



REPÚBLICA DE CUBA  
MINISTERIO DE COMUNICACIONES

EL MINISTRO

**RESOLUCION No. 255 / 2017**

**POR CUANTO:** El Acuerdo No. 8151 del Consejo de Ministros, de fecha 22 de mayo de 2017, en su numeral Cuarto, apartado Primero, dispone 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.

**POR CUANTO:** Mediante la Resolución No. 179, de fecha 7 de octubre de 2008 y la Resolución No. 102, de fecha 16 de junio de 2011, ambas del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, se aprobó el Reglamento para los Proveedores de Servicios de Acceso a Internet al Público, y se establecieron modificaciones, las cuales resulta necesario actualizar de acuerdo con las exigencias del desarrollo alcanzado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, los servicios y el uso racional de los recursos.

**POR TANTO:** En el ejercicio de las atribuciones que me están conferidas, en el inciso a), del Artículo 100 de la Constitución de la República de Cuba;

**RESUELVO**

**PRIMERO:** Aprobar el siguiente:

**REGLAMENTO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET AL PÚBLICO**

**CAPÍTULO I  
OBJETO, DEFINICIONES Y ALCANCE**

**Artículo 1.** El objeto del presente Reglamento es establecer las normas para la organización, funcionamiento y expedición de la licencia de operación del Proveedor de Servicios de Acceso a Internet al Público, en lo adelante proveedor.

**Artículo 2.** A los efectos del presente Reglamento, los términos que se citan a continuación tienen el siguiente significado:

- a) **Áreas de Internet:** espacios cerrados o abiertos, techados o al aire libre, alambrados o no, donde se brinden servicios de Internet de navegación y correo electrónico a personas naturales.
- b) **Entorno Internet:** espacio de alcance mundial, creado mediante el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y soportado por el sistema de recursos de Internet, protocolos de comunicación, lenguajes y herramientas de programación para Internet; que permiten el desarrollo y la operación de aplicaciones,

servicios, productos y sistemas para utilizar la información, que se encuentre en diferentes plataformas y sistemas de bases de datos de manera interactiva e integrada; con fines informativos, divulgativos, educacionales, comerciales y de gestión institucional entre otros.

- c) **Licencia de operación:** título habilitante mediante el cual se faculta a su tenedor para la operación de las áreas de Internet.
- d) **Proveedor de servicios de acceso a Internet al Público:** persona jurídica o natural autorizada para prestar Servicios Públicos de Acceso a Internet a personas naturales en áreas de internet.
- e) **Proveedor de Servicios Públicos de Acceso a Internet:** persona jurídica que recibe una autorización para prestar uno o varios tipos de servicios del Entorno Internet, en todo el territorio nacional.
- f) **Servicios Públicos de Transmisión de Datos:** servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de datos entre unidades funcionales, conforme a protocolos definidos. Este servicio contempla las modalidades local, nacional e internacional.
- g) **Telecomunicaciones:** transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilos, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas ópticos o electromagnéticos.
- h) **Titular:** persona a la que se le otorga por el Ministerio de Comunicaciones la autorización para brindar servicios públicos de acceso a Internet en áreas de Internet.
- i) **Transmisión de Datos:** acción de transportar informaciones, conforme a protocolos definidos, de un punto a otro o a varios puntos, con el uso de líneas físicas conductoras eléctricas, cables, fibras ópticas, satélites o enlaces inalámbricos para conducir señales; y equipos terminales para transmitirla y recibirla, con o sin almacenamiento intermedio.

**Artículo 3.** El presente Reglamento se aplica a aquella persona jurídica o natural acreditada como trabajador por cuenta propia de agente de telecomunicaciones, en lo adelante el Titular, que recibe una licencia de operación para prestar Servicios Públicos de Acceso a Internet en áreas de Internet a personas naturales.

**Artículo 4.** El proveedor soporta sus servicios sobre las Redes Públicas de Telecomunicaciones y en particular sobre la infraestructura y servicios de la Red Pública de Transmisión de Datos, hace uso de la plataforma autorizada donde se soportan los servicios que son ofrecidos por estos, la cual debe cumplir con los procesos de consulta a los organismos, en correspondencia con la legislación vigente y lo que establece el presente Reglamento.

**Artículo 5.** Los proveedores se clasifican, por su alcance geográfico en locales, municipales, provinciales, regionales y nacionales.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA LICENCIA DE OPERACIÓN**

**Artículo 6.** La condición de proveedor se otorga mediante aprobación y expedición de la Licencia de Operación, por la Unidad Presupuestada Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico del Ministerio de Comunicaciones, en lo adelante UPTCER y la licencia corresponde a toda su extensión territorial.

