



¿Dónde está la orden? ¿Y el orden?

Publicado: Martes 19 marzo 2013 | 09:24:03 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

¿Para qué hacer las cosas fáciles cuando pueden ser difíciles?, esboza con frecuencia un agudo lector, cuando comenta ciertas barbaridades que afloran en esta columna. Y esa misma filosofía del burocratismo indolente parece andar flotando por los intersticios de la historia que cuenta Jacinto Viamontes, vecino de Cristo No. 28, entre Teniente Rey y Muralla, en La Habana Vieja.

Refiere Jacinto que el 11 de octubre de 2012 solicitó el traslado de su teléfono por haber permutado desde otra vivienda en la misma cuadra donde está su domicilio actual. Y con la particularidad de que ambos permutantes desearon conservar su antiguo número telefónico.

Afirma el lector que cuando solicitó el traslado en las oficinas de Etecsa, se le informó allí que ese era un trámite normal, que en los próximos días podría consumarse.

Pero el 12 de diciembre, al ver que se alargaba el tiempo de solución, llamó a la mencionada empresa. Entonces le informaron que la orden para instalarle el teléfono ya había sido dada. El 10 de febrero de 2013, y aún en las mismas, Jacinto visitó las oficinas de Etecsa junto a la señora con la cual permutó. Y allí le aseguraron que la orden de instalarle el teléfono «estaba en la calle», y debía cumplirse entre el 11 y el 12.

En el caso de la señora, solo hacía unos días que había presentado su solicitud de traslado, por lo cual debía esperar más tiempo. Además, había un error en la dirección de ella, y fue entonces que lo enmendaron.

El 14 de febrero, en la tarde, Jacinto descubrió que los técnicos de Etecsa instalaban ya el servicio telefónico de la otra permutante. Seguro van para el mío ahora —pensó—, aferrado a un elemental concepto del ahorro y la eficiencia.

Ah, iluso Jacinto... Cuando indagó, le informaron que solo tenían la orden de instalar aquel teléfono, y no el suyo.

Fue entonces a las oficinas de Etecsa y formuló queja, exigiendo una explicación. Quien le atendió, verificó en una computadora y le dijo que ignoraba lo que había sucedido. Habló con un superior y retornó para decirle a Jacinto que podía ser que la otra persona hubiera presentado quejas y exigiera la instalación con carácter urgente. Pero el reclamante sabe que eso no sucedió.

En conclusión, le dijeron entonces que entre el 15 y 16 de febrero le instalarían su teléfono. Y tampoco se cumplió la promesa.

El 20 de febrero, y ya obstinado, el solicitante volvió a la empresa y se entrevistó con la Comercial. Otra vez llamaron a la persona encargada de hacer cumplir la tarea. Y de nuevo excusas, que de inmediato analizarían el incumplimiento, pues la orden había sido ratificada. Le reiteraron que la instalación sería inmediata.

Nada otra vez, solo engaños y mentiras. El 22 de febrero, Jacinto fue esta vez a las oficinas centrales de Etecsa en Águila y Dragones. Allí explicó en detalle su azarosa historia, lo cual fue confirmado en la computadora. Le reconocieron que nunca debió ocurrir lo que le estaba sucediendo. Le formularon varias preguntas, para poder depurar responsabilidades. Y le explicaron que ellos tenían 72 horas para responder, y que el 25 tenían una reunión con los responsables de los hechos. Que todo sería resuelto. Y el 1ro. de marzo, cuando Jacinto me escribió, todavía esperaba por el traslado.

«Lo único que puedo hacer —subraya en su carta— es acopiar paciencia y sufrir pasivamente el maltrato, el peloteo y la falta de respeto de la empresa, que se burla de mí como cliente y como ciudadano».

Como adelantándose a justificaciones institucionales y blanditas pasaderas de mano, Jacinto subraya que mientras los verdaderos responsables del maltrato, la chapucería y la indolencia no sean desenmascarados, las víctimas seguirán durmiendo el sueño del burocratismo y lo mal hecho.

Jacinto siente que por la forma de actuar de la empresa parecería que los consideran cifras frías sin rostros, que no se les escucha. «Tengo la convicción de que esta forma de actuar está en contradicción con lo establecido y el país demanda de cada organismo y de cada cubano. Es la negación», afirma.

<https://juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2013-03-19/donde-esta-la-orden-y-el-orden>