menos—, de las que tenían realmente en sus cuentas. Sin embargo, Sablón Carrazana aseguró que la tarificación nunca fue errónea.

En este caso, la jefa del Departamento de Gestión Comercial de Etecsa aseguró que los problemas detectados a partir de los comentarios de los usuarios en redes sociales, llamadas a los servicios de atención al cliente, y otras vías de comunicación, fueron revisados uno por uno. En todos, dijo, se demostró que el consumo fue tasado con veracidad.

Sablón Carrazana instó a los clientes de Nauta Hogar a utilizar el portal de usuario, en el cual tienen acceso

de forma gratuita a bondades como el consumo según tiempo, los detalles de las conexiones, revisar las recargas y transferencias, entre otras.

«En esta situación hemos comprobado que los clientes no emplean el portal de usuario. Sin embargo, resolvimos muchas quejas a partir de explicarles cómo emplear esta facilidad, y muchos admitieron estar equivocados en su reclamación», afirmó.

También se confirmó, al atender las quejas y opiniones, que muchos clientes de Nauta Hogar creían que las horas bonificadas por Etecsa se tasan de la misma forma que las horas contratadas, cuando su precio es diferente.

Sobre el bono de la recarga

La principal matriz de opinión en redes sociales hoy es que el bono de la recarga internacional de 1 GB de datos se esfumó. Sin embargo, Tania Velázquez, primera vicepresidenta de Etecsa, comentó que el 53 por ciento de los usuarios que recibieron este beneficio —no especificó cuántos— todavía no lo han usado completamente.

También, al menos 30 000 personas recibieron la recarga y se sumaron al uso de datos por vez primera en Cuba. Estos usuarios, por lo general no familiarizados en el empleo de internet en el móvil, no han configurado sus terminales para que no realicen descargas automáticas de actualizaciones, lo cual consume megas, a veces en ingentes cantidades, según comentó Lázara Mairen Jiménez Ruiz, directora de Mercadotecnia de la Vicepresidencia Comercial.

Kevin Castro Rodríguez, director de Operación y mantenimiento en Etecsa, subrayó asimismo que de las quejas recibidas por este motivo se ha comprobado, caso a caso, que no ha habido tarificación errada.

Muchas personas, dijo Castro Rodríguez, han confundido este bono de la recarga con el bono LTE, el cual se aplica a algunos de los paquetes de datos que hoy oferta Etecsa. El bono de la recarga, aclaró, consume datos en cualquiera de las tres redes del país: la 2G, la 3G o la 4G. El bono LTE es solo para consumir en la red 4G y, además, el usuario tiene luego otra cantidad disponible por el paquete comprado.

Detectamos casos, indicó el especialista, en los que el usuario no tenía desactivada la tarifa por consumo de internet y las actualizaciones automáticas. Entonces, recibió la recarga, conectó los datos, el teléfono actualizó el sistema operativo, consumió el bono y, luego, siguió consumiendo del saldo del cliente. Por eso su saldo telefónico y de datos se agotó sin que lo supiera.

Inquirimos también sobre opiniones de usuarios que manifiestan haber tenido un saldo determinado de datos, el cual consultaron, por ejemplo, antes de acostarse, y luego tenían uno diferente al levantarse.

Castro Rodríguez explicó que el sistema que tasa los datos en Etecsa tiene un espacio de hasta 10 minutos para refrescar esa información. Un usuario puede haber consumido 500 megas y verificar su saldo, y este devolver que tiene 700 megas restantes. Sin embargo, ese resultado puede no ser el último, pues el sistema no ha refrescado. Cuando lo haga, descontará la cantidad correcta. Esta no es una práctica de Etecsa, es un estándar internacional. Trabajamos para que ese tiempo de refresco de los datos sea el menor posible en el futuro, aseguró.

Asimismo los directivos de Etecsa hicieron un llamado a la responsabilidad. Entre las quejas vertidas por los usuarios, se encontró a uno en particular que reclamó en varias publicaciones de la empresa en redes por su bono «esfumado». La empresa revisó, dijo Tania Velázquez, y encontramos que este usuario en particular no había recibido recarga alguna, el paquete de datos que tenía activo era el de 400 MB, tenía más de cien megas por consumir, y no estaba en zona de cobertura 4G, por lo que su bono LTE, igualmente de 400 MB, se encontraba intacto.

Cada caso es particular, insistió luego Castro Rodríguez. Exhortamos a no generalizar y que cada persona

que tenga una duda nos contacte por nuestros canales oficiales para atenderlos y resolverla. Esa es nuestra meta y nuestra razón de ser.

