Aerolíneas Galápagos... ¡RA! ¡RA! ¡RA!

EL TELÉGRAFO, 21 DE SEPTIEMBRE DEL 2002 Por: Hugo Tobar Vega

Las Aerolíneas Galápagos (AEROGAL) con el placer de todos los ecuatorianos que usamos el avión, anuncia con un equipo Boeing727-200 Advance, con matricula HC-CDJ, equipado con turbinas PyWJT8D-17; y con capacidad para 149 pasajeros; ya inicia los vuelos en la ruta Guayaquil-Quito. Pero lo que es importante y fiel a su ecuatorianismo nombre, es que a partir del 1 de Octubre volará continuamente a las Islas Galápagos; a la hasta hoy abandonada, abusada y vilipendiada población de San Cristóbal por la monopólica TAME.

La relación y comunicación con la hermosa ciudad de San Cristóbal en Galápagos con el Continente, se deterioró a raíz de la quiebra de la Compañía Aérea SAN el año 2000; que por muchos años diariamente la sirvió , y en especial al importante turismo que esta Isla recibía.

Por mi actividad en asuntos marítimos desde hace muchos, muchos años, estoy ligado a Galápagos y en especial a San Cristóbal, viajo regularmente; pero a partir de marzo de este año, prometí nunca más volver a usar TAME. Los abusos y humillaciones que esta compañía implantó a quienes usamos esta ruta los denuncié varias veces en este importante Diario “El Telégrafo” como lo voy a relatar a continuación:

-1) Enero 12 del 2001.- ”TAME y sus abusos a la American Airlines”.

En un artículo previo del 4 de diciembre del 2000, había denunciado los abusos de American Airlines (AA) a los ecuatorianos que viajaban de Miami y Nueva York al país. Así que, el 12 de enero, relaté el igual monopolio irritante que TAME había impuesto al igual que AA en el Ecuador y relate mi caso:

“Últimamente no he podido viajar porque NO EXISTÍA CUPO EN TAME. Por fin el 6 de diciembre pasado, conseguí cupo para el día 3 de enero del 2001 y regresar el 6. El 27 de diciembre hice el PRE-CHEQUEO y reconfirmación .

En el boleto pasaje en la primera línea indica lo siguiente: Vuelo 195; Fecha: 3 de enero; hora: 10:30; estado de reservación: OK (confirmado); ruta Guayaquil-Galápagos; clave: BLR33.

En la siguiente línea: Vuelo 194; Fecha: 6 de enero: hora: 11:45; estado de reservación OK (confirmado); ruta Galápagos- Guayaquil; clave: BLR30.

Pero también la letra chiquita de Condiciones del Contrato de Transporte, dice: Este boleto GARANTIZA el transporte del pasajero entre los Aeropuertos indicados en el boleto.

Hice todos los contactos para mis gestiones y reuniones en San Cristóbal. El miércoles 3, con mi BOLETO CONFIRMADO llegué al Simón Bolívar a las 9:30 y presenté mi boleto, pero el empleado de TAME muy suelto de huesos me dijo: TOBAR HUGO...!NO CONSTA EN LA COMPUTADORA, NO TIENE CUPO!. En ese momento me di cuenta de que más de 20 ecuatorianos estaban en estado de desesperación; este señor le había dicho los mismo. Luego de innumerables gestiones con un supervisor, otro inspector y otro jefe, y más de una hora de fuertes argumentos, me embarcaron cuando el avión ya tenía prendidos los motores.

La respuesta a este abuso es que, los grandes operadores turísticos generalmente de Quito, tienen los tours en barcos grandes para gringos; de tres días de miércoles a sábado y de cuatro días de sábado o miércoles. Es decir que TAME está al servicio solamente los operadores turísticos; sin importarles un pito San Cristóbal. El caso que me pasó, es que estando en alta estación; y si viene un gringo atrasado; quitan de la lista a un CONFIRMADO Y DE GUAYAQUIL; desde la COMPUTADORA CENTRAL EN QUITO...!eso es lo que le paso a Tobar Hugo!”.

