



REPÚBLICA DE CUBA  
MINISTERIO DE COMUNICACIONES  
EL MINISTRO

**RESOLUCIÓN No. 271 /2017**

**POR CUANTO:** El Decreto No. 321 “Concesión administrativa a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones” de 4 de diciembre de 2013, establece en su Disposición Final Tercera que el Ministro de Comunicaciones dictará cuantas disposiciones jurídicas resulten necesarias para implementar lo dispuesto en esa concesión.

**POR CUANTO:** La Resolución No. 41 del 22 de agosto de 2013 de la ministra de Trabajo y Seguridad Social, aprobó el Reglamento del ejercicio del trabajo por cuenta propia y la Resolución No. 42 de igual fecha y autoridad, aprobó al Agente de Telecomunicaciones como actividad autorizada y precisó su alcance.

**POR CUANTO:** La Resolución No. 607 del 30 de octubre de 2014, del ministro de Comunicaciones, aprobó el Reglamento para el Ejercicio de la Actividad de Trabajador por Cuenta Propia “Agente de Telecomunicaciones”, el que resulta procedente actualizar.

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

**RESUELVO**

**PRIMERO:** Aprobar el siguiente

REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE TRABAJO POR CUENTA PROPIA “AGENTE DE TELECOMUNICACIONES”

CAPÍTULO I  
GENERALIDADES

**ARTÍCULO 1.** El presente Reglamento tiene como objetivo establecer las normas específicas para el ejercicio de la actividad de trabajo por cuenta propia denominada “Agente de Telecomunicaciones”.

**ARTÍCULO 2.1.** La actividad de Agente de Telecomunicaciones es ejercida por personas naturales residentes permanentes en el territorio nacional, previo contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A, en lo adelante ETECSA, y se realiza en su domicilio, locales o espacios arrendados y en el de los clientes, según la modalidad contratada para el ejercicio de la actividad.

2. El Agente de Telecomunicaciones, en lo adelante el Agente, realiza la promoción y venta minorista de los productos y servicios de telecomunicaciones que le son proveídos de forma mayorista por ETECSA.

3. El Agente compra a ETECSA los productos y servicios a un precio inferior al oficial, según el porcentaje aprobado por ETECSA y los comercializa a la población a un precio que no exceda el precio máximo de ventas, considerándose la diferencia entre estos dos precios, la remuneración por su labor.

4. El Agente solo puede contratar a una persona que es reconocida como su trabajador contratado, cuyas obligaciones ante ETECSA son definidas en el contrato de agencia.

**ARTÍCULO 3.** Los productos y servicios fundamentales a comercializar por el Agente son los siguientes:

1. Servicio de llamadas telefónicas: comprende la realización de llamadas, cuyo alcance puede ser local, de larga distancia nacional y de larga distancia internacional.
2. Venta y recarga de servicios en modalidad prepago: comprende la venta de tarjetas o cuentas pre-pagadas de telefonía fija, telefonía móvil celular y acceso a internet y la recarga de estas, así como venta de terminales, accesorios y otros productos relacionados con los servicios.
3. Gestión de trámites comerciales: abarca la gestión a domicilio de solicitudes sobre los servicios, el cobro de facturas de servicios de telecomunicaciones, así como la gestión de información de carácter comercial de ETECSA.
4. Otros productos y servicios de telecomunicaciones amparados por la Concesión Administrativa otorgada a ETECSA.

**ARTÍCULO 4.** Los principios por los que se rige el ejercicio de la actividad de Agente de Telecomunicaciones son los siguientes:

- a) Los productos y servicios se comercializan a la población al mismo precio que en las unidades comerciales de ETECSA;
- b) las relaciones comerciales entre ETECSA y el Agente se formalizan mediante el contrato de agencia, en el que se establecen las particularidades del vínculo entre ambas partes, conforme a la legislación vigente; el contrato tiene una vigencia mínima de un (1) año;
- c) ETECSA contrata al Agente sobre la base de su capacidad real de suministro y de la demanda de servicios a nivel de comunidad;
- d) el Agente se registra en las direcciones de trabajo municipales y en la Oficina de Administración Tributaria correspondiente, previo a la contratación con ETECSA;
- e) se pueden contratar indistintamente la totalidad de los productos y servicios aprobados o los que se ajusten a sus circunstancias objetivas;
- f) se ejerce con condiciones materiales propias, en los locales que utilizan habitualmente y en el domicilio de sus clientes, nunca de forma “ambulante” en la vía pública;
- g) los productos y servicios se comercializan en pesos cubanos (CUP) y pesos convertibles (CUC).

