



### **Por Agustín Figueroa Galindo**

Tras el derrumbe del bloque socialista en Europa, la isla cayó en un periodo de crisis económica, que trajo entre otras consecuencias que el sistema telefónico quedara obsoleto. En 1994 se creó la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S. A. (ETECSA) que en primera instancia trabajó en conjunto con una empresa italiana, lo que en su momento constituyó un importante paso en cuanto al desarrollo de las telecomunicaciones en el país, ya que se modernizó la obsoleta red y se instaló el sistema de fibra óptica; se sustituyeron los viejos teléfonos y comenzó un proceso de digitalización.

En estos momentos ETECSA tiene una red nacional de oficinas comerciales que brinda multiservicios de comunicación, talleres, telefonía fija, móvil y conexión de internet. Pero la realidad es que la población se queja de los deficientes servicios y los altos precios de esta entidad estatal.

En las oficinas de ETECSA para realizar cualquier trámite o gestión, que debiera durar no más de 15 minutos, las demoras son de 2 y 3 horas. La señora Josefina Rodríguez cuenta que cada vez que visita estas oficinas para liquidar la factura de su teléfono fijo, se levanta en horas de la madrugada para ser una de las primeras personas porque la cola se hace interminable.

Gladys Peñalver una cubana que reside en el extranjero, pero cuando se encuentra en la isla es cliente de ETECSA, asegura que la conexión más cara y lenta del mundo es la que brinda esta entidad comercial.

Roberto Martínez que por necesidad tiene que visitar estos establecimientos estatales, explicó que las ofertas de recargas y demás servicios que brindan, son una verdadera estafa para el bolsillo del ciudadano cubano promedio.

Dos jóvenes tenían como tema de conversación que para entrar en una sala de navegación, primero hay que sufrir una larga y agotadora cola y cuando logras entrar, una parte de las máquinas se encuentra rota o defectuosa. A los teclados no se les distinguen las letras. Igual se quejan de la censura que tienen muchas páginas que desean visitar. Otro comentario negativo es acerca del mecanismo de trabajo de los empleados dentro de las salas que resulta ineficiente y trae como consecuencia, el maltrato al cliente.

Cuando están conectados, decían los jóvenes, si el dinero de su cuenta personal o la tarjeta se acaban, no tienen opción de recargarla o adquirir una tarjeta desde la misma sala. Deben salir y realizar otra cola. Por supuesto, si el establecimiento tiene para ofertar. Otra opción

sería adquirir la tarjeta en bolsa negra a 2.50 cuc, cuando su precio oficial es de 1.50.

ETECSA sin respetar la seguridad de sus clientes y violando sus derechos –como parte de la familia dictatorial- permite que el régimen intervenga, monitoree y grabe las conversaciones telefónicas de sus clientes. Así como que sus hackers, entren en las cuentas de internet. Ha quedado demostrado ante la opinión pública, las reproducciones de las conversaciones, que se muestran en programas televisivos como la Mesa Redonda y los documentos que se han mostrado, extraídos de cuentas personales de internet.