

La CANTV y la revolución bolivariana

VENEZUELA - ¿Telecomunicaciones socialistas?

Domingo Rodríguez

Viernes 2 de julio de 2010, puesto en línea por [Barómetro Internacional](#)

Los procesos de cambio social se desarrollan en tiempos históricos. Los cambios no se producen bruscamente, sino que en el mejor de los casos se van dando en “períodos de transición” durante los cuales se van ajustando las nuevas pautas y normas sociales, mientras se van abandonando las viejas. Por eso, en las épocas de cambios las contradicciones están siempre muy presentes. Esto parece ser normal. Sin embargo no está nunca garantizado que los cambios continúen por sí solos hacia el mejoramiento social. La Gran Revolución Francesa fue colapsando desde dentro y terminó en el Imperio de Napoleón. La Gran Revolución Rusa acabó en la dinosáurica burocracia del Estado Soviético.

La única manera para nosotros, ciudadanos comunes, de contribuir con la continuidad del proceso, es generar una constante mirada autocrítica hacia nuestras acciones colectivas -la contraloría social- buscando detectar, para poder modificar, aquellos hechos que puedan constituirse en causas de retrocesos en los cambios (este es el espíritu de las 3R propuestas por el presidente Chávez). En ese espíritu es que escribo estas líneas, con la intención de llamar la atención sobre sucesos que pueden alimentar el retroceso que mencionáramos.

Ya se han cumplido tres años de la renacionalización de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV). A partir de allí su página Web destaca una serie de objetivos sociales, a cumplir por la “nueva CANTV”.

Aparte de la importancia para la Nación de haber recuperado el control de una compañía estratégica, que es la mayor y central de telecomunicaciones del país, la nacionalización trajo rápidamente varios logros significativos a nivel social. Las tarifas tanto de teléfonos fijos como de celulares móviles bajaron sustancialmente en poco tiempo. A pesar de ello (y una muestra de por qué las corporaciones transnacionales quieren manejar las telecomunicaciones) a los dos años de haberse readquirido la compañía el gobierno anunció que ya se había recuperado la inversión realizada. También la compañía elaboró planes especiales de tarifas para las comunidades y los consejos comunales, y dedicó un buen porcentaje de sus ingresos a la inversión social. Entre estos podemos mencionar como ejemplo la Mesa de Medios Alternativos y Comunitarios que promueve la CANTV, que colabora en la financiación de prensa alternativa a través del otorgamiento de pautas publicitarias. Otras obras contribuyendo a los cambios sociales han sido también anunciadas por la compañía.

Hasta aquí todo de maravillas. Ahora voy a relatar experiencias personales relacionadas con CANTV sucedidas en los últimos tiempos, que me han encendido un bombillo de alerta que quiero compartir. Aclaro que no conozco en absoluto la situación interna de una empresa tan compleja, y que mi relato sólo se limita a la experiencia de un usuario común de sus servicios.

Extravié mi móvil celular, y acudí a la oficina de MOVILNET (filial de CANTV) a la que siempre concurro para solicitar cambiar mi línea a otro equipo. Me acerco a la recepción (donde se otorgan los números para ser atendido) y la persona a cargo me explica que habrá una demora en la atención de cuarenta minutos. Le digo que no tengo otro remedio que esperar, porque hace ya tres días que no tengo celular y lo necesito, y comento, preguntando, si es un problema del sistema informático (pensando en las falsas promesas de una tecnología que nos venden como infalible y que sin embargo falla con cierta regularidad). Muy bruscamente me contestan que no es una falla en el sistema, pero que no me pueden dar detalles de lo que pasa. La espera de cuarenta minutos se transformó en dos horas y media. Mientras

pasaba el tiempo, me percaté de varias cosas. Primero, que entre los equipos a la venta en la oficina de MOVILNET no hay de precios populares. El equipo “vergatario” fabricado por el estado venezolano (que no se encuentra por ninguna parte), tiene un precio de Bs.48. El más barato de los equipos que ofrece MOVILNET es de Bs. 245. Sin embargo abundan en su oferta los equipos de 1.000, 2.000 y hasta 3.000 bolívares. Me entero también, escuchando un comentario entre dos funcionarios de MOVILNET, que la demora se debe a que no ha ido a trabajar personal del servicio técnico (que según dijeron no es de MOVILNET, sino subcontratado). Igualmente me doy cuenta que la persona que me atendiera tan abruptamente, maltrata a por lo menos dos usuarios más en ese tiempo. Uno de ellos intenta hablar con un supervisor y le dicen que no hay supervisor en la oficina.

