CeDInCI

Mujer y sociedad

La empresa ENCOTEL y los ilícitos de todos los días (II)

por María Elena Oddone

El cartel original de la disposición 1121, derogada, sigue estando pegado en el vidrio de las ventanillas donde se atiende al público. El original, de 22 cm por 15 cm ha sido reducido a 13 por 18 cm, y la copia es borrosa. En la sucursal 12 de Pueyrredón 1352 es casi ilegible, para que no pueda leerse y no se les ocurra a los usuarios la idea de verificar el importe timbrado. En la columna situada en el centro del local hay una pequeña nota, de doce centímetros por nueve, escrita a mano con letra pequeña, difícil de leer además por estar separada por una mesa, y a una altura superior a 1,65 m. Tantas dificultades fueron superadas por la curiosidad de quien escribe, que pudo leer lo siguiente:

"Señor usuario: si lo desea antes de abonar puede verificar el importe impreso en la cubierta de su envío. Firmado: José Mario Sardi, jefe de la sucursal 12." (Hay un sello).

Quise verificar el importe de la carta que llevaba el viernes 28 de febrero último a las 11.30. Cuando le dije al empleado de franqueo simple que me diera la pieza postal, con gesto adusto y con la carta en su mano me dijo: "¿Para qué la quiere?". Tratando de evitar un incidente desagradable contesté con tranquilidad: "Para ponerla en el buzón". El empleado exclamó: "Después tenemos que buscarlas nosotros". Se refería a que tienen que sacar las sacas de los buzones. Un trabajo que no quiere tener este empleado.

¿Qué clase de preparación tienen estos empleados? Aparentemente ninguna. **En la disposición 1121, que se dejó sin efecto,** se obligaba a los jefes "a dar semanalmente conferencias al personal...". La nota del jefe de la sucursal 12 dice una cosa, sus empleados hacen otra.

• Prohibido conocer las tarifas y el peso de las piezas postales

Una recorrida por algunas sucursales con ojo investigador descubre las artimañas que ENCOTEL permite a sus empleados para burlar la confianza del público usuario. Las balanzas son colocadas de perfil al mostrador. Otras en ángulo para comodidad del empleado y difícil de poder ver el peso de la carta por el usuario. Otras, que están de frente, son tapadas con papeles indicadores. La rapidez de la maniobra de pesar la carta por el empleado, que dice enseguida el precio, impide que el usuario vea algo, por lo tanto no puede saber lo que le están cobrando. De todos modos, tampoco lo sabría aunque la balanza estuviera ante sus ojos, porque las tarifas están en un papel del lado de adentro, sólo para la vista del empleado. El usuario tiene que resignarse a pagar lo que le exigen sin saber cuánto pesa y cuánto vale su carta. No debe haber en la historia de la delincuencia otra manera más fácil de estafar a un número tan grande de personas como lo hace ENCOTEL. Todo el país, 35 millones, somos víctimas de esta empresa que da millonarias pérdidas que tenemos que pagar todos.

La responsabilidad es de los funcionarios. No sólo conocen muy bien las falencias del sistema sino que las avalan, como he demostrado al no encontrar eco a mis denuncias. Las mentiras sobre inexistentes investigaciones, las promesas de futuras implementaciones de disposiciones dejadas sin efecto hace dos años, ponen en evidencia la indefensión del ciudadano usuario del correo. Hay fundamentos para pensar que las irregularidades (de alguna forma hay que llamarlas) en las altas esferas de la empresa deben ser graves, porque si no fuera así tampoco se permitirían a nivel de la atención al público, y se atenderían las denuncias.

Con fecha 14 de febrero de 1992, el funcionario Aisicovich me dirigió una carta con cuatro puntos.

1. "Como usted lo indica en la publicación de **EIP** del 25-10-90 (se equivocó, es del 91) por lo que sucedió a la señora Brion, en sede oficial, ante cualquier indicio que signifique una maniobra que perjudique al usuario se dispone de controles especiales y seguimientos de los mismos, tendientes a determinar responsables y erradicar definitivamente fallas de esa naturaleza...".

2. "...el inspector Altamirano le comunicó (a Brion) que se habían tomado las medidas correctivas del caso".

3. "El señor interventor en la sección Carta de Lectores de **EIP,** le hace saber que se interviene en cuanto a la publicación a que se refiere el punto 1 y que oportunamente se le harán saber los resultados". (Han pasado tres años)

4. "El 3 de febrero último en carta consignada al señor interventor, expresa que no ha recibido respuesta a sus reclamos. Evidentemente esto se demoró pues se estaban perfeccionando algunas órdenes internas, entre las cuales se encuentra lo que usted solicitó el 2-12-91 respecto de la inmediata implementación en todas las oficinas de ENCOTEL de las disposiciones contenidas en el boletín 1121, inserción 9312 (obra en su poder). A propósito de esto último, se dispuso una nueva comunicación recordatoria que aparecerá en el Boletín en los próximos días. Esperando queden de esta manera satisfechas todas sus inquietudes...". Firmado: Osvaldo Aisicovich.

Cuando recibí esta carta certificada no estaba informada de que la disposición 1121, inserción 9312, cuyo cumplimiento reclamaba, había sido dejada sin efecto dos años atrás. Tuve conocimiento de ese dato por el mismo funcionario Aisicovich, el día 5 de marzo de 1992, en una entrevista personal a la que había sido convocada por la inspectora señora María Isabel Rivero.

A la luz del conocimiento de que la empresa al derogar esa disposición permite que se estafe a los usuarios y confrontando la carta de Aisicovich, que en el punto cuarto habla de implementar una disposición derogada, me pregunto si la soberbia de este funcionario le hace perder de vista la realidad y subestima la capacidad de entendimiento de una ciudadana usuaria, no contaminada con la corrupción que invade a los funcionarios y empleados de ENCOTEL. En estos casos se especula con que la indefensa ciudadana abandone por cansancio. Si eso esperan los altos funcionarios de Correos pueden equivocarse.❑

El Informador Público
Director: J. Iglesias Rouco
Secretario general: Marcelo Mendieta (h)
Año 6 - Nº 286
Viernes 20 de marzo de 1992