

El Secretario del Consejo de Ministros

CERTIFICA

POR CUANTO: Con el fin de simplificar y lograr celeridad en la distribución de teléfonos residenciales, se hace necesario establecer el procedimiento para su otorgamiento por intermedio de los consejos de la Administración municipales, que a su vez posibilite incrementar gradualmente los niveles de satisfacción de la demanda de la población en cuanto a este servicio.

POR TANTO: El Consejo de Ministros en el ejercicio de las facultades que le otorga el inciso k) del Artículo 98 de la Constitución de la República de Cuba y de conformidad con los artículos 13 inciso i) y 30, ambos del Decreto-Ley No. 272 “De la Organización y Funcionamiento del Consejo de Ministros”, de 16 de julio de 2010, adoptó con fecha 25 de marzo de 2015, el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO: Aprobar el procedimiento general para el otorgamiento del servicio telefónico básico al segmento residencial nacional a través de los consejos de la Administración municipales, que se detalla en el Anexo Único.

SEGUNDO: Se encarga al Ministro de Comunicaciones, a los presidentes de los consejos de la Administración provinciales y municipales y al Presidente Ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., el cumplimiento de lo que se dispone en este Acuerdo, en lo que a cada uno le concierne.

TERCERO: Se derogan las disposiciones legales y reglamentarias de igual o inferior jerarquía, en todo cuanto se oponga a lo que por el presente se establece.

Y PARA PUBLICAR en la Gaceta Oficial de la República de Cuba y remitir copia a los miembros del Consejo de Ministros, se expide la presente certificación en el Palacio de la Revolución, a los 25 días del mes de marzo de 2015. “AÑO 57 DE LA REVOLUCIÓN”.

José Amado Ricardo Guerra

ANEXO ÚNICO AL ACUERDO NO. 7716/2015

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO A LA POBLACIÓN POR LAS ADMINISTRACIONES MUNICIPALES DEL PODER POPULAR

1. OBJETO

Establecer los criterios de otorgamiento de las capacidades de servicio telefónico disponibles sobre la base de su optimización, así como de la integración armónica en la actuación de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., en lo adelante ETECSA, y los consejos de la Administración provinciales y municipales en el proceso de otorgamiento, que posibilitan su simplificación y celeridad, con el objetivo de incrementar gradualmente los niveles de satisfacción de la demanda de la población en cuanto a este servicio.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a los consejos de la Administración provinciales y municipales, y a ETECSA.

3. PRINCIPIOS

1. El otorgamiento del servicio telefónico básico a la población se realiza a partir de la capacidad disponible que se creen o recuperen en cada central telefónica.
2. El proceso de otorgamiento del servicio telefónico básico a la población y la solución de las quejas e inconformidades que por este concepto se originen, corresponden a los consejos de la Administración provinciales y municipales.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Corresponde a ETECSA:

1. Informar a los consejos de la Administración provinciales y municipales, la ubicación de las zonas o áreas geográficas definidas territorialmente en las que se realiza el otorgamiento de las líneas telefónicas, en lo adelante zonas comercializables, y la cantidad de líneas a asignar por cada una de ellas en el ámbito municipal;
2. velar por el cumplimiento de los términos establecidos para el otorgamiento de los servicios;
3. realizar la contratación de los servicios e instalar en las direcciones que aparezcan en los listados recibidos de los consejos de la Administración municipales; y
4. controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la tramitación de los listados que se reciban de los consejos de la Administración; mantener informados a estos sobre el inicio y la culminación del proceso; y velar porque los otorgamientos se correspondan con las zonas comercializables.

4.2 Los consejos de la Administración provinciales cumplen las tareas siguientes:

1. Controlar y supervisar en la provincia el proceso de otorgamiento del servicio telefónico por parte de los consejos de la Administración municipales;

2. conciliar y actualizar la demanda de servicios de la población a nivel provincial; y
3. resolver las reclamaciones que formule la población por inconformidad con el otorgamiento del servicio telefónico.

4.3 Los consejos de la Administración municipales cumplen las tareas siguientes:

1. Organizar, planificar, controlar y dirigir en el municipio el proceso de otorgamiento del servicio telefónico básico a la población en las zonas comercializables;
2. crear las comisiones de otorgamiento, designar sus miembros e instruir a estos adecuadamente sobre las particularidades del proceso;
3. aprobar las personas a instalar el servicio telefónico básico, entre las propuestas de candidatos que sean recibidas de las comisiones de otorgamiento;
4. garantizar la difusión de la información relativa al proceso de otorgamiento;
5. garantizar el adecuado flujo de información sobre el proceso de otorgamiento;
6. cumplir con los términos establecidos en el presente procedimiento;
7. tramitar oportunamente ante el Consejo de la Administración Provincial correspondiente, las reclamaciones que formule la población por inconformidad con el otorgamiento; y
8. ejecutar e instrumentar las decisiones del Consejo de la Administración Provincial.