Consejos para todos

En Cuba, la mayoría de los teléfonos celulares emplean el sistema operativo Android. Cuestiones asociadas a este sistema, como la Google Play Store —su tienda de aplicaciones— o Google Play Services —servicio del sistema operativo—, actualizan de forma automática. La Play Store, por ejemplo, ni siquiera pide permiso para hacerlo.

A juicio de Kevin Castro Rodríguez, es importante que los usuarios entiendan cómo funcionan sus terminales, para que sean conscientes de la cantidad de datos que consumen.

Muchas personas no se preocupan por este tipo de detalles, pero ahora que la red 4G va en ascenso, es relevante que se interesen por ellos.

Por ejemplo, hacer una videollamada no consumirá la misma cantidad de datos en una red 3G que en una 4G. David León Rosich, especialista de Atención Telefónica de la Vicepresidencia La Habana de Etecsa, explicó a este redactor que las aplicaciones saben a qué red está conectado el teléfono y, en función de ello, brindan experiencias de usuario distintas. Así, una videollamada por WhatsApp de un minuto en 4G puede consumir ocho megabytes, por ejemplo, mientras que en 3G solo emplearía la mitad de esos datos. Y todo esto es una aproximación teórica, por supuesto, porque hay otras cuestiones que siempre inciden, como la calidad del enlace, que varía para cada usuario.

Hay que conocer, además, que como en la red 4G las velocidades son hasta diez veces superiores a las empleadas por la 3G, la aplicación de videollamada devuelve una imagen y un sonido en alta definición y en tiempo real, lo cual redunda en un mayor consumo de datos. En este caso, o bien hacemos videollamadas por 3G, o disfrutamos de una llamada, sin video, que por 4G no consume tanto y tiene una altísima calidad.

Por otro lado, es confuso y hasta traicionero lo del modo de ahorro de datos de los navegadores en los celulares. No se emplea de la misma forma por todos, y según la red a la que esté conectado el móvil, consume más o menos datos. Eso sí, este modo de ahorro significa una conexión extra para guardar en caché elementos que luego puedan ser utilizados, lo cual lleva a conexiones iniciales que gastan más de lo esperado.

Explicaron los especialistas de Etecsa igualmente el tema de la visualización de audiovisuales. Por ejemplo, un video de YouTube devolverá la calidad de imagen según la red a la que estemos conectados. El usuario puede configurar la calidad del video que desea visualizar, pero la realidad es que la mayoría no lo hace. Entonces, cuando vean algo bajo una red 4G, esto será a una calidad mucho más alta que si fuera por 3G, lo que se traduce en un consumo de datos más alto.

Aplicaciones como Instagram o Facebook reproducen los videos de forma automática si el usuario no se detiene a impedirlo en la configuración de su cuenta. Detalles que, poco a poco, suman más y más consumo.
Superar el reto

La llegada de la COVID-19 supuso para Etecsa un reto. Las medidas tomadas por la empresa han sido encaminadas a apoyar las comunicaciones en un momento en que la movilidad de las personas se ha visto limitada, y ha sido necesario garantizar la comunicación en medio del aislamiento social.

Tania Velázquez comentó que Etecsa ha aportado elementos para facilitar el trabajo a distancia en sectores clave para la economía del país, así en cuestiones puntuales como la educación y la salud.

El sector educacional vio reconfigurado todo su trabajo a partir de la suspensión de las clases. A Etecsa correspondió apoyar el soporte para que los recursos educativos en línea, a partir del uso gratuito del portal Cubaeduca, tengan disponibilidad y resistan la concurrencia de usuarios que el aislamiento social generó

sobre este sitio web.

Lo mismo con el Ministerio de Salud, que, entre otras cosas, tiene un sistema de pesquisa en línea, y ha incrementado sus capacidades de conectividad para el intercambio de información en tiempo real entre sus especialistas, tan necesario en estos tiempos de pandemia.

Está también Etecsa involucrada en garantizar las videoconferencias que permiten a los Consejos de Defensa, el Gobierno y otras entidades mantener su trabajo diario. Y ello requiere de enlaces de datos con alta disponibilidad.

La Empresa labora, asimismo, en fortalecer las capacidades del comercio electrónico, que si bien no es todo lo que quisiéramos, tiene una alta demanda entre la población, y hoy, más que nunca, reviste una importancia tremenda en la lucha contra el SARS-CoV-2.

Todo este trabajo Etecsa ha debido enfrentarlo con una reducción de su personal —aquellos mayores de edad o que constituyen grupos de riesgo han permanecido en sus hogares en este tiempo, por ejemplo—, y, al unísono, garantizando que los trabajadores que interactúen con la población cumplan las medidas de bioseguridad requeridas.

