

## RESOLUCIÓN No. 320 /2015

**POR CUANTO:** El Acuerdo No. 7380 del Consejo de Ministros, de fecha 28 de febrero de 2013, en sus numerales Cuarto y Vigésimo, Apartado Primero, establece que el ministerio de Comunicaciones tiene la función específica 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 los mismos; así como la de proponer la política y estrategias para la comercialización de las telecomunicaciones y la informática y una vez aprobada dirigir y controlar su aplicación.

**POR CUANTO:** El Decreto No. 321 “Concesión Administrativa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones otorgada a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones”, de fecha 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 las resoluciones del ministro de la Informática y las Comunicaciones No. 108, de fecha 16 de junio de 2011, No. 144, de fecha 20 de septiembre de 2012 y la Instrucción No. 1, de fecha 31 de enero del 2005, emitida por el director de Regulaciones de este ministerio, fueron aprobadas las proformas del contrato general para los servicios de infocomunicaciones con sus correspondientes suplementos, la prórroga de la aplicación de dichos contratos y la proforma del contrato del servicio de transmisión de datos mediante la red de acceso por satélite VSAT, las cuales en cumplimiento de lo establecido en los fundamentos anteriores, resulta necesario derogar y en consecuencia aprobar los principios generales a tener en cuenta por la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., en la elaboración de los contratos correspondientes a los servicios Telemáticos y de Centro de Datos.

**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 los principios generales a tener en cuenta por la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., en lo adelante ETECSA, para la contratación de los servicios Telemáticos y de Centro de Datos que se conforman por los servicios siguientes:

1. Acceso Dedicado;
2. Acceso Conmutado;
3. Acceso Asimétrico (ADSL);
4. Alojamiento de Servidores;
5. Hospedajes en servidores dedicados y virtuales;
6. Hospedajes de sitios Web y aplicaciones;
7. Plataforma pública de acceso;
8. Transmisión de Datos; y
9. Fijo por Satélite (VSAT).

**SEGUNDO:** Los principios generales de contratación y los que se identifican por tipo de servicio, se relacionan a continuación:

1. Principios Generales de contratación:

a) Enunciar a los clientes las causas de terminación del contrato de servicios Telemáticos y de Centro de Datos tales como: por la voluntad de las partes, que atenten contra la independencia y la soberanía nacional de la República de Cuba; el correcto ejercicio de los Servicios Telemáticos y de Centro de Datos y las telecomunicaciones en general; contra el funcionamiento de programas, equipos y sistemas informáticos, o la violación de las regulaciones relativas a la seguridad o protección de la privacidad y de los datos; los derechos sobre la propiedad intelectual e industrial de terceras personas; y las normas sobre difamación, obscenidad y demás regulaciones sobre el contenido de la información o la utilización de los servicios en actividades delictivas o que atenten contra la Seguridad Nacional y otra actividad que transgreda la legislación vigente;

b) garantizar el respeto al principio de la privacidad de los datos personales del cliente y de la inviolabilidad de sus comunicaciones;

c) enunciar a los clientes las causas de la suspensión del servicio específico contratado tales como: por no pago, o por solicitud del cliente;

d) enunciar a los clientes, las causas de la cancelación del servicio específico contratado tales como: por posesión de recursos de ETECSA sin uso después del tiempo acordado, sin pago por un tiempo determinado, por no solicitud de reconexión de un servicio más allá del tiempo de suspensión previsto, o por incumplimiento de las obligaciones que las partes asumen;

e) prestar el servicio de forma ininterrumpida, de conformidad con los indicadores de calidad aprobados por el ministro de Comunicaciones, los cuales se encuentran publicados en el sitio Web del Ministerio o de ETECSA u otros mecanismos de divulgación establecidos para la población, además disponer de un sistema de respaldo energético, que garantice la continuidad de los servicios durante las contingencias. En el caso de empleo de la tecnología de gabinetes telefónicos, este respaldo es de al menos cuatro (4) horas;

f) establecer el sistema a emplear para el reporte por los clientes de interrupciones, la demora para el restablecimiento del servicio y el procedimiento de compensación en los casos que excedan el tiempo convenido para dicho restablecimiento;

g) reconocer el derecho de los clientes de recibir información sobre la facturación oportuna y detallada del consumo del servicio facturado y establecer el procedimiento a emplear a ese fin;

h) reconocer el derecho de los clientes a utilizar los equipos terminales de su elección, siempre que no provoquen afectaciones a la red o interferencia a los servicios o violen lo establecido en la legislación vigente;

i) establecer el sistema y tiempo de respuesta a las reclamaciones en treinta (30) días; para las quejas, las solicitudes de aclaración, tanto sobre las condiciones de prestación del servicio como sobre el importe facturado y las denuncias. La respuesta debe ser de forma inmediata y expedita y deben establecer las vías necesarias para cumplimentar con ello, además disponer el procedimiento de reintegro o compensación del monto reclamado en los casos que procedan;

j) establecer el sistema de comunicación anticipada a los clientes, con no menos de tres (3) días hábiles de antelación, de los trabajos programados por ETECSA que pudieran afectar los servicios contratados, especificar los servicios que pudieran afectarse y el tiempo estimado de solución;

k) detallar los indicadores de calidad y establecer las tarifas de los servicios específicos y sus prestaciones adicionales, los cuales se encuentran publicados en el sitio Web del ministerio o de ETECSA u otros mecanismos de divulgación establecidos para la población, además incluir los servicios que integran el contrato según el tipo, la cantidad de estos, sus especificaciones y el importe que debe abonar el cliente por cada uno de ellos;

l) brindar a los clientes, los datos estadísticos sobre los servicios contratados por estos, según las peculiaridades de los mismos; y

m) establecer la obligación de los usuarios de reportar a ETECSA cualquier cambio respecto a la información relacionada con el contrato, dentro de los treinta (30) días posteriores a su realización.

