

Cortes y mala comunicación

Señor Director:

Cada vez es más frecuente y molesto que las empresas de servicios de electricidad, televisión por cable o internet ocupen para atender los reclamos de sus clientes respuestas automatizadas en las redes sociales o incluso telefónicas. Esto aumenta el grado de disgusto de las personas afectadas hacia la compañía en cuestión.

La solución debería ir por otro lado. Por ejemplo, poner a disposición de los usuarios mapas inteligentes de la red en sus sitios web con puntos en rojo intermitente para identificar geográficamente dónde se producen problemas, y que sean interactivos, de modo que se proporcione información del problema, afectados y tiempo estimado de reposición, ojalá con temporizador.

Una vez que el problema esté solucionado, el punto puede pasar de rojo a verde. De esta forma el usuario podría saber a qué atenerse y cuál es el grado de avance del trabajo de reparación. La comunicación hoy es clave y parece que le dan muy poca importancia.

RICHARD GARCÍA

Periodista