

RESOLUCIÓN No. 322/2015

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”, 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 la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., 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: La Instrucción No. 3 del director de Regulaciones del ministerio de Comunicaciones, de fecha 9 de abril de 2008, aprobó las condiciones generales de contratación del Servicio de Telefonía Celular GSM prepago, la cual 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 al servicio celular de telecomunicaciones móviles terrestres.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades conferidas en el Artículo 100 inciso a), 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 CELULAR DE
TELECOMUNICACIONES MÓVILES TERRESTRES

1. Garantizar el reconocimiento y aplicación del principio de respeto a la privacidad de los datos personales del usuario y la inviolabilidad de sus comunicaciones.
2. Prestar el servicio de manera ininterrumpida de conformidad con los indicadores de calidad aprobados por el ministro de Comunicaciones, los cuales deben ser publicados en el sitio Web de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. en lo adelante ETECSA u otros mecanismos de divulgación establecidos para la población.
3. Establecer el sistema a emplear para el reporte de interrupciones por los usuarios y la demora permisible para el restablecimiento del servicio, así como el procedimiento de compensación en los casos que excedan el tiempo convenido.

4. Reconocer el derecho de los usuarios de recibir información del estado en que se encuentra su saldo, a emplear los equipos terminales de su elección, bajo la condición de que no provoquen afectaciones a la red o interferencia a los servicios, sean de los aceptados por el operador de la red como consecuencia de la experiencia probada de su uso o posean certificado de homologación e interoperabilidad y a transferir la titularidad del servicio.

5. Reflejar el tiempo mínimo de redondeo en la duración de la llamada a los efectos de facturación.

6. Establecer un tiempo máximo de diez (10) días para la respuesta a reclamaciones, quejas o solicitudes de aclaración sobre las condiciones de prestación del servicio y disponer el procedimiento de reintegro del monto reclamado en los casos que procedan.

7. Enunciar las causas de suspensión de los servicios contratados o de terminación del contrato.

8. Estipular la responsabilidad en que incurre el usuario al emplear el servicio en actividades delictivas o que atenten contra la Seguridad Nacional u otra actividad que transgreda la legislación vigente.

9. 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.

SEGUNDO: Los contratos se concertan teniendo en cuenta además de los principios generales, las particularidades y necesidades de los clientes y de las posibilidades de ETECSA de satisfacerlo, especialmente en el caso de los órganos de la defensa.

TERCERO: Los contratos suscritos en la actualidad con los usuarios conservan su validez, los principios generales aprobados por la presente no resuelven ni extinguen las relaciones jurídicas contractuales vigentes entre ETECSA y los usuarios, las que deben ser adecuadas a lo dispuesto en la presente Resolución, cuando ETECSA considere procedente hacer variaciones parciales o generales en estos contratos.

CUARTO: ETECSA remite a la Dirección General de Comunicaciones y a la Dirección de Regulaciones, un (1) ejemplar de la proforma del contrato 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.

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

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

SÉPTIMO: Se deroga la Instrucción No. 3 del Director de Regulaciones del Ministerio de Comunicaciones, de fecha 9 de abril de 2008.

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 y a los directores de Regulaciones, Inspección, Economía y a los de las oficinas territoriales de control.

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