Los incrementos de tráfico mencionados al inicio de este reportaje, han significado para Etecsa no pocos «corre-corre».

Y es que estos incrementos no significan un aumento en los ingresos, sino que vienen dados, precisamente, por las bonificaciones que han brindado en muchos de sus servicios, como aclaró Yusnely Llano González, directora de Comercialización Masiva de la Vicepresidencia Comercial.

Así, Etecsa se ha visto urgida a incrementar capacidades comunicacionales en medio de restricciones financieras y, hay que decirlo porque aquí aplica de forma feroz, el genocida bloqueo comercial, económico y financiero yanqui.

No obstante, en estos dos meses las capacidades de la red 2G, que emplea la voz fundamentalmente, se incrementaron en un 4,3 por ciento. La red 3G creció un 6,6 por ciento, mientras que la red 4G lo hizo un 20 por ciento en todo el país, y de ese total, el 47 por ciento lo representa La Habana.

Ya existen en Cuba más de un millón de usuarios de la red de cuarta generación, 200 000 de ellos incorporados en los últimos dos meses. Importante es aclarar que estos usuarios, que antes navegaban por 3G, hoy tendrán una experiencia de usuario diferente. De no dedicar tiempo a configurar bien sus terminales, podrían tener picos de consumo de datos inesperados.

Hacia una nueva era

La COVID-19, se dice, nos dejará un mundo diferente al que conocíamos. No solo porque quizá tengamos que sumar el nasobuco a nuestras vidas por mucho tiempo, o las recién adquiridas medidas higiénicas extremas pasen a formar parte de lo cotidiano. También porque la reconfiguración de los escenarios que hoy vivimos puede mantenerse en buena medida.

En ese sentido, Etecsa mira hacia un futuro cercano, con el firme propósito de mejorar en la atención a sus clientes.

Por ejemplo, el patrón de consumo de internet en Cuba ha cambiado durante los últimos meses. Son más visitados los sitios nacionales, despegan de forma discreta plataformas de comercio electrónico, y se apuntalan las redes sociales como vías de intercambio entre empresas y clientes.

El crecimiento de la 4G, por ejemplo, brinda mejores experiencias de usuario. Pero al tener mayor velocidad, brinda contenidos de mayor resolución. Nuestros clientes deben conocer eso, y es responsabilidad de Etecsa

que lo conozcan, aseguró Lázara Mairen Jiménez Ruiz.

Etecsa es una empresa que no se detiene, dijo la directiva. Además de las colaboraciones con los ministerios de Salud y Educación, lanzamos en este tiempo una colaboración con la Unión de Informáticos de Cuba, que ha resultado en una plataforma para seminarios web, disponibles en conferencias.uic.cu. Proyectos como este se incrementarán en el futuro, manifestó Jiménez Ruiz.

En cuanto a la atención al cliente, Hilda Arias Pérez insistió en que los usuarios empleen más el correo electrónico atención.usuarios@etecsa.cu [1], destinado a solventar dudas o quejas, en el cual se trabajará para que las respuestas sean en el menor tiempo posible. También están disponibles los canales en redes sociales de Etecsa_Cuba en Facebook, Twitter, Instagram y Telegram, así como la línea de atención 118.

A tomar en cuenta

1-Si bien es posible consultar a través de códigos USSD cuestiones relacionadas con el saldo telefónico o de datos, Etecsa recomienda el empleo de la plataforma mi.cubacel.net. Los códigos USSD a veces no muestran toda la información que el cliente busca. Por ejemplo, usted puede ver en la consulta de datos el bono activo, pero no visualizar el paquete, porque no ha comenzado a usarlo. En mi.cubacel.net, toda esa información está disponible.

2-Recuerda las prioridades de consumo según lo que tengas de saldo: primero se descuenta cualquier bono, luego el saldo. Si es navegación nacional, se consumirá del bono de 300 MB. Si es bono LTE, descontará de este.

3-El bono de cualquier promoción de Etecsa tiene una vida de 30 días a partir de la recarga, y vence en el último día de ese período, a las 23:59 horas. El paquete de datos tiene una vida de 30 días a partir de que el usuario lo active. Si lo hace a las diez de la mañana, se vencerá exactamente a esa hora a los 30 días.

4-Cuando envíes SMS, recuerda que los caracteres especiales, como las vocales acentuadas o la ñ significan más de uno, aunque el móvil no te lo muestre. Un emoji, por ejemplo, ¡son 92 caracteres!

Links
[1] mailto:n.usuarios@etecsa.cu