



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN 60

POR CUANTO: El Acuerdo 8151 del Consejo de Ministros, del 22 de mayo de 2017, en sus numerales Cuarto y Vigésimo, apartado Primero, establece que el Ministerio de Comunicaciones tiene como funciones específicas, 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; así como la de proponer la política y las estrategias para el desarrollo, evolución, producción, comercialización y utilización de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información y la comunicación, los servicios postales, el espectro radioeléctrico, el aseguramiento técnico y de soporte asociado y, una vez aprobada, dirigir y controlar su aplicación.

POR CUANTO: El Decreto 321 del 4 de diciembre de 2013 que aprueba la Concesión Administrativa otorgada a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en su artículo 14 establece que el Ministerio de Comunicaciones es el encargado de aprobar 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: La Resolución 197 del 21 de mayo de 2013 del Ministro de Comunicaciones, aprobó las condiciones generales de comercialización del Servicio de Acceso a Internet desde las áreas de los proveedores de Internet al público a personas naturales, la cual es necesario actualizar debido a la evolución de los servicios 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 de Acceso a Internet desde áreas públicas a personas naturales.

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 la comercialización del Servicio de Acceso a Internet a personas naturales, en las modalidades siguientes:

1. **Cuentas temporales:** se establecen mediante la venta de tarjetas no recargables y están asociadas a la facilidad del servicio de navegación internacional.
2. **Cuentas permanentes:** se establecen mediante la firma entre el usuario que la solicite y la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., en lo adelante, ETECSA, del contrato que elabore la empresa a partir de los principios generales para el Servicio de Acceso a Internet ofrecido a personas naturales, que se aprueba por la presente Resolución; las facilidades de los servicios ofertados son

las de navegación por la red tanto nacional como internacional y las de correo electrónico, nacional e internacional.

SEGUNDO: Aprobar los principios generales a tener en cuenta por ETECSA, en la elaboración de los contratos del servicio de acceso a Internet a personas naturales desde áreas públicas y desde el hogar, que se mencionan a continuación:

1. Habilitar las cuentas de acceso a Internet y correo electrónico de acuerdo a lo que solicite el usuario.
2. Garantizar la privacidad de los datos personales del cliente y la inviolabilidad de sus comunicaciones.
3. Establecer el sistema y el tiempo de respuesta a las reclamaciones en treinta días; para las quejas, las solicitudes de aclaración de las condiciones de prestación del servicio y las denuncias, la respuesta debe ser de forma inmediata y expedita y deben establecer e informar de las vías necesarias para cumplimentar con ello, además disponer el procedimiento de reintegro o compensación en los casos que procedan.
4. Establecer el derecho del cliente de comunicar a ETECSA cualquier inconformidad, reclamo y sugerencia con relación al servicio.
5. Establecer el sistema de comunicación al cliente, de los trabajos programados por ETECSA que puedan afectar los servicios contratados.
6. Establecer la obligación del cliente de reportar a ETECSA cualquier cambio respecto a la información relacionada con el contrato, dentro de los treinta días posteriores a su realización.
7. Garantizar la disponibilidad de los servicios, equipos y condiciones necesarias en dependencia del lugar donde se oferte el servicio.
8. Brindar información actualizada sobre las facilidades de los servicios, sus tarifas y ciclos de vida a través del portal habilitado por ETECSA y en otros medios informativos establecidos para ello así como informar cualquier modificación que puedan sufrir estas, con treinta días de antelación.
9. Atender de forma inmediata las denuncias que formule el cliente, sobre cualquier hecho fraudulento al servicio mediante el uso de sus códigos personales y contraseñas.
10. Establecer la obligación del cliente de garantizar la confidencialidad de sus códigos personales y contraseñas asociadas, a partir de que la cuenta es personal e intransferible.
11. Establecer la obligación del cliente de no ceder, revender o negociar de cualquier forma, el servicio amparado por estos principios generales.
12. Disponer la obligación del cliente de no usar el servicio para realizar acciones que puedan considerarse por ETECSA o por las autoridades administrativas y judiciales competentes, como dañinas o perjudiciales para la seguridad pública, la integridad, la ética, la moral y las buenas costumbres, la economía, la independencia y la soberanía nacional; así como actuar de acuerdo a la legislación vigente.
13. Denegar el servicio de forma inmediata cuando se detecte que el cliente ha incurrido en alguna violación de las normas de comportamiento ético establecidas, las cuales están disponibles para ser consultadas por el cliente en la ventana de autenticación; tanto la denegación de uso como las modificaciones a las normas de comportamiento ético, le son notificadas de inmediato al cliente.
14. Las partes no son responsables por el incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus obligaciones, cuando las mismas sean imposibles de satisfacer por causas

de fuerza mayor o caso fortuito, que imposibiliten total o parcialmente su realización.

15. Brindar gratuitamente al cliente los datos estadísticos: facturación, el uso y el tráfico sobre los servicios contratados, según las peculiaridades de estos.
16. Informar las condiciones de uso del servicio con descuento de su saldo disponible y desde que el cliente se autentica se visualice el tiempo disponible en la pantalla.
17. Establecer la obligación de ETECSA, cuando el cliente está inactivo por al menos dos minutos, hacerle el cierre de sesión y notificárselo, cuando existan las condiciones técnicas para implementarlo.
18. ETECSA queda exonerada de responsabilidad civil por las limitaciones de acceso a los contenidos, la veracidad, calidad y exactitud de la información publicada en sitios Web ajenos a la empresa, así como por la pérdida de datos por el actuar del propio cliente o de terceros y la ejecución de programas malignos; asimismo, queda exonerada de los daños que el cliente pueda provocar a terceros por la ejecución de programas malignos u otras acciones.

