Etecsa informa sobre desafíos actuales

Por: Cynthia Hernández Mayol / CubaSí
21/05/2020

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA) comunicó este miércoles a CubaSí, en conferencia de prensa, sobre los desafíos que afronta hoy día ante un significativo aumento de tráfico en las redes, en las condiciones actuales del país, como consecuencia del nuevo coronavirus y la modificación de algunos de sus servicios.

Tania Velázquez Rodríguez, primera vicepresidenta de Etecsa, declaró que en marzo se tomó un grupo de medidas, de manera urgente, ante el paso de la pandemia para facilitar este nuevo funcionamiento en general del país. Estas, además, se extendieron a los meses de abril y mayo con el objetivo de que las personas pudieran acceder a los servicios de una manera más segura y que los diferentes sectores de la economía lograran seguir funcionando a partir de la modalidad de trabajo a distancia.

Tania Velázquez Rodríguez, Primera Vicepresidenta de Etecsa y Arelys González, Directora de Comunicación.

Etecsa facilitó la extensión de los ciclos de vencimiento de las facturas telefónicas y Nauta Hogar; aplicó rebajas tarifarias en los servicios de telefonía fija en larga distancia nacional, en la pública, con el uso de la Tarjeta Propia, y en los horarios nocturnos, en el caso de los servicios de datos. También se ha pretendido incentivar el uso de los servicios de Nauta Hogar, otorgando mayor cantidad de horas de las que habitualmente se les asignan a los paquetes, añadió Velázquez Rodríguez.

La empresa igualmente ha fortalecido no solamente sus medios de pago electrónico a través de la plataforma Transfermóvil, sino que, además, trabajó para que el acceso al sitio EnZona fuera gratuito y se fortaleciera el ancho de banda de las entidades que están encomendadas al comercio electrónico.

Se han reforzado los proyectos de colaboración con las entidades, más ahora en tiempos de Covid-19 con el Ministerio de Educación de Cuba con lo cual se han dispuesto libres de costo los portales CubaEduca y el Repasador en Línea, como también con el Ministerio de Salud Pública con las aplicaciones informativas y de pesquisa con el que hoy trabaja el personal médico.

La directiva refirió que durante estos dos meses la corporación ha estado inmersa en un trabajo arduo de aseguramiento de todas sus condiciones y que del mismo modo se han visto afectados con la reducción de su personal y la readecuación de sus procesos y horarios de trabajo.

Tania Velázquez Rodríguez apuntó que esta serie de medidas han sido recibidas de forma muy positiva por la población, “nuestra percepción es que han aportado a resolver un grupo de problemas y a hacer un poco más asequibles los servicios con la infraestructura con que contamos actualmente”.

Amplió que el servicio de datos móviles ha cobrado mayor importancia por ser el que tiene mayor penetración desde el punto de vista del acceso a datos, lo cual junto con la cantidad de clientes que tiene acceso al servicio, otras facilidades, el incremento intencionado al acceso a la 4G con casi 1 millón de usuarios que navegan a través de esta red y otras acciones comerciales que se han ido implementando en el tiempo, ha impactado en que el tráfico sobre la red móvil haya crecido de manera significativa.

Por tanto, la empresa ha tenido que desplegar acciones puntuales para que las capacidades disponibles con que contaban pudieran ponerse en función de nuevas zonas que no eran las que habitualmente estaban creciendo en su volumen de tráfico. La Primera Vicepresidenta de Etecsa afirmó que es perceptible que las personas han adoptado patrones de consumo diferentes aumentando las horas y productos a consumir, por la cual la empresa ha tenido que actuar de manera dinámica ya que antes las zonas de mayor tráfico se concentraban en centros escolares y de trabajo, y ahora se ha desplazado hacia las zonas residenciales.

Kevin Castro Rodríguez, director de Operación y Mantenimiento de la Vicepresidencia de Operaciones de la Red, comentó en la conferencia que haber podido asumir este aumento de tráfico significó para Etecsa un esfuerzo mayúsculo para poder enfrentar la situación con las propias limitaciones que tiene la empresa por la pandemia.

Desde alrededor del 8 de marzo hasta la fecha, el tráfico de voz desde la telefonía fija hasta la móvil se incrementó en un 46%, el tráfico de datos móviles en un 92%, prácticamente el doble, mientras que el de Nauta Hogar fue en un 96%. Las únicas áreas que han tenido una disminución del 41% del tráfico fueron los sitios públicos de Wifi, evidentemente por las medidas de aislamiento social.

Asimismo, explicó que, entre las acciones a emprender para enfrentar esta saturación en las redes, la empresa de telecomunicaciones acometió un mayor monitoreo en los indicadores de las redes, una optimización sistemática de cada uno de los parámetros para poder usar mejor los recursos, y lo más importante fue el incremento de las nuevas capacidades en la red móvil con un 4.3% en la 2G, en 6.6% la 3G y un 20% a nivel nacional en la LTE. En La Habana y lugares de mayor tráfico esta se aumentó en un 47%.

Castro Rodríguez aseguró que, en la segunda semana de mayo se registró un incremento de la velocidad promedio en las redes de un 21% y en esta última fue de un 36%, lo cual significa que hubo más usuarios con acceso a datos y mayor número de descargas, lo cual es un beneficio para que los usuarios puedan hacer un mejor uso de los datos.

Sin embargo, Yusnely Llano González, Directora de Comercialización Masiva de la Vicepresidencia Comercial, indicó que, si bien se han registrado unos porcientos elevados de crecimiento de tráfico, esto no está asociado a incrementos de ingresos de la empresa sino a las bonificaciones y disminución de tarifas que se están ofreciendo.

