

PRESENTE CORREOS DE CUBA EN FORO-DEBATE DE GRANMA.

Granma

El pasado viernes 17 de abril, directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba participaron en el foro-debate convocado por el periódico Granma, para responder a las preguntas, solicitudes e insatisfacciones de los cibernautas sobre el nuevo servicio que, a manera de prueba piloto, comenzó a brindarse el lunes 13 de abril en La Habana por parte de las cadenas de tiendas de Cimex y Caribe,, para la reserva y compra de artículos de primera necesidad por Internet a través de las plataformas TuEnvío.cu y Transfermóvil; un servicio en el que Correos de Cuba asegura la transportación y entrega a domicilio de los productos adquiridos por los clientes.



A continuación le presentamos un resumen de las preguntas y respuestas abordadas en este foro-debate por los directivos de Correos de Cuba: Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero; José Manuel Valido Rodríguez, director de Comunicación Institucional; Lázaro Jorge Rodríguez Fuentes, director Jurídico; y Liber Labrada Suárez, subdirector de Tecnologías, en este realizado a través de la dirección web <http://www.granma.cu/.../forodebate-en-granma-cimex-y-correos...>

Jose Antonio dijo:

Por favor, revisen los tiempos de entrega, pues 5 o 7 días hábiles se convierten en 7 o 9 días naturales para el ciudadano común. Ya que tienen a Correos de Cuba incorporado a la distribución, pueden acercarse a lo que en el resto del mundo se conoce como «fast delivery» o entrega rápida.

CORREOS DE CUBA: José Antonio, una vez que la tienda le notifica a Correos de Cuba que las compras están listas para entregar, contamos con 48 horas para su

entrega a domicilio, previa coordinación con los clientes. Se trabaja de conjunto con las tiendas para, en la medida de las posibilidades, reducir esos tiempos de entrega.

Damarys Plasencia Perez dijo:

El pasado viernes y por mucha insistencia de mi madre, me aventuré a revisar las tiendas online, después de mucho trabajo logré conectarme y empecé a seleccionar los productos y en el momento del pago me resultó muy engorroso y difícil pero luego de varias horas pude finalmente efectuar el pago con la cuenta de Transfermóvil. Hasta el momento casi era como un juego o un cuento de hadas que casi ni lo creía, le advertí a mi esposo que es el titular de la cuenta de Transfermóvil que lo llamarían para confirmarle el pedido, y casi di un salto de alegría cuando el domingo a mi esposo lo llamaron para confirmarle que el pedido llegaría el martes que lo esperaríamos de 1 a 6 de la tarde. Y... se acabó la magia, yo confiada que desde hace varios días vienen anunciado que comenzaría la entrega por parte de Correos de Cuba y yo dije, bueno por eso me parece fenomenal, y nada son las 12 de la noche y nada de traer nada ya empezaron a quedar mal, pero desde las 6 de tarde estoy tratando de conectarme para darle seguimiento a mi pedido y no hay forma de entrar a la página, solo dice que están en mantenimiento y que pronto regresaran.... En fin vamos a empezar el peloteo y la pregunta del millón, ¿Dónde está mi pedido? ¿Cómo reclamo? Antes de dar una información deben de verificarla, porque la ministra de comercio en varias ocasiones ha mencionado el hecho que van a entrar en el plan de ventas online en la habana un total de 7 tiendas más, y ahora es que están montando cuatro caminos, y la que funcionaba hasta el momento que es Carlos tercero, debían de haber dado la noticia cuando eso estuviera funcionando y no dar una cosa por hecha cuando no es así, hay que cerciorarse antes de dar una información y esto no solo es para los ministros, también es para los medios de prensa que se hacen eco de todo esto sin siquiera ver la página.

CORREOS DE CUBA: Damarys, lamentablemente ante la alta demanda que tuvo la tienda de Carlos III ese día que usted señala, no se le pudo garantizar a Correos de Cuba las compras previstas a entregar ese día viernes, generando atrasos en la distribución y en la medida en que la tienda nos ha ido confirmando las entregas se están entregando a los clientes.

Jacqueline dijo:

Sólo quisiera saber de ser posible, si pueden agilizar el envío de las compras, mi

madre vive en la Habana Vieja y le hago compras para que le envíen y antes de que de que pusiera en marcha las tiendas virtuales en su totalidad, la semana pasada hice una compra y no le ha llegado, mañana se cumplen los 7 días y no la ha recibido e incluso pagué el transporte, al correo no te contestan, al teléfono que orientaron para saber el estado del envío, o da ocupado o nadie lo coge. Muchas gracias y en espera de respuesta.

CORREOS DE CUBA: Jacqueline, una vez que la tienda le notifica a Correos de Cuba las compras que estén listas para entregar, contamos con 48 horas para su entrega a domicilio, previa coordinación con los clientes. Se trabaja de conjunto con las tiendas para en la medida de las posibilidades reducir esos tiempos de entrega. Si usted tiene alguna duda con relación a la entrega de su compra por parte de Correos de Cuba puede llamar a la compañera Tatiana (Subdirectora de la UEB de Transporte de nuestra Empresa de Aseguramiento General) al teléfono 76428219.