**Artículo 7.** La solicitud debe contar con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud con información de los datos generales de la persona;
- b) copia certificada del poder o resolución de designación del representante legal del titular; en caso de personas naturales, documento que acredite que es trabajador por cuenta propia como agente de telecomunicaciones y el contrato firmado con el operador público de telecomunicaciones;
- c) documento con información acerca de aspectos técnicos del servicio, el equipamiento disponible para ello, cantidad de áreas de Internet y su localización; y
- d) otros documentos de interés que se soliciten por la Dirección General de Informática, en lo adelante DGI, del Ministerio de Comunicaciones, en lo adelante MINCOM, como requisito adicional a lo regulado por el presente Reglamento.

**Artículo 8.** Los datos declarados pueden ser objeto de comprobación por los inspectores del MINCOM.

**Artículo 9.** Se exceptúan de solicitar autorización al MINCOM aquellos proveedores que hayan recibido la autorización para prestar Servicios Públicos de Acceso a Internet, y los que están autorizados por el MINCOM para brindar los servicios de acceso de Internet al público con anterioridad a la fecha de aprobación de este Reglamento; en todos los casos los proveedores tienen que actualizar la información de cada área de Internet previo a la activación de los servicios para su inscripción en el Control Administrativo Central Interno del MINCOM.

**Artículo 10.** La Unidad Presupuestada Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico (UPTCER), queda encargada de efectuar el análisis de la solicitud, el otorgamiento o denegación de la condición de proveedor, de la expedición, modificación o renovación de la licencia de operación de proveedor y de la inscripción de la información en el Control.

**Artículo 11.** La UPTCER expide la licencia de operación que permite al proveedor brindar los Servicios de Acceso a Internet al Público y disponen de hasta treinta (30) días hábiles para expedir la licencia a los solicitantes que reúnan los requisitos establecidos y sean aceptados o para notificar a los no aceptados.

**Artículo 12.** La Licencia de operación expedida tiene un plazo de vigencia de cinco (5) años. Cualquier modificación en los parámetros informados en el momento de la inscripción en el Control Administrativo Central Interno del MINCOM debe ser actualizado por el titular o su representante legal en la UPTCER. La licencia de operación para el caso de los proveedores de Servicios Públicos de Acceso a Internet se exceptúa de pago; no obstante, quedan

obligados a mantener actualizado en la UPTCER, cualquier modificación en los parámetros informados en el momento de la inscripción.

**Artículo 13.** La Licencia de Operación expedida es un requisito indispensable para que los proveedores presten sus servicios y debe ser renovada hasta sesenta (60) días antes del vencimiento del plazo de vigencia, mediante la presentación a la UPTCER, del documento de solicitud de renovación, vencido el plazo de vigencia, no puede brindar el servicio y el titular debe efectuar todos los trámites de renovación como una nueva solicitud.

**Artículo 14.** Los proveedores abonarán por los derechos de licencia de operación de los servicios, la cantidad de trescientos pesos (\$300.00 CUP), y ciento cincuenta pesos (\$150.00 CUP) por renovación o modificación de esta; realizan el pago directamente en el Banco según establece la legislación vigente del Ministerio de Finanzas y Precios y presentan el comprobante de pago a la UPTCER para la obtención de la licencia, cuya copia se anexa al expediente.

**Artículo 15.** Los proveedores presentan la licencia de operación recibida al Proveedor de Servicios Públicos de Acceso a Internet para contratar los Servicios Públicos de Transmisión de Datos y el acceso a la plataforma autorizada.

**Artículo 16.** Los proveedores no pueden ceder o gravar en forma alguna, en todo o en parte, a favor de un tercero, los derechos que son objeto de esta licencia.

**Artículo 17.** Constituyen causas para retirar la licencia de operación por parte de la UPTCER las siguientes:

- a) El vencimiento del plazo por el que fue otorgada la licencia de operación sin haberse solicitado, en su caso, su renovación.
- b) La invalidez de la licencia de operación por los inspectores de la Oficina Territorial de Control del MINCOM, en lo adelante OTC, ante el incumplimiento, entre otras, de lo dispuesto en el presente Reglamento; en la legislación sobre telecomunicaciones en general y en específico las relacionadas con los Servicios de Internet y sobre la seguridad.
- c) La renuncia a la licencia de operación por parte del proveedor.
- d) La no prestación del servicio en el plazo que se establezca en la licencia de operación.
- e) La extinción de la persona jurídica o el fallecimiento o declaración de emigrante de la persona natural, como proveedor.
- f) La cesión o gravamen a favor de tercero, de los derechos que son objeto de la licencia de operación otorgada.
- g) Las demás que correspondan, de conformidad con la legislación vigente.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS NORMAS TÉCNICAS, LA HOMOLOGACIÓN Y LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS**

**Artículo 18.** Las normas técnicas aplicables a la infraestructura sobre la que se soportan los servicios de este proveedor, son establecidas en el país según la legislación vigente, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), o de otros organismos internacionales, de cuyos tratados Cuba sea Estado parte.

