El Telégrafo, martes 4 de julio del 2000

Cartas a la Dirección

Señorita
Coqui Aspiazu Nebel
Subdirectora de Diario El Telégrafo
Ciudad.-
De mis consideraciones:

Consciente de que Diario EL TELEGRAFO, de su digna dirección, es un periódico que tiene como norma orientar con objetividad y verdad a la ciudadanía, y que en lo que respecta a su página editorial la opinión de fondo del Diario está plasmada en el editorial la opinión de fondo del Diario está plasmada en el editorial central, sin tener responsabilidad alguna en las opiniones de los distintos articulistas, lamento profundamente tener que molestar su atención para expresar mi rechazo a las injuriosas y ofensivas expresiones vertidas por el señor Hugo Tobar Vega en contra de la administración de ECAPAG en el Artículo Titulado "Pacifictel..", publicado el 28 de junio pasado.

Siendo ECAPAG una empresa pública que presta dos servicios vitales a una ciudad de 40.000 hectáreas, con más de 2'500.000 de habitantes y con una compleja estructura social, entendemos y aceptamos que su accionar esté permanentemente sometido al dictamen de los medio de comunicación que recogen la opinión de la ciudadanía. Pero, en ningún caso ese dictamen debe apartarse de la objetividad ni atentar contra el derecho que tiene todo ciudadano de que se respete su honra y buen nombre.

Es inaceptable, por tanto, que el articulista Tobar Vega, dando un mal uso a la noble tribuna cedida por Diario EL TELÉGRAFO, estimulado por un furor negativo lance todo tipo de denuestos contra los administradores de ECAPAG intentando menoscabar la buena imagen que la ciudadanía tiene hoy de esta empresa en una clara actitud de desquite por inconformidades personales con los consumos registrados en dos departamentos de propiedad del articulista.

La alta administración de ECAPAG está integrada actualmente por profesionales de gran preparación y experiencia en sus especialidades y de probada honestidad, los cuales, apoyados por las acertadas y transparentes resoluciones de un directorio ágil y con vocación de servicio, han venido ejecutando con total decisión todas las acciones que la Ley y los Reglamentos lo permiten, para cumplir con su misión de contribuir a mejorar las condiciones de vida y salud de la población, a través de la prestación eficiente de los servicios de abastecimiento de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas y aguas lluvias en el cantón Guayaquil, manteniendo siempre el compromiso de servir con oportunidad, calidad y total transparencia.

Bajo esa línea de acción, la actual administración de ECAPAG, que heredó las falencias de las antiguas empresas de agua potable y de alcantarillado fusionadas en 1996, con esfuerzo y decisión ha obtenido los siguientes logros: reestructuración del orgánico funcional y estructural de la empresa con optimización de recursos, incluyendo una importante reducción de personal; automatización del área comercial mediante convenio con la ESPOL; lucha contra la corrupción por lo cual han sido separados colaboradores a quienes se les determinó responsabilidades en actos ilegales; creación del departamento de Atención al Cliente; mejoras del equipamiento para la limpieza y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario mediante la adquisición de nuevos equipos; mejoras notables en la infraestructura y sistemas de producción y distribución de agua potable para procurar el abastecimiento normal a los distintos sectores de la ciudad; mejora en la infraestructura del sistema aguas lluvias; gestión comercial acertada mediante la incorporación de más de 50.000 nuevos usuarios, que ha permitido

disminuir la diferencia entre lo facturado y pagado; y otros logros más que evidencian la acción efectiva de la empresa.
He sido informado por los funcionarios respectivos que el señor Hugo Tobar Vega fue atendido en el departamento de Atención al Cliente con prontitud, con esmero, con justicia y, sobre todo, con mucha educación, como se atiende a todos los clientes, y los reclamos relacionados con el consumo de sus dos departamentos, luego de la respectiva inspección y análisis, fueron atendidos favorablemente.
El estilo del articulista Hugo Tobar nos pone ante la inconveniente circunstancia de que cualquier hombre de bien que decida servir a su ciudad o a su patria se exponga a merecer un blandón, porque de por medio hay un interés personal.
Yo invito a reflexionar al señor Hugo Tobar que cuando un Diario de tanto prestigio y tradición como EL TELEGRAFO le cedió un espacio en su página editorial, recibió en sus manos una linterna para iluminar y no una granada para destruir.
Atentamente,
Ing. Rodrigo Andrade R.
Presidente del Directorio
ECAPAG