Ana dijo:

Buenas, estoy preocupada porque hice una compra el 7 de abril, y en el sitio web dicen que las entregas las hacen de 5 a 7 días hábiles, hoy es 14 y no me ha llegado. Pensé que, con la incorporación de Correos de Cuba, este proceso de entrega iba a agilizarse pero me doy cuenta que es lo mismo. El sistema tiene una opción para rastreo de pedidos, pero el mismo ha permanecido invariable durante todo este tiempo. Considero que si se supone que las compras son de artículos de primera necesidad y te llegan precisamente 10 días después, está muy mal concebido ese sistema. Sin contar que las vías que dan para la atención a la población no funcionan, no responden el correo y el número de teléfono está ocupado.

CORREOS DE CUBA: Ana, Correos de Cuba se incorporó a la prueba piloto en lunes 13 de abril distribuyendo las compras del viernes 10 de la tienda de Carlos III de Cimex, única unidad con la que por el momento Correos está distribuyendo esas compras. Actualmente a solicitud de esa tienda estamos entregando los

atrasos que tiene esa tienda.

Ariel dijo:

¿La verdad que hay que estar loco, pero loco, para comprar en las tiendas online y con la distribución de Correos de Cuba, por favor, la conectividad no es buena, cuando logre hacer la compra y pagar, quien garantiza que los productos verdaderamente estén en existencia, como van a devolver el dinero?, ¿con qué recursos correo de Cuba va hacer la entrega?, ¿cuándo se empiecen a perder los paquetes y productos, como van a ser las compensaciones?

CORREOS DE CUBA: Ariel, Correos de Cuba dispone del parque de vehículos y el combustible asegurado para garantizar este servicio. Una vez que la tienda le notifica a Correos de Cuba que las compras están listas para entregar, contamos con 48 horas para su entrega a domicilio, previa coordinación con los clientes.

TFQ dijo:

Son pocas las tiendas incorporadas a esta modalidad, pero en el caso del interior del país es peor. Por ejemplo en Matanzas, solo aparece una en Cárdenas: cubriría esta las compras de toda la provincia: ¿cuál sería la tarifa a poblados como Jagüey Grande, Unión de Reyes, etc., que quedan distantes de Cárdenas. ¿Correos de Cuba aplicará una tarifa preferencial que sea en CUP? Si aplican las tarifas que han aplicado hasta el momento será más caro el transporte que la factura de la compra. Las personas que viven en pequeños poblados del interior del país tienen derecho a beneficiarse de estas medidas.

CORREOS DE CUBA: TFQ, las tarifas del servicio de transportación de Correos de Cuba están publicadas en la sitio web TuEnvio.cu de Cimex que son en pesos cubanos CUP.

Marta dijo: Yo realicé mi compra pero ahora pude chequear y veo que dice que puedo pasar a buscarla pero tenía entendido que se llevaría a las casas por parte de los compañeros de Correos de Cuba, y ahora tengo esta duda porque cómo voy a ir a buscar la mercancía si todo el transporte está cerrado. Me gustaría que me aclararan, pero además, cómo vamos a hacer colas para recoger la mercancía.

CORREOS DE CUBA: Marta, le esclarecemos que una vez que la tienda le notifica a Correos de Cuba que las compras están listas para entregar al cliente, contamos con 48 horas para su entrega a domicilio, previa coordinación con los clientes. Se trabaja de conjunto con las tiendas para, en la medida de las posibilidades, reducir esos tiempos de entrega.

María Teresa dijo:

Hice un pedido en la tienda de Carlos III el viernes 10 de abril a las 10.09 am. El sábado 11 de abril a las 11.30 am me llamaron de Correos de Cuba para decirme que no saliera el lunes que me traían el pedido. Hoy jueves 16 a las 11.00 pm no han traído nada. He tratado de comunicar con la Tienda, el teléfono siempre está ocupado y no me han respondido al correo. Llamé al teléfono de la compañera de correos, que me había llamado y su respuesta es que hay muchos pedidos para Playa. Además la página es inestable.

CORREOS DE CUBA: Marta Teresa, cierta y lamentablemente, ante la alta demanda que tuvo la tienda ese día que usted señala, no se le pudo garantizar a Correos de Cuba las compras previstas a entregar correspondientes a ese viernes, generando atrasos en la distribución; en la medida en que la tienda nos ha ido confirmando las entregas se están entregando a los clientes. Trabajamos para acortar los plazos de entrega, lo cual depende de la tienda.

Yudith dijo:

En la distribución de las mercancías a los clientes exclusivamente participará Correos de Cuba o le darán oportunidad a cuentapropistas con licencia de Mensajería y con el transporte adecuado a participar en las entregas del comercio electrónico.

CORREOS DE CUBA: Yudit, hasta el momento este servicio se asegura con el transporte de Correos de Cuba y el propio de la Cadena Cimex. Lo que usted sugiere no está definido. Correos de Cuba dispone de un parque de vehículos en todo el país y del combustible para asegurar el servicio de transportación que demanden las Cadenas de Tiendas de Cimex y Caribe.