**Artículo 19.** Los equipos que se conecten a las redes públicas de telecomunicaciones o hagan uso del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio deben estar Homologados, según lo establecido y cumplir las disposiciones vigentes para el empleo del espectro radioeléctrico en el país.

**Artículo 20.** Los proveedores establecen dentro de sus contratos de servicio con el operador de servicios públicos de telecomunicaciones, los indicadores de calidad que definan y garanticen los parámetros de la calidad del servicio, que cumplan con las recomendaciones internacionales, con las regulaciones nacionales vigentes y con aquellas que las partes acuerden complementariamente.

**Artículo 21.** Las partes acuerdan, según las regulaciones vigentes, entre otros indicadores y parámetros de calidad de servicio; los tipos de medición de los niveles de calidad que hacen de manera independiente, la periodicidad de la medición de cada indicador, las condiciones bajo las cuales existe intercambio de información sobre estos, los medios empleados para el intercambio de la información y los períodos dentro de los cuales se acepta por la otra parte la calificación que se haga de los mencionados niveles de servicio.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LAS OBLIGACIONES EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES**

**Artículo 22.** Los proveedores se organizan y operan según las obligaciones siguientes:

- a) Comenzar la operación de los servicios en cada área de Internet declarada en el plazo que fija la licencia de operación y cumplir con los términos legales, técnicos, económicos u operativos que esta establece;
- b) poseer un Reglamento específico de organización y funcionamiento para prestar los servicios licenciados, el cual debe contener al menos los aspectos que den respuesta al cumplimiento de sus obligaciones organizativas, así como las obligaciones del proveedor y del cliente en la realización del servicio. El Reglamento debe ser elaborado en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días, contados a partir de otorgada la licencia de operación;

- c) garantizar la información necesaria y oportuna sobre la introducción de cambios tecnológicos a realizarse en los servicios;
- d) mantener debidamente informados a los clientes sobre las características de los servicios en operación, las tarifas, las condiciones para su utilización y otra información que resulte de interés a estos;
- e) acatar las disposiciones y requerimientos emitidos por los órganos de la Defensa, la Seguridad y el Orden Interior del país ante situaciones excepcionales;
- f) permitir y facilitar la realización de las inspecciones de documentos, la infraestructura y los servicios en operación que incluyen el acceso a los equipos e instalaciones relacionadas con la licencia de operación otorgada, que se indiquen por la OTC, la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas, en lo adelante OSRI y demás autoridades competentes;
- g) brindar las informaciones establecidas u otras que se les demanden por el MINCOM;
- h) ofertar los servicios en correspondencia con las tarifas aprobadas según el marco jurídico vigente;
- i) establecer un sistema eficiente de recepción y solución de quejas y de ejecución de reparaciones de fallas en los servicios proporcionados; y
- j) garantizar la seguridad lógica y la física de los equipos en red.

**Artículo 23.** El proveedor de Servicio Público de Acceso a Internet que proporciona la plataforma autorizada para el servicio, adicionalmente a lo establecido en su reglamentación específica, cumple las obligaciones siguientes:

- a) Establecer un sistema de recepción y solución de quejas y de ejecución de reparaciones de fallas en los servicios proporcionados;
- b) implementar las medidas y herramientas que garanticen la seguridad de las infraestructuras de la red y la detección e investigación de incidentes de seguridad;
- c) reportar los incidentes de seguridad informática que se detecten por las vías y procedimientos establecidos en la legislación vigente;
- d) contar, para la operación de los servicios, con personal titulado y certificado, según corresponda, encargado de la administración, gestión y seguridad informática de estos, que garanticen el registro de los clientes del servicio;
- e) establecer los procedimientos que aseguren la identificación del origen de los accesos, así como su registro y conservación por un tiempo no menor de un (1) año;
- f) tramitar la aprobación requerida para la utilización de cualquier tipo de aplicación que implique el encriptamiento de la información a transmitir; y

g) adoptar las medidas necesarias para:

- 1) impedir el acceso a sitios cuyos contenidos sean contrarios al interés social, la moral y las buenas costumbres; así como el uso de aplicaciones que afecten la integridad o la seguridad del Estado; y
- 2) contrarrestar el envío de mensajes masivos dañinos a través de las redes de telecomunicaciones, que utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación; así como el efecto dañino de los programas malignos.