4.4 Las comisiones de otorgamiento que crean los consejos de la Administración municipales son encargadas de:

1. Recepcionar las solicitudes de otorgamiento de servicio telefónico básico que se realicen por la población;
2. realizar el análisis necesario para establecer el reconocimiento del derecho de los solicitantes sobre la base del cumplimiento de los criterios de otorgamiento;
3. proponer al Consejo de la Administración Municipal los candidatos a beneficiar con el otorgamiento del servicio telefónico básico, en la que se hace corresponder de manera precisa la vinculación de la línea comercializable con el nombre del candidato al otorgamiento del servicio; y
4. garantizar el adecuado flujo de información sobre el proceso, así como cumplir con los términos establecidos.

5. COMPOSICIÓN DE LAS COMISIONES DE OTORGAMIENTO Y SU FUNCIONAMIENTO

5.1 Las Comisiones se constituyen a nivel de circunscripción por decisión de los consejos de la Administración municipales y su vigencia es temporal, sujeta a la comercialización de las líneas ubicadas en su demarcación. El Consejo de la Administración Municipal es el encargado de la designación de sus miembros en coordinación con las organizaciones sociales, políticas y de masas de la demarcación, debiendo dejar constancia documental de su constitución y la vigencia de su período de trabajo.

5.2 Las Comisiones deben estar compuestas por un número impar de miembros y entre sus integrantes se designa un coordinador, cuya función principal es la organización de su funcionamiento; igualmente se nombra un secretario, quien tiene a su cargo la elaboración, ordenación, custodia temporal y tramitación de la documentación propia del trabajo de esta Comisión.

- 5.3 No pueden formar parte de las comisiones de otorgamiento, los trabajadores de ETECSA.
- 5.4 Los requisitos para integrar las comisiones son residir en la localidad donde existan las líneas comercializables y ser reconocidos en la comunidad por su conducta moral, social o laboral.
- 5.5 Cuando la solicitud de servicio sea de algún integrante de la Comisión de Otorgamiento o de su cónyuge o pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad y el segundo de afinidad, se abstendrá de tramitarla. Esta solicitud se debe analizar por una Comisión distinta o por la misma con otra composición.
- 5.6 A solicitud de los consejos de la Administración municipales se puede designar a un trabajador de ETECSA para asesorar a las comisiones en cuestiones de interés.

6. REQUISITOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL PROCESO DE OTORGAMIENTO

- 6.1 Los informes que se tramiten entre ETECSA y los consejos de la Administración municipales deben estar aprobados por sus máximos representantes, ser legibles, estar acuñados y foliados, sin borroneos ni tachaduras.
- 6.2 La información que se aporta por ETECSA debe contener de manera detallada las direcciones ofertadas en las zonas comercializables y la cantidad de líneas a asignar por cada una de ellas.
- 6.3 La información que generan los consejos de la Administración municipales referidas a la relación de los beneficiados con el otorgamiento, debe contemplar claramente sus nombres y apellidos, el número de identidad permanente y la dirección de instalación del servicio, debiendo coincidir esta con la dirección ofertada previamente por ETECSA en la zona comercializable.
- 6.4 La información sobre el proceso de otorgamiento de los servicios telefónicos básicos, que se tramite entre ETECSA y el Consejo de la Administración Municipal se archiva por un período mínimo de tres (3) años.
- 6.5 La información que sobre el proceso de otorgamiento se brinde a conocer a la población residente en los consejos populares donde existan zonas comercializables, debe ser oportuna, clara, de conocimiento público; pormenorizada en cuanto a cifras, datos, funciones, derechos y deberes; precisa en cuanto a fechas e instancias y cargos de las personas que integran las comisiones de otorgamiento y de las que atienden las quejas e inconformidades sobre el proceso en el Consejo de la Administración Municipal correspondiente, garantizando la transparencia total.

7. CAUSAS INVALIDANTES DE LA CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO A LAS PERSONAS BENEFICIADAS CON SU OTORGAMIENTO

- 7.1 Que la información recibida del Consejo de la Administración Municipal no cumpla los requisitos que aparecen los numerales 6.1 y 6.3 del acápite anterior de este procedimiento.

