DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/all/themes/mincom/logo.png

DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/default/files/styles/noticias/public/f0153625.jpg

Source:
Tomado del periódico Granma

La nueva normativa establece una diferenciación entre los clientes anteriores a esta Resolución 176 y los nuevos servicios que se contratarán después de la fecha de entrada en vigor de la disposición, radicada fundamentalmente en el traslado en las condiciones de cesión del servicio y la transmisión.

En los últimos años, a pesar de la situación económica del país, la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (Etecsa) ha destinado recursos para el incremento de los servicios de la telefonía básica fija hasta alcanzar en estos momentos la cifra de 1,2 millones de líneas residenciales.

Este servicio, considerado por los propios especialistas de la entidad como una de las mayores insatisfacciones de la población, sufrió modificaciones establecidas en la Resolución 176 de 2019 del Ministro de Comunicaciones, con el objetivo de beneficiar a un sector mayor de la población.

Publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria No. 26 del 11 de noviembre, esta Resolución establece los principios generales a tener en cuenta por Etecsa en la elaboración de los contratos correspondientes al servicio telefónico básico, que se presta a personas naturales, derogando la No. 82 de 2012, que puso en vigor el contrato del servicio de telefonía básica a la población.

NECESIDAD DE UNA MEDIDA

Ante la necesidad de explicar mejor a la población sobre un tema tan sensible, Adalys Montiel Creach, directora adjunta de la División de servicios fijos, explicó en conferencia de prensa este jueves que en el proceso de instalación del servicio de la telefonía fija, Etecsa, de conjunto con los órganos locales, ha coordinado para ubicarlos en los lugares donde la población más los necesita.

Sin embargo, agregó, inmediatamente después de ser otorgados los servicios, una parte significativa de los clientes solicitan el traslado, fundamentalmente hacia lugares donde no existen capacidades técnicas disponibles, por lo que la entidad ha tenido que destinar alrededor del 60 % de los recursos de inversiones previstos para el incremento de nuevos servicios, a la instalación de más de 30 000 traslados cada año, y casi 17 000 quedan pendientes por no disponer de capacidades técnicas, con lo cual se desaprovechan los recursos instalados, disminuyendo las líneas en servicio y, por supuesto, alargando la recuperación de esa inversión y el incremento de las insatisfacciones de la población.

Otro punto a considerar por la entidad fue que en el caso de la flexibilización de las regulaciones de la vivienda y la autorización de la compra-venta de estas, se motivó un incremento considerable de las ilegalidades y litigios asociados al servicio telefónico, así como de las solicitudes de traslado de las líneas residenciales, que se incrementaron de un 2 a un 6 %.

Las nuevas modificaciones, que se implementarán a partir del 8 de enero de 2020, tienen el propósito de dirigir los recursos técnicos y las inversiones a la ampliación de más servicios para la población y de aprovechar las capacidades instaladas y convertirlos en nuevos servicios.

TRASLADOS, CESIÓN Y TRANSMISIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La nueva normativa establece una diferenciación entre los clientes anteriores a esta Resolución 176 y los nuevos servicios que se contratarán después de la fecha de entrada en vigor de la disposición, radicada fundamentalmente en el traslado en las condiciones de cesión del servicio y la transmisión, explicó Montiel Creach.

La nueva resolución establece que los actuales clientes, cuyo contrato ha sido suscrito anteriormente a la aplicación de esta normativa, continuarán con el derecho a solicitar la continuidad del servicio en su nuevo domicilio legal, mientras no cedan la titularidad del contrato y Etecsa se lo instalará siempre que existan condiciones técnicas. El servicio instalado en el domicilio anterior no causará baja y se le transmitirá a quien la ley le otorgue el mejor derecho a la vivienda, donde se encuentra instalado.

Además, la compañía aclara que continuará trabajando para dar solución técnica a los traslados pendientes que existen hasta la fecha y a las nuevas solicitudes que vayan surgiendo con los cambios de domicilios de los titulares actuales.

Para los nuevos titulares –todas aquellas personas que adquieran un nuevo servicio telefónico a partir del 8 de enero de 2020–, el servicio va a quedar vinculado a la vivienda donde se encuentre instalado, por lo que no podrán solicitar el traslado, apuntó Montiel Creach.

Si el usuario se muda, el servicio se lo puede ceder a cualquier persona que siga residiendo en esa vivienda o puede seguir siendo titular del mismo, aunque el servicio se quedaría en el anterior domicilio.

Por ejemplo, agregó Montiel Creach, una vez que el cliente realiza cambio de dirección, Etecsa investigará si en el nuevo sitio existen las condiciones técnicas para instalar el servicio y se le ofrecerá respuesta en un periodo de 30 días. Si desea realizar el traslado, la entidad lo instala o queda pendiente en el caso de no existir facilidades, solo para aquellas personas cuyos contratos ya están establecidos antes de la Resolución.

En el caso de las permutas, si las dos personas tienen servicio telefónico, ambos mantendrán el servicio y tendrán un cambio como parte de los procedimientos establecidos por la entidad; si una de las partes no tenía, se verá beneficiado al quedar la telefonía fija en el lugar donde estuviese instalado.

En cuanto a la cesión de titularidad que cambia para todos los clientes, se puede continuar realizando esta, pero solo se podrán beneficiar las personas que residan legalmente en la vivienda donde se encuentra instalado el servicio telefónico.

«En el caso de que el cliente se fuese de su residencia anterior y en esta quedaran familiares, los mismos se quedan con el servicio en la vivienda, aprovechando las condiciones de instalación», acotó la Directora Adjunta.

La nueva Resolución reconoce la opción de transmisión de la titularidad del servicio en los casos de fallecimiento, declaración de presunción de muerte o declaración de emigrante del titular, a favor de la persona natural designada por este en el contrato, que resida legalmente en la vivienda donde se encuentra instalado el servicio a partir de la puesta en vigor de la norma legal.

Para los clientes nuevos, la transmisión siempre va a ser a favor de la persona a la que la ley otorga el mejor derecho a la vivienda, si no existe la designación, y en el caso de haberla, tiene que vivir la persona en el lugar donde se encuentra instalado el teléfono fijo.

«Los titulares que se van no pueden solicitar el traslado, aunque siempre tendrán el derecho de cederlo a cualquiera de las personas que residan en el domicilio. En el caso de designar a alguien en el contrato, debe también estar viviendo donde se encuentra instalado, por eso es la vinculación del servicio a la vivienda», declaró Montiel Creach.

OTROS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS

Garantizar el reconocimiento y aplicación del principio de respeto a la privacidad de los datos personales del usuario y la inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo los casos previstos en la legislación vigente.

Solucionar las interrupciones técnicas del servicio en un plazo máximo de 72 horas, a partir de que el usuario la reporte o que Etecsa la detecte, y disponer el procedimiento de compensación cuando no cumpla el plazo establecido para la solución de las afectaciones.

Reconocer el derecho de los usuarios a recibir la información sobre la facturación con la periodicidad convenida, lo que incluye el importe del consumo de los servicios contratados, desglosados por tipos y en correspondencia con los medios técnicos, se detalla en el caso del servicio local, el tiempo utilizado y en el de larga distancia, adicionalmente, el destino de las llamadas, y establecer la forma a emplear para cumplir ese fin.