TERCERO: Aprobar los principios generales a tener en cuenta por ETECSA en la elaboración de los contratos correspondientes al servicio de acceso a Internet a personas naturales desde áreas públicas, que se mencionan a continuación:

1. Mantener activa la cuenta de Internet, al menos por trescientos treinta días a partir del primer depósito y transcurrido ese término, queda bloqueada durante treinta días, período en el que debe recargarse, de lo contrario, la cuenta, sus datos y el saldo son cancelados, lo cual da lugar a la resolución del contrato.
2. Informar al cliente que asume el costo sobre los volúmenes de datos consumidos y la responsabilidad por las acciones realizadas por un supuesto uso fraudulento o por terceros de su cuenta de acceso, hasta tanto no solicite a ETECSA el bloqueo de esta.
3. Garantizar la privacidad y seguridad de los datos del cliente en el área de acceso a Internet al público.
4. Advertir al cliente sobre la necesidad de cambiar en la primera conexión la contraseña inicial entregada por ETECSA, para garantizar la seguridad de su cuenta.
5. Establecer la obligación del cliente de realizar el cierre de sesión al concluir su trabajo para evitar que se consuma su tiempo de conexión indebidamente.
6. Eliminar en la estación de trabajo de las áreas de Internet, cuando el terminal no pertenezca al cliente, los datos descargados o utilizados durante la sesión de forma permanente e inmediata al cierre de esta, y brindar facilidades técnicas para salvar en soportes personales la información deseada.
7. Garantizar al cliente la protección que brindan los antivirus que la empresa utiliza, y su compromiso de mantenerlos actualizados.

CUARTO: Aprobar los principios generales a tener en cuenta por ETECSA en la elaboración de los contratos correspondientes del servicio de acceso a Internet a personas naturales desde el hogar, que se mencionan a continuación:

1. Establecer que ETECSA no se responsabiliza por los daños producidos a los equipos suministrados por una inadecuada configuración o una indebida manipulación por parte del cliente.
2. Brindar los servicios con el ancho de banda y la velocidad contratada por el cliente con la calidad establecida según los indicadores vigentes.

3. Establecer la obligación de ETECSA de ofrecer al cliente asistencia técnica remota, así como la posibilidad de recibir soporte con personal técnico en los casos que lo requieran.
4. Mantener activo el acceso a Internet desde el hogar por treinta días a partir del primer depósito y transcurrido ese término, sin un nuevo depósito queda bloqueada durante treinta días, período en el que debe recargarse, de lo contrario se cancela este servicio y se bloquea el puerto de datos.
5. Establecer el sistema de comunicación anticipada al cliente, con no menos de tres días hábiles de antelación, de los trabajos programados por ETECSA que puedan afectar los servicios contratados, especificar los servicios afectados y el tiempo estimado de solución.
6. Solucionar las interrupciones asociadas al servicio, que se produzcan en la red hasta el punto de acceso a la residencia, en un término de hasta tres días, de no tener solución en este plazo, ETECSA no cobra al cliente la parte de la cuota mensual correspondiente al tiempo a partir del cual no se pudo utilizar el servicio.
7. Ejecutar las solicitudes de modificación del servicio inicialmente contratado por el cliente en los primeros siete días del mes entrante, a partir de la fecha en que se realiza la solicitud.

QUINTO: ETECSA queda encargada de comercializar el equipamiento y los accesorios necesarios para el acceso a Internet desde el hogar y no es responsable del suministro de los terminales.

SEXTO: Los contratos para el Servicio de Acceso a Internet a personas naturales conservan su validez y se actualizan por ETECSA de ser necesario, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Resolución, en el término de hasta un año.

SÉPTIMO: Los contratos del servicio de acceso a Internet desde el hogar 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 un año a partir de la publicación de esta para realizar la adecuación y suscribir el contrato con los clientes de estos servicios, que puede ser prorrogable previa autorización del que suscribe.

OCTAVO: ETECSA remite a la dirección General de Comunicaciones y a la dirección de Regulaciones, un ejemplar de la proforma del contrato y los anexos que lo complementan, en el término de treinta días antes de su aplicación a los clientes, actualizados con los principios generales aprobados por esta Resolución.

NOVENO: ETECSA, cuando considere necesario, realiza las modificaciones a los principios generales establecidos por la presente Resolución, las somete al análisis de la dirección de Regulaciones, quien las propone a la aprobación del que suscribe.

DÉCIMO: Encargar a la Dirección General de Informática, a la Dirección de Inspección y a las Oficinas Territoriales de Control del Ministerio de Comunicaciones facultadas para realizar el control y la fiscalización según corresponda, del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

DÉCIMOPRIMERO: Derogar la Resolución 197 del 21 de mayo de 2013, del Ministerio de Comunicaciones.

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 y de Inspección, y a los directores territoriales de control, 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 21 días del mes de marzo de 2019.

Jorge Luis Perdomo Di-Lella

MSC. JUANA LOURDES VALLÍN SOSA, DIRECTORA JURÍDICA 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, 21 de marzo de 2019.