



MINISTERIO DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE CUBA  
EL MINISTRO

**RESOLUCIÓN No. 197 /2013**

**POR CUANTO:** El Acuerdo No. 7380 del Consejo de Ministros, de fecha 28 de febrero de 2013, en su numeral Cuarto, apartado Primero, establece que el Ministerio de Comunicaciones es el organismo encargado de ordenar, regular y controlar los servicios de telecomunicaciones, radiocomunicaciones e informáticos, nacionales e internacionales.

**POR CUANTO:** La Concesión Administrativa otorgada a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., por el Decreto No. 275, de fecha 16 de diciembre de 2003, establece en su Disposición Final Segunda que: El Ministro de Comunicaciones, dictará cuantas resoluciones u otras disposiciones jurídicas resulten necesarias para implementar o complementar los servicios objeto de la presente Concesión. En cumplimiento de lo establecido en dicho Decreto el Ministerio de Comunicaciones consideró conveniente aprobar las condiciones de comercialización del Servicio de Acceso a Internet desde las áreas de los proveedores de Internet al público a personas naturales.

**POR TANTO:** En el ejercicio de la facultad que me está conferida, por el numeral Cuarto, apartado Tercero del Acuerdo No. 2817 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, de fecha 25 de noviembre de 1994;

**RESUELVO:**

**PRIMERO:** Aprobar la comercialización del Servicio de Acceso a Internet desde las áreas de los proveedores de Internet al público a personas naturales, en las modalidades siguientes:

1. **Cuentas temporales:** Las cuentas temporales se establecen mediante la venta de tarjetas no recargables y estarán asociadas a la facilidad del servicio de navegación internacional.
2. **Cuentas permanentes:** Las cuentas permanentes se establecen mediante la firma entre el usuario que la solicite y Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., en lo adelante ETECSA, de las "Condiciones Generales para el Servicio de Acceso a Internet desde las áreas de los proveedores de Internet al público a personas naturales por medio de cuentas permanentes", que se anexa a la presente Resolución formando parte integrante de la misma; las facilidades de los servicios ofertados serán las de navegación por la red (nacional e internacional) y las de correo electrónico (nacional e internacional).

**SEGUNDO:** Corresponde a ETECSA brindar a los usuarios las facilidades de los servicios ofertados de manera independiente y además desde el portal Web provisto por la empresa, toda la información comercial actualizada sobre los servicios y sus facilidades, sus tarifas, ciclos de vida y otras que se requieran con el objetivo de garantizar su adecuada utilización.

**TERCERO:** La Agencia de Control y Supervisión del Ministerio de Comunicaciones es la encargada de controlar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**NOTIFÍQUESE** al Presidente Ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.

**COMUNÍQUESE** a los viceministros, al Director de Regulaciones y Normas y al Director General de la Agencia de Control y Supervisión.

**ARCHÍVESE** el original en la Dirección Jurídica del Ministerio de Comunicaciones.

**PUBLÍQUESE** en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

**Dada** en La Habana, a los días 21 del mes de mayo de 2013.

**Maimir Mesa Ramos**  
**Ministro**

**LIC. PEDRO PAVEL GARCIA SIERRA, DIRECTOR JURIDICO DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES.**

**CERTIFICO:** Que la presente Resolución es copia fiel y exacta del original que obra en los archivos de esta Dirección a mi cargo.  
La Habana, 22 de mayo de 2013.

**CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE LAS ÁREAS DE LOS PROVEEDORES DE INTERNET AL PÚBLICO A PERSONAS NATURALES, POR MEDIO DE CUENTAS PERMANENTES**

**1. OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES:**

1.1 ETECSA prestará el servicio de acceso a Internet a través de sus áreas o facilitará que se acceda al mismo desde las de los proveedores de internet al público autorizados, el que contemplará las facilidades de navegación por la red (nacional e internacional) y correo electrónico (nacional e internacional) desde los lugares autorizados para ello y el USUARIO pagará por el servicio de acuerdo a la facilidad contratada.