## 2. Principios Generales por tipo de servicio:

a) Estipular un plazo para el inicio o activación de la provisión y condiciones del servicio;

b) estipular un plazo y condiciones de resolución de incidencias de los servicios (tiempo de reparación);

c) garantizar la disponibilidad de los servicios, demás equipos y condiciones necesarias;

d) informar al cliente sobre la facturación, el uso y tráfico del servicio según corresponda;

e) establecer la compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado;

f) garantizar la información de la facturación en línea del mes en curso y de los últimos seis (6) meses facturados para los servicios de Accesos Dedicado y Conmutado y para este último, además la información del número de acceso;

g) garantizar el ancho de banda contratado para los servicios de Acceso Dedicado y Transmisión de Datos;

h) garantizar la calidad en la conectividad y velocidad del enlace en el servicio de alojamiento de servidores, de hospedaje en servidores dedicados y virtuales;

i) garantizar la seguridad tecnológica en los servicios de hospedaje en servidores dedicados y virtuales, en hospedaje de sitios Web o aplicaciones, transmisión de datos, acceso dedicado, conmutado, asimétrico (ADSL) y fijo por satélite (VSAT);

j) garantizar el acceso remoto desde el domicilio legal del cliente o desde una entidad en el territorio nacional que este determine y considerar como acceso nacional el enlace de gestión del servidor, para el servicio de alojamiento de servidores y de hospedaje en servidores dedicados y virtuales;

k) implementar el sistema de salva y de protección de la información del cliente para el servicio de hospedaje en servidores dedicados y virtuales y en el de

Hospedaje de sitios Web o aplicaciones, y para este último en particular, garantizar los enlaces adecuados para el acceso a la Web;

l) establecer las condiciones de bloqueo inmediato del servicio ante detección de intrusos para los servicios de Acceso Dedicado, Conmutado y Asimétrico (ADSL);

m) garantizar la utilización del puerto contratado por el cliente durante las veinticuatro (24) horas de los trescientos sesenta y cinco (365) días del año para el servicio de Plataforma pública de acceso;

n) la provisión de programas actualizados que garanticen operación para el servicio de hospedaje de sitios Web o aplicaciones;

o) establecer de forma diferenciada las condiciones para:

1. los mantenimientos del equipamiento, en los servicios de alojamiento de servidores y Fijo por Satélite (VSAT);
2. las reparaciones en los servicios Fijo por Satélite (VSAT) y Transmisión de Datos; y
3. el sistema de asistencia técnica para los servicios de Hospedaje de sitios Web o aplicaciones y de acceso Asimétrico.

p) establecer sistema de cambio, periodicidad y confidencialidad de la contraseña para el servicio de Acceso conmutado, asimétrico, hospedaje en servidores dedicados y virtuales, y hospedaje de sitios Web y aplicaciones;

q) establecer sistema de notificaciones por cambios o acceso a instalaciones para los servicios de acceso asimétrico, hospedaje de sitios Web y aplicaciones y Plataforma pública de acceso; y

r) delimitar responsabilidad sobre el contenido de la información alojada por el cliente que no viole derechos ni haga daño a terceros en los servicios de Hospedaje de sitios Web y aplicaciones, hospedaje en servidores dedicados y virtuales y acceso asimétrico.

**TERCERO:** Los contratos se concertan de acuerdo con los principios generales, las particularidades y necesidades de los clientes y las posibilidades de ETECSA de satisfacerlo, especialmente en el caso de los órganos de la defensa.

**CUARTO:** Los contratos suscritos en la actualidad por ETECSA con sus clientes conservan su validez hasta tanto se adecuen a lo dispuesto en la presente Resolución. ETECSA dispone de un término de hasta dos (2) años a partir de la publicación de esta para realizar la adecuación, que puede ser prorrogable previa autorización del que suscribe.

**QUINTO:** ETECSA remite a las direcciones general de Comunicaciones y de Regulaciones, un (1) ejemplar de cada una de las proformas de los contratos y demás instrumentos que los complementan, actualizadas con los principios generales aprobados por esta Resolución, treinta (30) días antes de su aplicación a los usuarios.

**SEXTO:** ETECSA, cuando considere necesario hacer modificaciones a los principios generales establecidos por la presente Resolución, las somete a la consideración y análisis de la dirección de Regulaciones, quien las propone a la aprobación del que suscribe.

**SÉPTIMO:** Encargar a las unidades organizativas del ministerio de Comunicaciones facultadas para realizar el control y la fiscalización, de exigir el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**OCTAVO:** Se derogan las resoluciones del ministro de la Informática y las Comunicaciones No. 108, de fecha 16 de junio de 2011 y No. 144, de fecha 20 de septiembre de 2012 y la Instrucción No. 1, de fecha 31 de enero del 2005, emitida por el Director de Regulaciones de este ministerio.

**NOTIFÍQUESE** al presidente ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.

**COMUNÍQUESE** a los viceministros, a los directores generales de Comunicaciones y de Informática, a los directores de Regulaciones, Inspección, Economía y a los directores territoriales de control, todos del ministerio de Comunicaciones.

**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 23 días del mes de diciembre de 2015.

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

**LIC. PEDRO PAVEL GARCIA 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 mi cargo.

La Habana, 24 de diciembre de 2015.