**ARTÍCULO 5.** Además de las causas generales de suspensión, modificación o terminación de los contratos económicos y de las establecidas para el ejercicio del

trabajo por cuenta propia, ETECSA puede suspender el contrato por un (1) año o resolver el mismo de obtener el agente dos (2) o más evaluaciones como “no factible”, así como por la comprobación de hasta tres (3) hechos de maltrato a los clientes o de irregularidades con los precios en la comercialización durante un (1) año natural. De igual forma el contrato se resuelve si al Agente se le cancela la autorización para ejercer el trabajo por cuenta propia.

**ARTÍCULO 6.** Corresponde a ETECSA proponer al Ministerio de Comunicaciones:

- a) El esquema de retribución al Agente, para lo cual tiene en cuenta los ingresos del Agente así como también su distribución geográfica;
- b) las cifras de incremento necesarias de agentes; y
- c) ampliar la cantidad de agentes en funciones, acorde a los requerimientos de cada Consejo Popular, para lo cual se tiene en cuenta además, las zonas de mayor concentración de la demanda.

## CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

**ARTÍCULO 7.** Son obligaciones de ETECSA:

- a) Suscribir el contrato de agencia con los agentes seleccionados, sobre la base de la demanda de servicios a nivel de la comunidad y su potencial de suministro de productos y servicios de telecomunicaciones;
- b) vender los productos y servicios de telecomunicaciones en el término de treinta (30) días posteriores a la solicitud del Agente y en la cantidad disponible, en estricta conformidad con las especificaciones técnicas, los parámetros de calidad, que son de construcción reciente y que no tienen uso;
- c) pagar al Agente la remuneración que corresponda por la acción de promoción y venta de los productos y servicios que comercialice;
- d) contratar indistintamente la totalidad de los productos y servicios aprobados, o los que se ajusten a las circunstancias objetivas en las que se desenvuelve el Agente;
- e) responder con prontitud y efectividad las solicitudes, reclamaciones y quejas presentadas por el Agente relacionadas con los productos y servicios que se comercialicen;
- f) brindar al Agente todas las informaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones, en particular, hacerle saber cuando proceda, que el volumen de productos o servicios pudiera ser sensiblemente inferior al solicitado;
- g) controlar el cumplimiento de lo pactado en el contrato; e
- h) instruir adecuadamente al Agente en el modo de empleo de los productos y servicios que le suministra y, sobre la utilización de los soportes promocionales y de imagen comercial identificativa de la organización.

**ARTÍCULO 8.** Son obligaciones del Agente:

- a) Solicitar a ETECSA con treinta (30) días de antelación, los surtidos y cantidades de productos y servicios de telecomunicaciones a comercializar;
- b) promocionar y vender de forma minorista los productos y servicios que ETECSA le provee, de acuerdo con las instrucciones que ésta emita, fundamentalmente referidas al precio oficial de venta al público, términos de garantía comercial y elementos de protección al consumidor;
- c) pagar el importe correspondiente a la compra y uso de los productos y servicios que ETECSA le suministra;

- d) recibir en nombre de ETECSA y solucionar de conjunto con ésta, cualquier tipo de reclamación de sus usuarios sobre los productos vendidos y los servicios prestados;
- e) garantizar el cumplimiento de todas las sugerencias, recomendaciones e instrucciones de ETECSA referidas a la comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones;
- f) preservar el valor comercial de las marcas, símbolos, productos y servicios proveídos por ETECSA, exponerlos, promocionarlos y venderlos separados de otros de distinta procedencia y marcas, de manera que no pueda ser entendida vinculación entre estos;
- g) exhibir a la vista del público los horarios de atención y los precios de los productos y servicios que comercializa;
- h) instruir adecuadamente a sus usuarios sobre el modo de empleo de los productos y servicios que comercializa;
- i) permitir al personal de ETECSA debidamente acreditado, el acceso a los locales donde se realice la promoción y venta de los productos y servicios, así como facilitarles diligentemente la documentación y colaboración que le sea requerida por este para el control;
- j) dispensar en todo momento un trato cortés, amable, respetuoso y solícito a sus usuarios; y
- k) no hacerse representar por un tercero no reconocido como trabajador contratado para realizar las actividades que ha convenido con ETECSA.

