



RESOLUCIÓN No. 324/2015

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: La Concesión Administrativa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones otorgada a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., mediante el Decreto No. 321, 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 la Resolución No. 97 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, de fecha 29 de julio de 2003 y las instrucciones del director de Regulaciones del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, No. 2 de fecha 2 marzo de 2006, No. 6 de fecha 25 de mayo de 2006 y la No. 1 de fecha 4 de febrero de 2008 respectivamente, fueron aprobadas las proformas contractuales aplicables a los servicios de telecomunicaciones y de Telefonía Fija Alternativa que se prestan a entidades estatales y comerciales, las cuales en cumplimiento de lo establecido en los fundamentos anteriores, resulta necesario derogar y aprobar en su lugar 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 telefónico básico que se presta a personas jurídicas.

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 TELEFÓNICO BÁSICO QUE SE PRESTA A PERSONAS JURÍDICAS.

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, 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 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 (4) horas.

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, para garantizar el cumplimiento de la obligación de no aplicar cargos durante el tiempo en que ha estado interrumpido el servicio.
4. Reconocer el derecho de los usuarios de recibir la información de la facturación de forma oportuna, detallada y exacta del consumo del servicio que es objeto de facturación, y establecer el procedimiento a emplear a ese fin.
5. Reconocer la obligación de ETECSA de entregar un directorio telefónico gratuito a los suscriptores con la periodicidad aprobada por el Ministerio de Comunicaciones.
6. Reconocer el derecho del usuario a instalar los equipos terminales de su elección, con la condición de que estos no provoquen afectaciones a la red o interferencia a los servicios, y que sean de los aceptados por el operador de la red, como consecuencia de la experiencia probada de su uso o posean un certificado de homologación e interoperabilidad.
7. Establecer la obligación de venta por ETECSA de un primer aparato terminal, de ser de interés del usuario.
8. Solucionar las interrupciones técnicas del servicio en un plazo máximo de (72) horas a partir de que el usuario la reporte o que ETECSA la detecte y establecer un tiempo máximo de quince (15) días para la respuesta a reclamaciones, quejas o solicitudes de aclaración sobre las condiciones de prestación del servicio, y el importe facturado; y disponer el procedimiento de reintegro del monto reclamado en los casos que procedan.
9. Reconocer el derecho del usuario a conservar la titularidad del servicio contratado en situaciones de cambio de domicilio y la obligación de ETECSA de satisfacer las solicitudes de los servicios cuando existan las condiciones técnicas requeridas de acuerdo con las disposiciones normativas vigente en dicho ámbito.
10. Establecer la obligación de ETECSA de brindar 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.
11. 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.
12. Establecer las causas de la suspensión de los servicios contratados o la terminación del Contrato.
13. Estipular la responsabilidad en que incurre el cliente al emplear el servicio en actividades delictivas o que atenten contra la Seguridad Nacional u otra actividad que transgreda la legislación vigente.

SEGUNDO: Los contratos se conciertan 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 conservan su validez y se adecuan a lo dispuesto en la presente Resolución en un término de dos (2) años contados a partir de la publicación de ésta, término que puede ser prorrogable previa autorización del que suscribe.

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, dentro de los treinta (30) días antes de su aplicación a los usuarios, actualizadas con los principios generales aprobados por esta Resolución.

QUINTO: 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.

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: Derogar la Resolución No. 97 del Ministro de Comunicaciones, de fecha 29 de julio de 2003 y las instrucciones del director de Regulaciones del Ministerio de Comunicaciones, No. 2 de fecha 2 marzo de 2006, No. 6 de fecha 25 de mayo de 2006 y la No. 1 de fecha 4 de febrero 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, a los directores de Regulaciones, de Inspección, de Economía y 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 29 días del mes de diciembre de 2015.

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, 29 de diciembre de 2015.