- 7.2** La existencia de incongruencias entre algunos de los datos que aparecen en el listado de los beneficiados con el proceso de otorgamiento, especialmente respecto al documento de identidad una vez agotada la vía de conciliación previa con la Oficina Municipal de Carné de Identidad y el Registro de Población correspondiente.
- 7.3** Ser previamente el beneficiado titular de un servicio telefónico básico, excepto que posea la propiedad de una vivienda ubicada en zona destinada al descanso o veraneo, siempre que sea para el disfrute en el referido inmueble, en que puede ostentar la titularidad de este servicio, siendo dos (2) la cifra máxima resultante.
- 7.4** Cuando el beneficiado con el otorgamiento del servicio telefónico básico resida en un inmueble en el que su propietario no autoriza la instalación de este servicio.

8 REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO

- 8.1** Tienen derecho al otorgamiento del servicio telefónico las personas naturales que se relacionan a continuación:
- a) Los ciudadanos cubanos residentes en el territorio nacional.
 - b) Los ciudadanos cubanos con Permiso de Residencia en el Exterior (PRE).
 - c) Los extranjeros con residencia permanente en Cuba.

8.2 Criterios de otorgamiento

Para el otorgamiento del servicio telefónico básico a la población deben tener en cuenta que las personas residan en el área comercializable; que exista la necesidad del servicio; la conducta y el aporte a la comunidad desde el punto de vista social; los casos sociales de ancianos solos, personas impedidas, enfermos, jubilados o similares, sin elementos de exclusión o discriminación de ningún tipo. Con ese fin se procurará la presentación de evidencias materiales objetivas que sustenten los criterios de otorgamiento, lo que facilita la realización de su trabajo y, a su vez, posibilita la solución de las inconformidades que por este concepto se generen por la población.

8.3 Gestión de la demanda del servicio telefónico básico

Corresponde a los consejos de la Administración municipales gestionar la demanda del servicio telefónico básico en cada municipio. Los consejos de la Administración provinciales son responsables de conciliar y actualizar dicha demanda a nivel provincial.

Las solicitudes de servicio se entregan por los interesados a la Comisión de Otorgamiento. Su orden no constituye en ningún caso un escalafón que implique niveles de prioridad para su otorgamiento, únicamente constituye el indicador cuantitativo de su necesidad por áreas geográficas. Los consejos de la Administración municipales y ETECSA se abstendrán de asumir compromisos para posteriores instalaciones.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El proceso de otorgamiento se compone de las etapas que se detallan a continuación:

Primera Etapa: Presentación por ETECSA a los consejos de la Administración municipales de la información necesaria para realizar el proceso de otorgamiento del servicio telefónico básico a la población, cada vez que existan líneas comercializables en una localidad.

- I. Cuando existan líneas comercializables, el Centro de Telecomunicaciones de ETECSA presenta al Consejo de la Administración Municipal la información de manera pormenorizada, donde se exponen las zonas comercializables y la cifra de las líneas a asignar por cada una de ellas. Dicha información se envía para conocimiento del Consejo de la Administración Provincial correspondiente, a través de la Dirección Territorial de ETECSA.

Segunda Etapa: Análisis y procesamiento por los consejos de la Administración municipales de la información para realizar el proceso de otorgamiento del servicio telefónico básico a la población.

- I. El Consejo de la Administración Municipal a partir de la información recibida de ETECSA, tiene un término de hasta quince (15) días hábiles posteriores a su recepción para el inicio oficial del proceso de otorgamiento. Durante ese período planifica su realización, crea la Comisión de Otorgamiento e instruye de manera adecuada a sus integrantes, dotándolos de los conocimientos necesarios para realizar una labor eficaz. El coordinador de la Comisión de Otorgamiento donde exista una zona comercializable, de conjunto con un trabajador de ETECSA, recorre el área y constata en el lugar la existencia de las líneas y la correspondencia de sus datos con la información aportada por ETECSA.
- II. El Consejo de la Administración Municipal, en el término de tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la información, puede solicitar a ETECSA el esclarecimiento sobre alguna cuestión que necesite, y debe recibir respuesta a su solicitud en igual período. Si transcurrido ese término no se recibe respuesta, se puede valorar la pertinencia de la devolución de la información y no comenzar el proceso de otorgamiento, o por el contrario aceptarla e iniciar este, subsanando en el transcurso del mismo las inquietudes inicialmente expuestas.
- III. Desde el inicio hasta el fin del proceso el Consejo de la Administración Municipal divulga la información referida a la cantidad de líneas comercializables, su dirección, los criterios para su otorgamiento, los integrantes de la Comisión de Otorgamiento y la ubicación del lugar donde se les puede contactar para entregar la solicitud de servicio, los términos del proceso de otorgamiento, así como las fechas oficiales de comienzo y culminación de este. El Consejo de la Administración Municipal, para asegurar la divulgación de la información, utiliza los medios y vías necesarios que garanticen que sea recibida por la totalidad de la población residente en los consejos populares donde estén contempladas las zonas comercializables.