Luego de la larga espera, finalmente me atienden (muy amablemente) y resuelven en cinco minutos el paso de la línea a un equipo viejo que llevo. Aprovecho entonces para intentar cambiar unos puntos que tengo acumulados en el Club CANTV por minutos libres o mensajes de texto. El Club CANTV es un sistema de promociones que la compañía tiene desde hace muchos años (creo que desde antes de ser privatizada). Con ese sistema se intentaba premiar la fidelidad del usuario, y de acuerdo al consumo mensual de su línea telefónica se la iban asignando puntos (similar al millaje de las compañías aéreas). Como hace muchos años que tengo dos líneas fijas y una de celular a mi nombre, siempre he tenido el suficiente puntaje para poder canjear los aparatos sin costo. En marzo intenté hacerlo y me explicaron en esa misma oficina que ya la CANTV, desde febrero, no cambiaba puntos por equipos sino sólo por minutos libres o mensajes de texto (a pesar de que no era eso lo que decía entonces la página Web de la compañía, que seguía manteniendo el sistema de canje por equipos). Ahora entonces intentaba convertir ese puntaje, que a través del servicio celular me había actualizado la propia CANTV el día anterior. El ejecutivo que me atendía me explica que ya no es posible realizar ese canje. Le digo que consulté la página Web el día anterior y allí decía que si bien ya se estaban desincorporando el servicio de Club CANTV y no se acumulaban puntos desde los primeros días de mayo, había plazo hasta diciembre para canjear los puntos acumulados. Me repiten la misma explicación ampliada, “esto no está vigente y la página Web no está actualizada”. El INDEPABIS -protección al consumidor- podría decir algo al respecto, comento algo molesto antes de retirarme.

Unos días después, un domingo, descubro que mi sistema de INTERNET de CANTV (ABBA) no funciona. Intento llamar al servicio técnico pero la computadora telefónica me informa que ese servicio funciona sólo de lunes a viernes en horario de oficina (¿no tienen personal de guardia para emergencias? me pregunto). El lunes en la mañana llamo y luego de pasar por varias alternativas grabadas de la computadora, me atiende cortésmente alguien que toma mi reclamo, me invita a realizar algunas pruebas con mi línea telefónica y mi módem, me proporciona un número de Reporte y me dice que el técnico se contactará conmigo para venir a mi casa a solucionar el problema dentro de las 48 horas siguientes. Antes de cumplirse ese lapso el técnico me llama, me interroga sobre el problema y diagnostica que mi módem ha colapsado. Me indica que me acerque con él a una oficina de atención al público de CANTV, que me será canjeado sin costo. Me aseguro que me repita “sin costo”. Incluso me recomienda cual es la mejor oficina para acudir, donde el sabe que tienen stock del equipo requerido.

Al otro día me presento en la oficina de CANTV con mi módem. Muy amablemente me explican que no existe canje y que si quiero un nuevo módem debo pagarlo. Relato lo que me dijo el técnico y nuevamente la explicación es algo sorprendente. Es que “los técnicos no saben que ya no cambiamos los módem a menos que estén en garantía”. Incluso otra de las ejecutivas comenta que sería necesario avisar a los técnicos que esto ahora es así. Pregunto si es posible abonar a mi cuenta telefónica el costo del módem, ya que cargo poco efectivo. Me dicen que si, pero ¡oh sorpresa! el sistema de facturación informático no funciona. Entonces, no sólo no pueden cargar a mi cuenta el costo del módem, sino que sólo puedo pagarlo en efectivo (ni con tarjeta plástica ni con cheque) para poder llevármelo, ya que “el sistema no funciona”. Si no, venga otro día, me dice con una sonrisa la ejecutiva que me atiende. Junto trabajosamente (cuidando que me sobre para pagar el estacionamiento) y llego a duras penas con el efectivo disponible al costo del módem. Salgo de la oficina con mi equipo nuevo y resuelvo finalmente mi problema de INTERNET. Antes de irme me detengo a mirar los equipos en venta y descubro que sucede lo mismo que con MOVILNET, no hay equipos a precios populares a la venta, el teléfono fijo más barato es del orden de Bs. 125.

En resumen, y disculpándome por la extensión de lo relatado, saco conclusiones.

1) La CANTV socialista no tiene hoy equipos a la venta a precios populares.

2) La atención al público, que tanto cuando la compañía era del estado como cuando fue privatizada siempre fue excelente, muestra problemas hoy. Aparentemente los procedimientos y sistemas son rígidos y no permiten alternativas y el trato de algunos de los funcionarios no llega al mínimo de amabilidad requerida.

3) Si es cierto lo explicado por los funcionarios, la página Web de la Principal Compañía de Telecomunicaciones del país no está actualizada desde hace meses (o sino la compañía está haciendo ofertas engañosas) .

4) Las decisiones de comercialización (que por lo visto empiezan a parecerse a las de maximización de ganancias con mínimo servicio, de las corporaciones transnacionales) no tienen la difusión necesaria entre los funcionarios de la empresa.

Espero que lo reseñado sirva como toque de atención, ya que no tendremos socialismo si no logramos atender como lo merecen a todos aquellos que también son dueños de la compañía (el pueblo) y si no intentamos que las instituciones que le pertenecen tengan por principal objetivo, no el crecimiento económico, sino la mayor dedicación al servicio de todos.

domingorodriguez7[AT]gmail.com