



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN 176

POR CUANTO: El Acuerdo 8151 del Consejo de Ministros, de 22 de mayo de 2017, en sus numerales Cuarto y Vigésimo, apartado Primero, establece que el Ministerio de Comunicaciones tiene como función específica, la de ordenar, regular y controlar los servicios de telecomunicaciones, informáticos y postales, nacionales e internacionales, la gestión de los recursos comunes y limitados en materia de dichos servicios y la implementación de estos; así como la de proponer la política y las estrategias para el desarrollo, evolución, producción, comercialización y utilización de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información y la comunicación, los servicios postales, el espectro radioeléctrico, el aseguramiento técnico y de soporte asociado y, una vez aprobada, dirigir y controlar su aplicación.

POR CUANTO: La Concesión Administrativa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones otorgada a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., mediante el Decreto 321, de 4 de diciembre de 2013, dispone en su artículo 14, que el Ministerio de Comunicaciones establece los principios generales a tener en cuenta por dicha empresa en la elaboración de los contratos de los servicios concesionados, a fin de que sus cláusulas no sean abusivas y no vulneren los derechos de los consumidores.

POR CUANTO: Mediante la Resolución 82 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de 21 de mayo de 2012, fue aprobada la proforma contractual para la prestación del servicio de telefonía básica que se brinda al segmento residencial nacional, por lo que es necesario su actualización y emitir una nueva normativa que se atempere a las exigencias del desarrollo alcanzado en las nuevas tecnologías, los servicios, y el uso racional de los recursos, así como lo dispuesto en las Resoluciones 105 de 16 de junio de 2011 y la 111 de 1 de agosto de 2012 ambas del Ministro de la Informática y las Comunicaciones con vista a eliminar las limitaciones establecidas en el uso de la telefonía fija alternativa.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones conferidas en el Artículo 145 inciso d), de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar los siguientes:

PRINCIPIOS GENERALES A TENER EN CUENTA POR LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CUBA, S.A., EN LA ELABORACIÓN DE LOS CONTRATOS CORRESPONDIENTES AL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO QUE SE PRESTA A PERSONAS NATURALES

1. Reconocer el derecho de las personas naturales a la titularidad de un servicio telefónico básico en su vivienda de residencia permanente o de su propiedad y de un servicio telefónico básico instalado en una vivienda de su propiedad ubicada en zona destinada al descanso o veraneo.
2. 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.
3. Prestar el servicio de manera ininterrumpida, de conformidad con los indicadores de calidad aprobados por el Ministro de Comunicaciones, e informados en el sitio web de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., en lo adelante ETECSA, y otros mecanismos de divulgación establecidos para la población, y disponer de un sistema de respaldo energético de acuerdo o adecuado a la tecnología, que garantice la continuidad del servicio durante las contingencias de fallo energético; en el caso de empleo de la tecnología de gabinetes telefónicos, este respaldo es de al menos cuatro horas.
4. Solucionar las interrupciones técnicas del servicio en un plazo máximo de setenta y dos 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 interrupciones.
5. Establecer un tiempo máximo de treinta días para la respuesta a quejas, inconformidades, las denuncias u otro tipo de reclamaciones de los usuarios, este plazo se reduce cuando el servicio telefónico básico sirve de soporte al de transmisión de datos o acceso a Internet.
6. Dar respuesta de forma inmediata y expedita a las solicitudes de aclaración, tanto sobre las condiciones de prestación del servicio, como sobre el importe facturado y los reportes sobre fallas en el servicio, y establecer las vías necesarias para cumplir con ello, además de disponer el procedimiento de compensación al reclamante en los casos que procedan.
7. Establecer el sistema para reportar las interrupciones que se reciban por parte de los usuarios y la demora permisible en el restablecimiento del servicio, así como el procedimiento de información al cliente sobre estos incidentes y de compensación en los casos que excedan el tiempo para la solución de las interrupciones, por lo que debe disponerse las vías necesarias a cumplimentar con ello y garantizar el cumplimiento de la obligación de no aplicar cargos a este durante el tiempo en que ha estado interrumpido el servicio.
8. 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.

