



# Las lecturas de una historia

**Publicado: Lunes 08 febrero 2010 | 09:50:41 pm.**

**Publicado por: José Alejandro Rodríguez**

Norge Luis Morales, director general de la Empresa Eléctrica en Villa Clara, responde a la denuncia reflejada en esta columna el 19 de noviembre de 2009, por [Luis A. Araújo](#), residente en el municipio de Remedios.

Araújo contaba que desde mayo hasta septiembre de 2009 su mamá recibió la factura del servicio eléctrico con cifras por debajo de lo que ella consume habitualmente. Y a diferencia de quienes hacen «triquimañas» para pagar menos y robarle al Estado, la señora se preocupó por esa electricidad no cobrada.

Luis fue a las oficinas de la Empresa Eléctrica en el municipio a hacer su reclamación de honestidad. Y la inspectora le dijo que visitaría la casa. Pero transcurrió un mes y nada. La facturación de octubre vino también por debajo.

Luis volvió por las oficinas, con un elemento sustancial: los verdaderos kilowats consumidos sí estaban registrados en el metro contador. La inspectora fue y corroboró los hechos. Luis volvió por las oficinas y le dieron el monto del débito. Solicitó que les facilitara pagarlo en varios plazos.

Pero no hubo razonamientos: debía pagar la deuda de un tirón. El Director le dijo que eso era lo establecido. Y dijo más. Que la señora debió leer el metro contador y darse cuenta del problema. «No estamos los consumidores, y menos mi mamá, con su escasa vista, para leer el metro contador, y mucho menos pagar de una sola vez por el mal trabajo de la Empresa Eléctrica en Remedios», argüía Araújo entonces, con razón.

Al respecto, aclara el Director General que, de acuerdo con la investigación hecha por la empresa provincial, la cual visitó el hogar del suceso, «ciertamente hubo demora en la visita al cliente, por la falta de personal en la organización, y encontrarse los trabajadores cumpliendo multiplicidad de funciones...». Al visitarlo finalmente, se comprobó que había una energía acumulada en el contador y sin facturar, equivalente a 967 kilowats. «El trabajador que cometió los errores en la lectura y causó la queja —puntualiza— era un lector que se encontraba en período de prueba, el cual no cumplió con los requerimientos para la plaza, y ya no se encuentra laborando

en la organización».

Se hizo el cálculo del valor, ascendente a 347,58 pesos. A Araújo, el director de la UEB Remedios le dio la posibilidad de efectuar el pago en plazos, pero solo hasta diciembre de 2009. El cliente solicitó la posibilidad de liquidar la deuda gradualmente, pero hasta febrero o marzo de 2010. Y no recibió una respuesta satisfactoria en tal sentido.

Reconoce Morales que «desde un primer momento, no se le explicó de forma correcta al cliente lo establecido en la moratoria para esos casos, que establece un término de hasta seis plazos autorizados a nivel de Organización Básica Eléctrica territorial».

Significa el Director General que la comisión le aplicó al director de la UEB Remedios un señalamiento crítico «por no explicarle al cliente Luis Araújo la posibilidad de la mora». Además, se acordó analizar el suceso en todas las unidades de la empresa provincial.

Norge Luis afirma que «nuestras puertas permanecen abiertas al diálogo, y jamás cerrarán ante la inquietud de un cliente». Si es así, lo agradezco, y al propio tiempo considero que ellos mismos tienen varias lecciones ante sus ojos:

La gestión de cualquier entidad en nuestro país debe ser política y educativa: mucho más una empresa que pretende restablecer el orden y el rigor ante quienes le roban por mil manejos la electricidad. Si un cliente es tan honesto como para reclamar lo que no le facturaron por deficiencias de la propia Empresa, esa persona debe recibir, además de todas las disculpas, un tratamiento exquisito. No el castigo de la inflexibilidad fortuita para el pago moroso que él no provocó; ni el irrespeto de mandarle a que lea el metro contador, cuando su propio lector no es capaz de hacerlo bien.

<https://juventudrebelde.cu/index.php/columnas/acuse-recibo/2010-02-08/las-lecturas-de-una-historia>