Tercera Etapa: Análisis de las solicitudes de servicio por parte de las comisiones de otorgamiento.

- I. La Comisión de Otorgamiento en el término de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha oficial de comienzo del proceso y luego de su divulgación en los consejos populares donde estén contempladas las zonas comercializables, recepciona las solicitudes de servicio telefónico básico por parte de la población, las analiza conforme a este procedimiento y envía al Consejo de la Administración Municipal la propuesta de los candidatos para ser beneficiados con el otorgamiento del servicio, así como la información correspondiente a los solicitantes que no fueron seleccionados.

Cuarta Etapa: Aprobación por los consejos de la Administración municipales de la propuesta de otorgamiento y publicación de la relación de personas seleccionadas para la instalación del servicio.

- I. El Consejo de la Administración Municipal en el término de cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la propuesta de la Comisión de Otorgamiento, se pronuncia mediante Acuerdo sobre la conformidad de la aprobación de los candidatos. Este período puede ser prorrogado otros cinco (5) días hábiles, para esclarecer cualquier aspecto o para convocar y realizar una consulta pública con la población residente en el área comercializable.
- II. El Consejo de la Administración Municipal, por la misma vía que comunicó las fechas de inicio y culminación del proceso, hace pública la relación de los nombres de las personas beneficiadas con el otorgamiento del servicio telefónico básico, lo que debe realizar en el término de dos (2) días hábiles posteriores a la fecha de aprobación.
- III. El Presidente del Consejo de la Administración Municipal elabora un informe con la relación de los nombres de las personas a las que les fue aprobado el servicio telefónico, el que es tramitado a través del Centro de Telecomunicaciones de ETECSA para su procesamiento, con copia para el Consejo de la Administración Provincial correspondiente, para su conocimiento en el período de diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de aprobación.

Quinta Etapa: Contratación e instalación por ETECSA del servicio telefónico básico a las personas beneficiadas con su otorgamiento.

- I. ETECSA dispone de un término de hasta treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción del informe enviado por la Administración Municipal con la relación de los nombres de las personas beneficiadas, para su revisión detallada y la corrección de aquellos elementos que lo requieran, así como preparar las condiciones que posibiliten la posterior contratación e instalación del servicio telefónico. Cuando corresponda, el Consejo de la Administración Municipal remite en diez (10) días hábiles el informe con los errores subsanados.
- II. ETECSA, una vez revisado el informe con la relación de los nombres de las personas beneficiadas y verificado que cumple con los requerimientos establecidos, dispone de un término de quince (15) días hábiles para realizar la contratación e instalación de los servicios.
- III. ETECSA comunica oficialmente al Consejo de la Administración Municipal sobre la culminación de la instalación de los servicios telefónicos y detalla la relación de las

personas a las cuales se les instaló. Asimismo, informa los casos eventuales en que no sea posible la instalación y sus causas.

10. SOBRE LAS INCONFORMIDADES CON EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO

- 10.1** Las personas inconformes con el proceso de otorgamiento pueden interponer directamente por escrito su reclamación ante el Consejo de la Administración Provincial o a través del Consejo de la Administración Municipal que aprobó el otorgamiento y aportar las pruebas que sustenten su reclamación, dentro del término de quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de publicación de la relación de los beneficiados.
- 10.2** El Consejo de la Administración Municipal, una vez recibida la reclamación por inconformidad, la eleva dentro del término de diez (10) días hábiles a la Administración Provincial correspondiente.
- 10.3** El Consejo de la Administración Provincial en el término de quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de la inconformidad, se pronuncia mediante Acuerdo sobre la procedencia o no de la solicitud del reclamante, lo que es notificado a la persona, a la Administración Municipal que corresponda y a ETECSA.
- 10.4** La interposición de las reclamaciones sobre el mejor derecho al otorgamiento del servicio, interrumpe la contratación e instalación de los servicios por parte de ETECSA. El Consejo de la Administración Municipal que aprobó el otorgamiento y reciba la reclamación por inconformidad dentro del término de veinticuatro (24) horas posteriores a su recepción, solicita a ETECSA la interrupción provisional de la contratación e instalación de los servicios hasta que sean resueltas la totalidad de las reclamaciones correspondientes a una misma zona comercializable.
- 10.5** Contra la decisión que resuelva la reclamación formulada no procede recurso alguno en la vía administrativa.