9. Reconocer la obligación de ETECSA de entregar un directorio telefónico gratuito a los suscriptores con la periodicidad aprobada por el Ministerio de Comunicaciones y en el caso que se publiquen datos de los suscriptores con errores u omisiones, enmendar en la siguiente edición, siempre que le sea comunicado por el usuario.
10. Reconocer el derecho del usuario a instalar los equipos terminales de su elección, con la condición de que estos cumplan con los requisitos técnicos establecidos y no provoquen afectaciones a la red o interferencia a los servicios.
11. Establecer la obligación de ETECSA de suministrar e instalar un primer aparato telefónico al usuario a solicitud de éste y ofrecer los servicios para su mantenimiento, en correspondencia con el cargo que se haya predeterminado.
12. Introducir cambios en los sistemas, instalaciones, numeración y el resto de los aspectos exigidos para la organización del servicio en los casos en que sea imprescindible por razones técnicas o de utilidad pública, previa información al usuario, con treinta días de antelación como mínimo.
13. Establecer la obligación de ETECSA de brindar en el plazo de setenta y dos horas, información anticipada a los usuarios acerca de trabajos programados en la red que pudieran afectar el servicio contratado y el tiempo estimado de su restablecimiento.
14. Establecer la obligación de ETECSA para la operación del servicio de Telefonía Fija Alternativa a sus clientes, de asignar cuatrocientos minutos mensuales por el servicio telefónico básico que se brinda a las personas naturales.
15. Instituir las causas de la suspensión de los servicios contratados o la terminación del contrato, estipular los plazos de treinta días contados a partir de la fecha de vencimiento de la factura para suspender el servicio y de ciento ochenta días para dar por terminado el contrato por falta de pago y establecer un plazo de aviso previo a la suspensión o terminación de setenta y dos horas.
16. Estipular los plazos para el pago de los servicios y los medios de su notificación, así como la obligación de ETECSA de su reconexión con costo adicional en caso de desconexión por no pago si el usuario ha abonado la deuda acumulada entre los treinta y los ciento ochenta días contados a partir de la fecha de vencimiento de la factura; a su vez disponer un plazo de ejecución de la reconexión de veinticuatro horas.
17. Establecer la obligación de ETECSA de realizar acciones que faciliten el cumplimiento de la obligación de pago por parte del usuario.

18. Estipular la responsabilidad en que incurre el cliente al emplear el servicio en actividades delictivas u otra que transgreda la legislación vigente o cause molestias a terceros, lo que puede provocar la cancelación del contrato.

19.a. Vincular el servicio telefónico al domicilio legal del titular en el momento de la asignación por lo que se elimina la posibilidad de instalar un nuevo servicio por cambio del domicilio legal del titular o por cualquier concepto, excepto los casos reconocidos en el inciso b a partir de la puesta en vigor de la presente Resolución.

b. Para los clientes que hayan sido titulares al amparo del contrato establecido mediante la Resolución 82 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de 21 de mayo de 2012, se le reconoce el derecho a la titularidad del servicio telefónico básico cuando la persona natural requiera este en otra vivienda que sea su nuevo domicilio legal siempre que ETECSA posea infraestructura disponible para su instalación, aun cuando ello implique provisionalmente variación en el soporte técnico mediante una tecnología autorizada y siempre que exista el consentimiento del titular; esta condición se mantiene siempre que el servicio no se haya cedido o transmitido después de la entrada en vigor de la presente.

c. De no poderse efectuar la instalación del servicio del cliente que haya sido titular al amparo del contrato establecido mediante la Resolución 82 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de 21 de mayo de 2012, por no existir infraestructura disponible en la vivienda donde se solicita instalar el nuevo servicio o por no aceptar el titular un nuevo soporte técnico mediante una tecnología autorizada, ETECSA mantiene su compromiso con el titular y este no prescribe.