**2. OBLIGACIONES DE ETECSA:**

- 2.1 Habilitar una cuenta para el acceso a Internet y brindar facilidades técnicas para que el **USUARIO** pueda crearse una cuenta de correo electrónico y salvar en soportes personales la información deseada.
- 2.2 Brindar información actualizada sobre las facilidades del servicio, sus tarifas y ciclos de vida a través del portal habilitado por **ETECSA** y en otros soportes informativos establecidos para ello.
- 2.3 Mantener activa la cuenta del **USUARIO**, durante el tiempo que ampare el depósito hecho, según el valor establecido y garantizar la posibilidad de consultar la extensión del mismo en el portal habilitado por **ETECSA**. Transcurrido ese término, la cuenta quedará bloqueada durante treinta (30) días, período en el cual el **USUARIO** deberá recargarla, de lo contrario, la cuenta, sus datos y el saldo serán cancelados, lo cual dará lugar a resolver estas condiciones.
- 2.4 Responder en el término de hasta treinta (30) días las reclamaciones del **USUARIO** relacionadas con el servicio.
- 2.5 Garantizar al **USUARIO** las condiciones de privacidad en el área de navegación, las que estarán en correspondencia con la prestación de un servicio que se ofrece en espacios públicos.
- 2.6 Atender de forma inmediata las denuncias que formule el **USUARIO**, sobre cualquier sospecha de acceso fraudulento al servicio mediante el uso de sus códigos personales y contraseñas.

**3. OBLIGACIONES DEL USUARIO:**

- 3.1 Acceder al servicio, desde los lugares autorizados para ello durante los horarios establecidos para su funcionamiento.
- 3.2 Pagar los importes correspondientes por la activación de la cuenta de acceso al servicio contratado, así como recargar la misma en los tiempos establecidos a través de aquellas vías que se habiliten antes de quedar cancelada.
- 3.3 Cambiar la contraseña inicial entregada por **ETECSA**, en la primera conexión, para garantizar la seguridad de su cuenta.
- 3.4 Responder de forma absoluta por la confidencialidad de códigos personales y contraseñas asociadas, partiendo de que la cuenta es personal e intransferible.
- 3.5 No ceder, revender o negociar de cualquier forma, el servicio amparado por estas condiciones generales.

- 3.6 No usar el servicio para realizar acciones que puedan considerarse por **ETECSA** o por las autoridades administrativas y judiciales competentes, como dañinas o perjudiciales para la seguridad pública, la integridad, la economía, la independencia y la soberanía nacional. Actuar con total respeto a la legislación vigente.
- 3.7 Informar a **ETECSA** de cualquier sospecha de acceso fraudulento al servicio mediante el uso de sus códigos personales y contraseñas. El costo por el tiempo utilizado de esta forma, será asumido por el **USUARIO**.
- 3.8 Reclamar a **ETECSA** ante inconformidades con el servicio en un término no superior a los treinta (30) días posteriores al hecho, pasado este término pierde derecho a la reclamación.

#### 4. FORMA DE PAGO:

- 4.1 El servicio se pagará mediante el dinero efectivo en pesos convertibles (CUC), en la variante de prepago, de acuerdo a las tarifas aprobadas según corresponda por el Ministerio de Finanzas y Precios o por el Ministerio de Comunicaciones y a las facilidades contratadas.