**Artículo 24.** Los proveedores se mantienen informados del cumplimiento de las obligaciones del artículo precedente.

**Artículo 25.** La OTC controla y supervisa que el operador público de telecomunicaciones garantice la igualdad de condiciones y el trato no discriminatorio, en la provisión de los servicios públicos de infraestructura de red de telecomunicaciones a todos los proveedores de Servicios de Acceso a Internet al Público.

## **CAPÍTULO V**

### **MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICAR ANTE INCUMPLIMIENTOS DEL PROVEEDOR**

**Artículo 26.** El proveedor que incumpla lo dispuesto en el presente Reglamento y en las disposiciones legales vigentes en la materia, está sujeto a la aplicación de las medidas siguientes:

- a) Notificación preventiva;
- b) invalidación temporal o parcial o la cancelación, de las licencias de operación administrativamente concedidas por la UPTCER; y
- c) suspensión temporal, parcial o la cancelación de los servicios que haya contratado con el proveedor de Servicios Públicos de Transmisión de Datos y Acceso a Internet debidamente reconocido y autorizado por el MINCOM.

**Artículo 27.** El inspector de la OTC del MINCOM es la autoridad facultada para aplicar las medidas referidas en el artículo anterior e informar a la UPTCER sobre la medida impuesta y la decisión acerca de su aplicación.

**Artículo 28.** El proveedor sujeto a la aplicación de las medidas descritas anteriormente, puede reclamar en primera instancia ante al director de la OTC correspondiente, en el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la medida, formulan las alegaciones y ofrecen las pruebas que estimen convenientes a su derecho. A su vez el director de la OTC dispone de un plazo de treinta (30) días hábiles para dar respuesta a dicha apelación.

**Artículo 29.** El proveedor que desee impugnar la decisión de la primera instancia de reclamación, dispone de un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación de esta, para solicitar una revisión ante el director de la DGI, el cual dispone de un plazo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del recibo oficial de la reclamación, para resolver lo que proceda sobre esta, contra esta decisión no cabe otro recurso por vía administrativa.

**Artículo 30.** El proveedor que haya sido objeto de una medida por incumplimiento, una vez resuelta la causa que dio lugar a la medida impuesta, puede presentar a la UPTCER su solicitud de licencia de operación, donde se toma en cuenta la información presentada y una vez comprobada por los inspectores de la OTC la solución de las deficiencias detectadas, se determina sobre el otorgamiento de la nueva licencia de operación.

**SEGUNDO:** El proveedor tiene que presentar su licencia de operación al operador público de telecomunicaciones, para solicitar, mantener o ampliar los servicios de conectividad.

**TERCERO:** El director general de la UPTCER queda responsabilizado con la elaboración de los procedimientos necesarios para el otorgamiento, renovación o modificación de las licencias de operación en un plazo de sesenta (60) días posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial.

**CUARTO:** Los directores generales de Informática, de Comunicaciones y de la Unidad Presupuestada Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico, el director de Inspección y los directores territoriales de control del MINCOM, quedan encargados según corresponda, del control del cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**ÚNICA:** Lo dispuesto en la presente Resolución no se aplica a las personas naturales hasta tanto se autorice este servicio como una actividad a realizarse como trabajo por cuenta propia.

### **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA:** Se derogan las resoluciones del ministro de la Informática y las Comunicaciones No. 179, de fecha 7 de octubre de 2008 y No. 102, de fecha 16 de junio de 2011.

**SEGUNDA:** La presente resolución entra en vigor a los sesenta (60) días de su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

**NOTIFÍQUESE** a los directores generales de Informática, de Comunicaciones, de la Unidad Presupuestada de Control del Espectro Radioeléctrico y a los directores territoriales de control, pertenecientes al Ministerio de Comunicaciones, al presidente ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. y a los Proveedores de Servicios de Acceso a Internet al Público.

**COMUNÍQUESE** a los viceministros, a los director de Inspección y de Regulaciones, al director general de la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas, pertenecientes al Ministerio de Comunicaciones así como a cuantas personas naturales y jurídicas deban conocerla.

**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 29 días del mes de septiembre de 2017.

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



**LIC. PEDRO PAVEL GARCÍA 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 mí cargo.

La Habana, 2 de octubre de 2017.