Por otra parte, Lázara Mairen Jiménez Ruiz, directora de Mercadotecnia de la Vicepresidencia Comercial, dio a conocer que es significativa la cifra de usuarios que por vez primera están haciendo uso de los datos móviles a partir de la recarga que recién concluyó e incorporó un bono de 1GB. Fueron más de 30 mil. Además, alertó que gran cantidad de estos consumidores no están familiarizados con la configuración que deberían tener en sus teléfonos y al tener activada la tarifa por consumo, percibieron fugaz la permanencia de sus datos. No obstante, el 53% de las personas que recibieron la última recarga internacional aún no han consumido su bono completamente.

La especialista también hizo hincapié en los clientes que tienen determinado en sus teléfonos una supuesta condición de ahorro de datos y advirtió que es importante que se conozca que estas funcionalidades se conectan automáticamente a internet para poder realizar ese llamado uso de función de ahorro.

Amplió que es visible la existencia de muchos casos que tienen problemas con las actualizaciones de sus teléfonos que corren en segundo plano lo cual significa un consumo excesivo de los datos y rompe con la planificación de las personas desde el momento en que deciden comprar su paquete de datos. Etecsa recomienda desactivar las actualizaciones en segundo plano de las aplicaciones y del sistema operativo.

Por ello, Tania Velázquez Rodríguez, primera vicepresidenta, divulgó que la empresa tiene la responsabilidad de facilitar a los usuarios la comprensión para adquirir una mayor cultura en cuanto al consumo de los servicios con el objetivo de que puedan aprovechar las facilidades que tienen sus terminales y usar mejor la red de datos de manera que puedan optimizar sus saldos.

Afín con esta tarea de aprendizaje, la Directora de Mercadotecnia de la Vicepresidencia Comercial expuso que la empresa ya está volcada en conformar una campaña educativa para que los clientes conozcan y optimicen el uso de sus recursos en la nueva red 4G que brinda mejores prestaciones y experiencias pues al tener mayor velocidad permite visualizar contenidos con mayor resolución. Etecsa tiene la responsabilidad social de poder brindarle a todos sus clientes todos los soportes educativos para que aprendan a hacer uso de esta red y se familiaricen con ella.

Lázara Mairen Jiménez Ruiz expresó que, debido a la presencia del nuevo coronavirus en Cuba y las acciones para mitigar su transmisión, Etecsa lanzó la campaña Para que esté más tiempo en casa. Nauta Hogar ha sido uno de los servicios más beneficiados, pues ahora se suman al paquete horas adicionales bonificadas, se extiende el tiempo de pago y las horas que se recargan son tasadas a 0.30 cuc.

Sin embargo, Migdalia Sablón Carrazana, jefa del departamento de Gestión Comercial de la Vicepresidencia Comercial, articuló que producto de trabajos en las redes para lanzar una promoción por el Día de las Madres, se produjo una visualización errónea. Algunos clientes, al abrir el portal de autentificación, pudieron apreciar una cantidad de horas superior a lo que realmente tenían, de acuerdo a su saldo en la cuenta. En todos los casos que se revisaron del servicio Nauta, no hubo problemas de tarificación.

En la empresa está establecido, por protección al consumidor, un sistema de compensación a aquellos clientes que en algún momento determinado tuvieran alguna situación en sus servicios, lo cual no fue este caso, aseguró.

Hilda Arias Pérez, vicepresidenta Comercial, dijo durante los minutos finales de la reunión que el deber de la empresa es atender a cada uno de sus clientes y hacer un análisis detallado por lo cual se tiene como estrategia en estos momentos reforzar el canal de atención del correo electrónico atención.usuarios@etecsa.cu

“Se atenderá cada solicitud y queja en el menor tiempo posible. También se tiene planificado responder a cada uno de los clientes por los mismos canales que estos se dirijan a la empresa”. Etecsa cuenta con perfiles oficiales con los nombres Etecsa Cuba y Etecsa_Cuba Servicios Móviles en redes sociales como Facebook, Instagram, Telegram, Twitter y poseen los canales de atención telefónica por el 118, y 52642266 dirigido a atender los servicios móviles.

A los clientes del servicio Nauta Hogar se les recomienda utilizar el Portal de Usuario, libre de costo, para comprobar recargas recibidas, transferencias realizadas, detalles de conexiones y el comportamiento de su consumo. Mientras que, para los clientes de datos móviles, de igual modo se aconseja hacer uso de la plataforma gratuita Mi Cubacel donde se muestran todas las ofertas que están disponibles, condiciones de suscripción, saldo que se posee, vigencia de paquetes, y también se brinda la posibilidad de comprar otros servicios que se ofertan.

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba ya cuenta con 7.5 millones de clientes de todos los servicios, dígase: fijo, móvil y datos. En total, la telefonía fija ya alcanza 1.4 millones de líneas y en el caso de la telefonía móvil ya son 6.1 millones de celulares activos, de los cuales 3.7 millones están utilizando servicios de datos, lo cual significa que más del 50 por ciento de líneas en el país ya disponen de ello. Mientras, ya suman 158 mil clientes de Nauta Hogar, servicio basado en la tecnología de red fija, con muy buena aceptación desde el punto de vista de calidad y rendimiento, y también de demanda de extensión territorial.

Al finalizar la conferencia de prensa, Tania Velázquez Rodríguez, Primera Vicepresidenta de Etecsa, ratificó que “la empresa trabaja para este pueblo. Todas las inversiones y mejoras que se realizan siempre han sido pensando en cómo podemos hacer más y con mejor calidad para nuestra población y la sociedad en sentido general. Estamos abiertos a cualquier intercambio, inquietud y debate bajo las bases del respeto que merecen nuestros funcionarios y trabajadores”.