El Telégrafo, jueves 6 de julio del 2000

ECAPAG Y SU CARTA A LA DIRECCIÓN

Por: Hugo Tobar Vega

El Señor Presidente del Directorio de Ecapag; en su carta a la Dirección de "EL TELEGRAFO", hace referencia a mi artículo del 28 del pasado Junio sobre Ecapag. Este hecho es un gran logro, por fin se llamó la atención, como el dice el Sr. Presidente de: la "Alta Administración de Ecapag, integrada por profesionales de gran capacidad, experiencia y con el apoyo de las acertadas resoluciones de un Directorio ágil". Pero resulta que; esta carta demuestra que la lenta burocracia en la que se mueve Ecapag, le ha informado mal a su Presidente, por que dice falsedades:

1.- Que tengo una actitud de desquite por los consumos de dos departamentos.
2.- Que luego de la inspección, los reclamos fueron atendidos favorablemente.
3.- Que tengo un interés personal en el asunto.
4.- Que uso la tribuna de este diario EL TELEGRAFO, para lanzar un furor negativo a la administración de Ecapag; y que no ilumino, sino destruyo.
5.- Que la oficina de Atención al cliente, atiende con prontitud, esmero y justicia.

En mi articulo me refería a dos casos; y para demostrar la verdad de mi aseveración y lo mal informado que está el Sr. Presidente, voy a relatar como opera Ecapag. Este caso es uno, pero hay miles que día a día asisten a las oficinas de "Atención al Cliente", pasan meses sin resolución hasta que se cansan. Vamos a los hechos:

Un departamento queda vacío en marzo de 1999, como llegan las planillas con más de dos meses de atraso, se paga el 22 de junio, S/.756.053. La planilla lee: Lectura Actual (LC) 1813m3, Lectura Anterior (LA) 1729, Consumo (CS) 84m3 y Consumo Histórico (CH) 36m3.

Aquí comienza esta zaga que ya dura trece meses. Asumen un Consumo Histórico de 36m3 por siempre y para siempre, por cuanto casi nunca toman lectura de los medidores, razón del invento del consumo histórico. Este es el detalle:

Abril-99	LC 1849m3	LA 1813m3	CS 36m3	CH 36m3	Valor S/.884149
Mayo -99	LC 1828m3	LA 1849m3	CS 0	CH 36	Valor 877254

La planilla de mayo se recibe en agosto; al comprobar que por dos meses aplican un CH de 36m3 a un departamento desocupado desde marzo, luego de interminables colas en las oficina de "Atención al Cliente", el 19 de agosto se presenta el reclamo #275846, solicitando a Ecapag, cobre por el consumo real que era cero y no el histórico de 36m3. Luego de dos semanas, vino el inspector de Ecapag, comprobó que el departamento estaba cerrado y que el medidor leía por meses 1829. En estas circunstancias el 12 de oct-99, se recibe la comunicación S.E.P.323-99, con la Resolución Administrativa 78099, emitida por la Gerencia Comercial de Ecapag, indicando: "aceptar el reclamo presentado'. Esta resolución, no es aceptada por el "Sr. Computador de Ecapag" y en la próximas planillas sigue emitiendo su criterio, como sigue a continuación.

Junio -99	LC(blanco)	LA(blanco)	CS 36m3	CH 36m3	Valor S/.250277
Julio -99	LC(blanco)	LA(blanco)	CS 1m3	CH 36m3	286517
Agosto-99	LC(blanco)	LA(blanco)	CS 36m3	CH 36m3	414683
Sept - 99	LC 1829m3	LA(blanco)	CS 34m3	CH 34m3	394827
Oct - 99	LC(blanco)	LA(blanco)	CS 34m3	CH 36m3	514011

Nota: Los blancos, no toman lectura.