#### 5. GENERALIDADES DEL SERVICIO:

- 5.1 El **USUARIO** podrá formular sus quejas sobre el servicio a través del número de Información Comercial y Protección al Consumidor (118), a través del contacto [atencion.usuarios@etecsa.cu](mailto:atencion.usuarios@etecsa.cu) y en cualquier Unidad Comercial de **ETECSA**. La empresa se compromete a atender las mismas de forma inmediata y darle solución en el plazo más breve posible.
- 5.2 Desde que el **USUARIO** se autentica, el sistema comienza a descontar el tiempo de conexión, independientemente de la acción que realice en la computadora (navegación, uso del correo, elaboración de documentos o realización de otros trabajos).
- 5.3 En la pantalla se visualizará el tiempo disponible en su cuenta.
- 5.4 En la tasación de los servicios contratados se tiene en cuenta que el tiempo de uso del servicio se contabiliza como tiempo real consumido y la base para la contabilización será el minuto a razón de la tarifa aprobada. Se tomará como medida hasta el nivel de minuto, por lo que los segundos se aproximarán al minuto por exceso.
- 5.5 El **USUARIO** debe realizar el cierre de sesión al concluir su trabajo para evitar que se consuma su tiempo de conexión indebidamente. Por cuestiones de seguridad, el sistema cierra automáticamente la sesión si el **USUARIO** permanece más de dos (2) minutos sin interactuar con la computadora. El cierre siempre se notifica durante quince (15) segundos antes de hacerse efectivo.
- 5.6 El **USUARIO** antes de iniciar una sesión de trabajo puede acceder sin costo alguno a un resumen de sus estadísticas a través de los sitios habilitados por la empresa. Para ello contará con cinco (5) minutos para realizar las acciones permitidas de gestión de su cuenta de acceso o de correo y de su saldo según el servicio contratado, pasado este tiempo se cerrará esta ventana quedando la posibilidad de crear una nueva o de iniciar una sesión de trabajo.
- 5.7 **ETECSA** no almacena de forma permanente en la estación de trabajo la información descargada o utilizada durante la sesión por el **USUARIO**, eliminándola cuando este cierre la misma.
- 5.8 **ETECSA** denegará al **USUARIO** el uso del servicio de forma inmediata cuando se detecte que durante el transcurso de la sesión, ha incurrido en alguna violación de las normas de comportamiento ético que promueve el Estado cubano, las cuales

están disponibles para ser consultadas por el **USUARIO** en la ventana de autenticación. Tanto la denegación de uso como las modificaciones a las normas de comportamiento ético, le serán notificadas de inmediato al **USUARIO**.

- 5.9 **ETECSA** queda exonerada de responsabilidad civil por las limitaciones de acceso a los contenidos, la veracidad, calidad y exactitud de la información publicada en sitios Web ajenos a la empresa, así como por la pérdida de datos por el actuar de terceros y la ejecución de programas malignos. Asimismo, queda exonerada de los daños que pueda el **USUARIO** provocar a terceros por la ejecución de programas malignos u otras acciones fraudulentas.
- 5.10 **ETECSA** garantizará al **USUARIO** la protección que brindan los antivirus que la empresa utiliza, y se compromete a mantenerlos actualizados.
- 5.11 Las partes no serán responsables por el incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus obligaciones, cuando las mismas sean imposibles de satisfacer por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, que pueden ser inundaciones, sequías, incendios, granizadas, terremotos, ciclones o huracanes, plagas, desastres, guerras, operaciones militares de cualquier clase, o cualquier otra contingencia, que imposibiliten total o parcialmente su realización.
- 5.12 Las presentes condiciones generales del servicio de acceso a Internet estarán vigentes hasta tanto el **USUARIO** notifique documentalmente su decisión de resolverlas; no obstante, **ETECSA** puede resolverlas si el **USUARIO** dejara de habilitar los saldos en los términos establecidos o incumpliera con algunas de las condiciones y obligaciones pactadas en este documento. El **USUARIO** tiene el derecho de notificar a **ETECSA** cualquier inconformidad, reclamo y sugerencia con relación al servicio.
- 

**CONSERVESE ESTE DOCUMENTO PARA LAS GESTIONES CON NUESTRA  
EMPRESA**

No. de documento: \_\_\_\_\_ Unidad comercial: \_\_\_\_\_

Dirección Territorial: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos del **USUARIO**: \_\_\_\_\_

No. de identidad: \_\_\_\_\_ Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Facilidad del servicio contratado: \_\_\_\_\_ Fecha:  
DD / MM / AA

Usuario: \_\_\_\_\_

Contraseña inicial (\*): \_\_\_\_\_

**Para garantizar la seguridad de su cuenta el usuario tendrá la obligación de  
cambiar la contraseña inicial en la primera conexión.**

Firma del **USUARIO**: \_\_\_\_\_

Nombre, cargo y firma por **ETECSA**: \_\_\_\_\_