-2) Junio 2 de 2001.- “Galápagos la cortina de la iguana, TAME impone su propia Ley”.

En este artículo relaté que la Ley Galápagos publicada en el Registro Oficial No. 278 del 18 de marzo de 1998 atentaba contra los derechos de libre residencia, propiedad y comercio a los ecuatorianos no de Galápagos y que nuestras Islas se habían convertido en la Islas de los verdes internacionales; y que por tal motivo, se habían impuesto e inventado una cantidad de chequeos y restricciones para los otros humildes ecuatorianos que quería viajar a nuestros Ex-Archipiélago Encantado. Y relaté otro abusito e inventito de TAME:

"Por un mes del 17 de abril al 17 de mayo, se cerró el aeropuerto en Baltra que sirve a Santa Cruz, los vuelos de TAME pasaron a San Cristóbal y por lo tanto también el personal junto con su jefe un tal señor Xavier Valero; quien establece su dominio en San Cristóbal para abusar de los viajeros... ¡porque le daba la gana!.

Si una persona viaja de ó a Estados Unidos, Europa, Asia etc., puede llevar lo que él estime o crea conveniente como equipaje acompañado; puede ser ropa, herramientas, mercaderías, productos congelados y hasta un perro (yo traje mi perrito Yahoo). En el aeropuerto de Guayaquil venden cajas de camarón congelado. Pero este Sr. Valero a impuesto su propia definición a las reglas internacionales de viaje y equipaje; decide qué: SOLAMENTE LO QUE ES ROPA, PUEDE EMBARCARSE COMO EQUIPAJE ACOMPAÑADO; pero si se lleva una caja de cartón con cualquier contenido; cualquier contenedor, congelador o paquete con langosta, langostinos o atún; que por mi afición a la pesca deportiva lo consigo; se tiene que MANDAR COMO CARGA y trasladarse al terminal de carga para enviar y recibir.

Ecuatorianos; ¿se dan cuenta en las condiciones que se encuentra una persona que viaja sola, recibir sus maletas en un terminal y trasladarse por cualquier medio a otro terminal para enviar o retirar parte de su equipaje que vino con Ud. en el avión?. Este señor actúa con la mentalidad del empleado público; que cree que los usuarios son unos tristes seres apropiados para cualquier abuso. No se da cuenta que es un servicio; que lo fundamental es satisfacer al cliente; no abusarlo, ni acosarlo con medidas absurdas.

Las condiciones de contrato de transporte, que es el boleto indican que: TAME concede 20 kilos como equipaje acompañado y solamente está restringido llevar como equipaje lo siguiente: mecanismos de alarmas; gases comprimidos; armas y materiales corrosivos, explosivos, inflamables, radioactivos, occidantes, tóxicos y venenosos. En ningún momento indica que yo no pueda transportar un pequeño congelador con diez langostinos bien empacados; y me obligaron a ir a otra terminal a enviar como carga y me cobraron $0.65 por kilo." Hasta aquí mi relato.

Regresando a lo actual en septiembre del 2002 y por lo expuesto en estos dos artículos, los ecuatorianos en especial los residentes en San Cristóbal con la entrada de AEROGAL en la competencia a TAME, dejaremos de sufrir los abusos y humillaciones los que en su debida oportunidad denuncié directamente al Directorio de TAME; quienes no entendían que para el éxito en los negocios, es importante tener satisfechos a sus clientes.

Me he puesto ya en contacto con los directivos de AEROGAL e intento ser el primer ecuatoriano que vuele a San Cristóbal en su vuelo inicial... es que quiero sentir la satisfacción de no ser humillado; o que algún empleadito de segunda que cuando quiera regresar con aire prepotente de gran jefe me diga...!TOBAR HUGO NO TIENE CUPO!.

jeugo@espoltel.net