**ARTÍCULO 9.** Los derechos de ETECSA y del Agente se pactan en el contrato.

### CAPÍTULO III DE LA EVALUACIÓN

**ARTÍCULO 10.** ETECSA evalúa anualmente la calidad de los servicios prestados por el Agente. La que se clasifica en óptima, aceptable y no factible, en relación con los aspectos siguientes:

1. Imagen del lugar donde ejerce la actividad que contemple los elementos:
  - a) Identificación del lugar donde se ejerce la actividad, los precios y listado de productos que se comercializan que tienen que estar visibles para el cliente final, así como los horarios de atención;
  - b) preservar el valor comercial de las marcas, los productos y servicios se exponen para su promoción y venta, separados de otros de distinta procedencia, marcas y finalidades. Los productos deben exhibirse en lugares visibles y donde otros productos no distorsionen o enmascaren la imagen de las marcas de ETECSA.

Si cumple ambos acápites es óptima, si incumple uno es no factible.

2. Quejas por maltrato:

- a) con dos quejas por maltrato que se reciban en ETECSA en el año obtiene calificación de no factible;
- b) con una queja es aceptable y se realizan los señalamientos necesarios;
- c) sin quejas, se califica de óptima.

3. Quejas por alteración de los precios en exceso

- a) Con una queja se obtiene calificación de no factible.

4. Quejas sobre el servicio registradas en ETECSA por el cliente final en relación al servicio prestado por el Agente
  - a) con dos quejas obtiene calificación de no factible;
  - b) con una queja, obtiene calificación de aceptable;
  - c) sin quejas óptima.
5. por ingresos y cantidad de facturas pagadas, se clasifica en óptima, aceptable y no factible atendiendo a los servicios contratados y los límites mínimos y máximos de los ingresos.

**ARTÍCULO 11.** La evaluación se clasifica como:

- a) No factible: si el Agente en el año obtiene tres (3) de los cinco (5) aspectos como insatisfactorios;
- b) Aceptable: si el Agente en el año obtiene tres (3) aspectos satisfactorios;
- c) Óptima si el Agente obtiene más de tres (3) aspectos satisfactorios.

Si los ingresos y cantidad de facturas pagadas, se clasifican como no factibles, la evaluación se califica como tal, con independencia de la que se obtenga en el resto de los aspectos.

**ARTÍCULO 12.** La calificación obtenida en la evaluación del servicio, se analiza directamente con cada Agente y se efectúan las recomendaciones que procedan para mejorar la calidad de los servicios.

**SEGUNDO:** A las relaciones objeto de regulación en este Reglamento, se aplican supletoriamente las normas en materia de contratación económica y trabajo por cuenta propia.

**TERCERO:** El Presidente Ejecutivo de ETECSA y el Director General de Comunicaciones, quedan encargados de aprobar o actualizar, según corresponda, los procedimientos que resulten necesarios para la implementación de lo que por medio de la presente se dispone.

**CUARTO:** ETECSA concilia trimestralmente con la Oficina Nacional de Administración Tributaria, el comportamiento de los niveles de ingresos derivados del ejercicio de la actividad de Agente de Telecomunicaciones.

**QUINTO:** Encargar a las unidades organizativas del Ministerio de Comunicaciones la fiscalización y control del cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

**SEXTO:** Derogar la Resolución No. 607 del 30 de octubre de 2014.

**NOTIFÍQUESE** al Director General de Comunicaciones y al Presidente Ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.

**DESE CUENTA** a la Ministra de Trabajo y Seguridad Social.

**COMUNÍQUESE** a los viceministros, directores generales y directores del Ministerio de Comunicaciones y a cuantas personas naturales y jurídicas sea necesario.

**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 18 días del mes de octubre de 2017.

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