Ante estas circunstancias, ya que no había como parar al "Sr. Computador"; a inicios de diciembre, solicité una cita con el Director Ejecutivo de Ecapag. Luego de muchas gestiones y llamadas y como especial deferencia, por fin logré que se lleve a efecto el 5 de enero de este año 2000. Se presentó este caso; el Sr. Director, ordenó al Jefe de la Sección Comercial que inmediatamente se resuelva. Entregué toda la información...esperé algún tiempo ¡no pasó nada!.

En marzo, recibí la llamada de una funcionaria, me citaba a la oficina de Atención al Cliente; nuevamente le presente el caso y me dijo, venga en 15 días; cuando regresé, me recibió amablemente me informó que todavía no se reunió la comisión. Regresé una y otra vez y la misma historia, hasta inicios de junio del 2000; seguía recibiendo las planillas como sigue:

Nov-99	LC(blanco)	LA(blanco)	CS 34m3	CH 36m3	Valor S/.633195
DIC-99	LC 1829m3	LA 1829m3	CS 36m3	CH 36m3	762281
Feb-00	LC 1829m3	LA 1829m3	CS 36m3	CH 36m3	873604
Mar-00	LC 1829m3	LA 1829m3	CS 36m3	CH 36m3	1'077495
Abr-00	LC 1829m3	LA 1829m3	CS 36m3	CH 36m3	USS 52.17

Esta última planilla de abril, se recibe a inicios de junio, viene ya dolarizada. Como último recurso en vista que agoté todas las instancias de reclamo y no había como parar al Sr. Computador de Ecapag con su consumo histórico de 36m3, decidí hacer pública esta situación par ver si por fin, llamo la atención de la baja, mediana o alta Administración de Ecapag.

El Señor Presidente indica que la oficina de Atención al Cliente, trató este caso con prontitud, esmero y justicia; y que luego de la inspección fue atendido favorablemente. Sr. Presidente, usted está totalmente mal informado; hasta hoy día, de acuerdo a la última planilla que recibida el 10 de junio, correspondiente a abril del 2000, siguen las mismas lecturas y sigue el mismo consumo histórico. Conclusión: se atendió; sin prontitud, sin esmero peor con justicia.

Señor Presidente, ecuatorianos; este mismo caso, les pasa a miles usuarios de Ecapag, muchos no tienen la insistencia para ser recibidos por la más Alta Administración, o no tienen la forma de protestar por esta injusticia; así se mantiene en zozobra, sin saber cada mes como el computador de Ecapag leerá su CONSUMO HISTÓRICO. En toda empresa de prestación de servicios, su más caro y apreciado patrimonio, son sus clientes; su buen trato es el inicio de una administración eficiente.

Señor Presidente; lo que aquí relato, está soportado por las planillas, los reclamos y las resoluciones. Desde junio del 99, a junio del 2000 por el lapso de 12 meses, ha gestionado que esto se resuelva; pero la Alta Administración de Ecapag, integrada por profesionales de gran preparación, capacidad y experiencia; no ha hecho nada por resolver este caso...¿es esto capacidad?...¿es esto experiencia?...¿es esto Alta Administración?.

Personalmente considero, que es mi deber ciudadano; presentar, analizar y señalar las deficiencias e irregularidades de las empresas que prestan servicios públicos básicos; por cuanto éstas son patrimonio de todos y se deben a todos. No se puede esconder la verdad como hace el avestruz, mientras el mundo se acaba. Enfrentar la verdad duele a muchos; pero la verdad, siempre ilumina para corregir defectos; la verdad no destruye. Este es el lema de este prestigioso Diario “El Telégrafo”...LA VERDAD SIN TEMOR NI FAVOR.

Por último, lo que aquí relato lo puedo demostrar a usted Sr. Presidente en un Foro Público, que le pido organice; para así comprobar lo que aquí indico; ya que nunca acostumbro a decir falsedades o hacer mal uso de una tribuna; y además, para tratar de otros puntos de mi artículo que usted no comenta; por cuanto si queremos salir del subdesarrollo, tenemos que aprender administrar en forma eficiente por lo menos nuestros servicios básicos.