EL TELEGRAFO. Diciembre 11 de 1998

S.O.S DE... "PACIFICTEL Y SUS PIRATAS"

Por: Hugo Tobar Vega

Una muy mala noticia para los ecuatorianos al principio de año; fue la cancelación de la venta de Andinatel y Pacifictel. Si esto hubiese ocurrido; hoy serían empresas eficientes; con empresarios que usan técnicas modernas de mercadeo para que haya más usuarios; para que la gente hable, comente y use su teléfono; porque a todo empresario lo que le interesa, es tener el mayor número de clientes que usen el mayor tiempo sus servicios y... **sin interrupciones...** un teléfono dañado es un cliente menos... ¡fatal para una empresa, que es empresa!.

Como Pacifictel, sigue perteneciendo al Estado, a nadie le importa que haya nuevos clientes, o que se dañen los teléfonos; porque sencillamente la plata de Pacifictel no es de su Presidente Ejecutivo, ni de sus tantos Vicepresidentes, ni Gerentes, ni Directores y más títulos que tienen sus funcionarios burócratas y perezosos, que no piensan, no se imaginan para resolver los problemas de la empresa. En Ecapag existe algo similar por las grandes equivocaciones al tomar la lectura de los medidores; pero no en EMELEC donde al tomar la medida lo hacen regularmente y en forma acertada; la razón, la plata de EMELEC es de EMELEC y no del Estado.

Con el pretexto del Fenómeno de El Niño, las líneas telefónicas estuvieron dañadas la mayor parte del tiempo (decían se mojaron los cables); en pleno siglo ya casi 21, se mojó un cable y se paralizó la ciudad. Este es el Talón de Aquiles de Pacifictel, los túneles y circuitos de los cables vetustos y antiguos, son unas pocilgas de lodo y agua; en Argentina y Chile por ejemplo son túneles secos, bien iluminados y accesibles.

El mundo ha llegado a la globalización, casi exclusivamente por el avance de las telecomunicaciones: primero el telégrafo, luego el telex, el cable, el fax y ahora las comunicaciones satelitales y el Internet; nos comunicamos inmediatamente con Australia, Asia, Africa, Europa, etc. como si fuera con el vecino. Un país puede quedar aislado y retrasado en el mundo por su sistema telefónico; ya están los celulares, ya vienen los inalámbricos, pero en cuanto a tecnología telefónica y más que todo en la **Administración...** en el Ecuador estamos en la época de las cavernas.

Me dijo un alto funcionario de esta empresa: "**Pacifictel es una empresa desintegrada**"... sus unidades operativas, no están conectadas; no están interrelacionadas; su organización es absolutamente inoperante y arcaica. En el último año han pasado como cinco **Presidentes Ejecutivos**.

El problema fundamental es que Pacifictel, sigue como las empresas del Estado; botín político de campaña; que se las entrega a un partidario "que se haya portado bien". En esto Sr. Presidente Jamil, Ud. me ha defraudado; cuando era candidato en una reunión en la ESPOL, Ud. dijo que a cargos técnicos, asignaría a profesionales de la mejor capacidad técnica y moral, sin importar su afiliación.

Empresas como Pacifictel, Andinatel, Petroecuador, Portuarias, Recursos Costeros, etc. de a cuerdo a su promesa, debieron haber sido dirigidas por gerentes técnicos en el área respectiva... no a amigos o partidarios.

Bueno... ¿a qué viene toda esto?; es que, esto se concreta en un CASO que relato (la nota moderna son los estudios de CASOS).

A un Buen Señor, durante los últimos meses, le han cargado planillas millonarias por llamadas internacionales y a celulares a sus tres teléfonos que estuvieron dañados; fueron pirateados. Este es el procedimiento:

- A un teléfono súbitamente lo dañan; y dañado quedará hasta las calendas griegas, blanco perfecto para los piratas. Esta empresa desintegrada, debe tener un sistema para reportar en un formulario que esté disponible en las ventanillas; esto no existe. Además, el control de tableros, debe automáticamente detectar el daño y emitir una orden de reparación. Este es el procedimiento de las empresas telefónicas modernas de otros países; donde al dueño de la Empresa Telefónica le interesa que el cliente no se quede MUDO. Aquí nada de esto existe. Si se daña su teléfono; y no se palanquea su reparación; queda dañado... ¡PARA SIEMPRE!. Pacifictel dice, reportar al 132... ¡que risa; no pasa nada!.

- De estos teléfonos dañados a propósito, se hacen llamadas millonarias a Estados Unidos, España, Canadá, Italia, etc.; lugares donde existen compatriotas, trabajando en cualquier cosa... ¿Cómo es que este teléfono que para su propietario está dañado, se hacen llamadas internacionales?... la respuesta es: se hacen desde puntos del sistema controlado por Pacifictel; cosa que lo saben muy bien sus directivos.

- Cuándo el abonado recibe la planilla, ve con horror llamadas internacionales, llamadas a celulares de su teléfono dañado; no sabe a donde ir, existía en Reclamos una funcionaria; pero que nunca atendía parece que la estrategia de Pacifictel es que la gente se canse y pague la planilla pirateada por su gente.

- En el CASO en estudio, en uno de los tres pirateos a este Buen Señor, el 14 de julio pasado, se hizo una llamada al teléfono:

  37 10 8318469,

  duró 85 minutos, a Génova- Italia a unas compatriotas. Pacifictel comprobó este ilícito; descubrió además que estas señoritas recibieron otras llamadas por más de 20 millones de otros teléfonos, incluyendo empresas importantes. Pacifictel tiene toda la información, nombre de las señoritas y el número de llamadas; como este es un delito por robo, debe acudir a la Interpol y Autoridades de Italia para que investiguen a las compatriotas, y así encontrar las conexiones y procesar criminalmente a los autores.

- Cuándo un funcionario público conoce de un crimen y no actúa, se transforma en ENCUBRIDOR... ¿Señor Presidente de Pacifictel que ha hecho en este caso?. Pero la planilla millonaria por esta llamada sigue pendiente, esperando que el Buen Señor se canse y pague... la estrategia de Pacifictel.

Sr. Presidente de la República, Sr. Presidente del Congreso, Sres. Legisladores; es necesario que nuestros ejecutivos y nuestras leyes estén al día para sancionar este tipo de delitos, en este caso perjudican al pobre ciudadano propietario del teléfono. Es un robo, tan robo como el chineo; solo una diferente forma de sacarle la plata del bolsillo.

Sres. Presidentes Jamil Mahuad y J.J.; Uds. tienen la palabra.
¿Quién es el buen Señor de este caso?... Respuesta... ¡ESE SOY YO!