d. ETECSA informa al titular del servicio telefónico básico en el plazo de treinta días a partir de realizada la solicitud, sobre las características del servicio que puede ofertar en la vivienda donde el titular pretenda solicitar el nuevo servicio; esta oferta y condiciones la mantiene por sesenta días a partir de dada la respuesta; y de no existir posibilidades, se le comunica al titular y de este cambiar de domicilio, el servicio se mantiene en la vivienda donde se encuentra instalado y la titularidad le corresponde a quien la Ley le otorgue el mejor derecho sobre esta, y la persona mantiene la titularidad de un servicio telefónico que no puede ser cedido.

e. En caso de efectuarse la instalación en el nuevo domicilio legal del titular, se mantiene el servicio en la vivienda donde se encontraba instalado y la titularidad le corresponde a quien la Ley le otorgue el mejor derecho sobre esta.

f. Cuando existan varias personas naturales con igualdad de derecho sobre la vivienda donde se encuentra instalado el servicio, los posibles titulares tienen un plazo de ciento veinte días para decidir quién se adjudica la titularidad del servicio, si no se alcanza un acuerdo entre las partes involucradas, ETECSA retira el servicio.

20.a. Reconocer 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 presente Resolución.

b. De no existir designación previa o de existir, renuncien a este derecho, la titularidad del servicio se transmite a la persona natural a quien la Ley le otorgue el mejor derecho a la vivienda en que se encuentra instalado.

c. Cuando existan varias personas naturales con igualdad de derecho sobre la vivienda donde se encuentra instalado el servicio, los posibles titulares tienen un plazo de ciento veinte días para decidir quién se adjudicará la titularidad del servicio, si no se alcanza un acuerdo entre las partes involucradas, ETECSA retira el servicio.

21. Reconocer la opción del titular de ceder la titularidad del servicio a otra persona natural que resida legalmente en la vivienda donde se encuentra instalado el servicio, a partir de la puesta en vigor de la presente Resolución.

SEGUNDO: Los principios generales 1, 9, 19 y 20 aprobados mediante la presente Resolución no son aplicables al servicio telefónico básico que se presta a las personas naturales que sean residentes temporales en el país.

TERCERO: El servicio telefónico básico es un servicio público que contempla las modalidades siguientes:

- a) llamada local.
- b) llamada de larga distancia nacional.
- c) llamada de larga distancia internacional.

CUARTO: Los contratos se conciertan a partir de los principios generales y de ser necesario, se incluye alguna particularidad o necesidad específica de los clientes según la posibilidad de ETECSA de satisfacerla.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA: Los contratos suscritos antes de la fecha de entrada en vigor de la presente, mantienen su vigencia, hasta tanto sea suscrito el nuevo contrato ajustado a lo que por la presente Resolución se implementa.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Los nuevos contratos que se suscriban después de la fecha de entrada en vigor de la presente se adecuan por ETECSA a lo dispuesto en la presente Resolución.

SEGUNDA: ETECSA remite a la Dirección General de Comunicaciones y a la Dirección de Regulaciones, un ejemplar de la proforma del contrato y demás instrumentos que los

complementan, actualizados según los principios generales aprobados por la presente, con treinta días de antelación al proceso de recontractación.

TERCERA: ETECSA cuando considere necesario que deben ser modificados los principios generales establecidos por la presente Resolución, somete su propuesta a la consideración y análisis de la Dirección de Regulaciones, quien la somete a la aprobación del que suscribe.

CUARTA: Corresponde al Director General de Comunicaciones y a los directores de Inspección y de las oficinas territoriales de control, la fiscalización y control del cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

QUINTA: Derogar las Resoluciones siguientes:

1. Resolución 105 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de 16 de junio de 2011.
2. Resolución 82 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de 21 de mayo de 2012.
3. Resolución 111 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de 1 de agosto de 2012.

NOTIFÍQUESE al Presidente Ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., al Director General de Comunicaciones y a los directores de Inspección y los territoriales de control.

COMUNÍQUESE a los viceministros, al Director General de Informática y al Director de Regulaciones, todos del Ministerio de Comunicaciones.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original en la dirección Jurídica del Ministerio de Comunicaciones.

Dada en La Habana, a los 27 días del mes de septiembre de 2019.

Jorge Luis Perdomo Di Lella

MSC. JUANA LOURDES VALLÍN SOSA, DIRECTORA JURÍDICA 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, 1 de octubre de 2019.