



## RESOLUCIÓN 69

**POR CUANTO:** El Decreto 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 la concesión.

**POR CUANTO:** La Resolución 104 de la ministra de Trabajo y Seguridad Social, de 22 de octubre de 2019, aprobó en el Anexo 1, las actividades que se pueden ejercer como trabajo por cuenta propia, su denominación y alcance, entre las que se encuentra el Agente de Telecomunicaciones; y en el Anexo 2 de la citada norma jurídica se determina que el Ministerio de Comunicaciones es su organismo rector.

**POR CUANTO:** A tenor de las nuevas transformaciones socioeconómicas acaecida en el panorama nacional, se hace necesario actualizar el Reglamento para el Ejercicio de la Actividad de Trabajador por Cuenta Propia de Agente de Telecomunicaciones por lo que resulta pertinente derogar la Resolución 1 del ministro de Comunicaciones, del 13 de enero de 2021, que aprueba el Reglamento para el ejercicio de la referida actividad.

**POR TANTO:** En el ejercicio de las atribuciones conferidas en el artículo 145 inciso d), 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 DE AGENTE DE TELECOMUNICACIONES

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**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 de descuento 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 de 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 los derechos y obligaciones entre ambas partes, conforme a la legislación vigente; el contrato tiene una vigencia mínima de 1 año, pudiendo ser prorrogado por períodos sucesivos, siempre que las partes no manifiesten por escrito su voluntad de darlo por terminado;
- c) ETECSA contrata al Agente sobre la base de su capacidad real de suministro y de la demanda de servicios a nivel de la comunidad, sobre la base del cumplimiento de la política demográfica aprobada por el país, con el objetivo de priorizar a las personas iguales o mayores de 60 años y a los jubilados;
- 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 las monedas autorizadas a ETECSA para ejercer su actividad de comercio.

**ARTÍCULO 5.1.** Además de las causas generales de suspensión, modificación o terminación de los contratos y de las establecidas para el ejercicio del trabajo por cuenta propia, ETECSA puede suspender el contrato por 1 año o resolver el mismo de obtener el agente 2 o más evaluaciones como no factible, así como por la comprobación de hasta 3 hechos de maltrato a los clientes o de irregularidades con los precios en la comercialización durante 1 año natural.

2. De igual forma el contrato se resuelve si al Agente se le cancela la autorización para ejercer el trabajo por cuenta propia.

**ARTÍCULO 6.1.** ETECSA define y controla las cifras de los incrementos de agentes, así como; la ampliación de 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.

2. Corresponde a ETECSA proponer al Ministerio de Comunicaciones el esquema de retribución al Agente de Telecomunicaciones.

## **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 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 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.

### **CAPÍTULO III DE LA EVALUACIÓN**

**ARTÍCULO 9.** 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 que defina según su interés.

**ARTÍCULO 10.** ETECSA informa sobre los procedimientos de su sistema evaluativo y rinde cuentas periódicamente sobre el mismo, al Ministerio de Comunicaciones.

**ARTÍCULO 11.** 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.

### **DISPOSICIÓN ESPECIAL**

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

### **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA:** 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 la presente dispone.

**SEGUNDA:** 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.

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

**CUARTA:** Derogar la Resolución 1 del ministro de Comunicaciones, del 13 de enero de 2021.

**NOTIFÍQUESE** al Director General de Comunicaciones y al Presidente Ejecutivo de ETECSA.

**DESE CUENTA** a los ministros de Trabajo y Seguridad Social y Finanzas y Precios.

**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 3 días del mes de mayo de 2021.

**Mayra Arevich Marín**