



Nombre de la entidad:

ETECSA

Dirección:

Calle Moncada # 39

Nombre del director:

Pablo Céspedes Molina

Teléfonos:

24 587 611

Correo electrónico: pablo.cespedes@etecsa.cu
Atención a la población (Dirección): ...
Atención a la población (Teléfonos): ...
Atención a la población (Correo electrónico): ...

Servicios:

Traslado del servicio a otra dirección

DESCRIPCIÓN:

Cuando un titular del servicio cambia de domicilio legal de forma permanente debe acudir a su Oficina Comercial a solicitar el traslado del servicio hacia la nueva dirección. Asimismo, deberá informar cualquier cambio de dirección posterior en que incurra durante el tiempo que medie hasta que se le efectúe la instalación en la nueva dirección.

DOCUMENTOS A PRESENTAR:

Documento de identidad del titular del servicio telefónico o del apoderado. Recibo del último mes debidamente pagado. Si es miembro de las FAR, carné militar y carta del jefe de la unidad militar certificando el domicilio legal del titular del servicio.

Cambio de titularidad

DESCRIPCIÓN:

Se puede efectuar traspaso a cualquier persona y en el momento que lo desee. En los casos en que implique movimiento de domicilio, solo será posible si existe la disponibilidad técnica.

Servicio de salida internacional

DESCRIPCIÓN: El titular del servicio, o su apoderado, que posea un servicio telefónico perteneciente a una central digital puede contratar el servicio de Larga Distancia Internacional Automática.

DOCUMENTOS A PRESENTAR:

Documento de identidad del titular o del apoderado.
Poder notarial (en caso del apoderado)

Condición de privado en el directorio telefónico

DESCRIPCIÓN: El titular del servicio tiene derecho a una inserción simple en el Directorio

Telefónico sin cargo adicional. Si no desea que su número aparezca publicado, debe solicitar en su oficina comercial o a través de 112 (servicio de gestión comercial) que éste pase a la condición de PRIVADO.

Cambio de número

DESCRIPCIÓN: Ocurre por solicitud del titular del servicio, implicando un cargo adicional en su factura el próximo mes, o por necesidad de ETECSA, siendo avisado oportunamente el titular del servicio y sin ocasionarle cargo alguno. Puede solicitarlo vía telefónica marcando el 112, servicio de Gestión Comercial, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

Cambio de lugar

DESCRIPCIÓN: Consiste en cambiar de ubicación cualquier equipo terminal dentro de un mismo inmueble. Implica un cargo adicional en su factura al próximo mes. Puede solicitarlo vía telefónica marcando el 112, servicio de Gestión Comercial, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

Cambio de montaje

DESCRIPCIÓN: Consiste en cambiar el recorrido de los cables interiores, sin afectar la posición del equipo terminal. Implica un cargo adicional en su factura de servicios del próximo mes. Puede solicitarlo vía telefónica marcando el 112, servicio de Gestión Comercial, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

Identificador de llamadas

DESCRIPCIÓN: Este servicio se ofrece en 2 modalidades:

Postpago: El titular del servicio, o su apoderado, que posea un servicio telefónico perteneciente a una central digital puede contratar el servicio en su

Oficina Comercial, previa firma de un suplemento al contrato de servicio.

Las tarifas se aplican en USD. ETECSA entregará una factura con el importe del consumo mensual (30 días naturales) que deberá ser abonado en pesos cubanos convertibles (CUC) de acuerdo a la tasa de cambio de vigente.

Documentos a presentar:

Documento de identidad del titular del servicio telefónico o del apoderado.

Poder notarial en caso necesario.

Prepago: La solicitud la puede realizar cualquier persona siempre que pague por adelantado en CUC el importe correspondiente a la cuota mensual (30 días naturales) de los meses que desee hacer uso del servicio.

Condición de privado en el directorio telefónico: Cambio de número, Cambio de lugar, Cambio de montaje, Identificador de llamadas.

Desconexión especial y conexión

DESCRIPCIÓN: A solicitud del titular del servicio se desconecta provisionalmente el servicio telefónico por un período mayor de 3 meses.

Debe continuar abonando la cuota mensual y puede solicitar la conexión del servicio en cualquier momento. Puede solicitarlo vía telefónica marcando el 112, servicio de Gestión Comercial, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

Reinstalación

DESCRIPCIÓN: Puede solicitar la reinstalación del servicio si éste ha causado baja por deuda, por una sola vez, previo pago de lo adeudado, mediante el arma de un nuevo contrato y antes de los 4 meses a partir de la última mensualidad abonada. Este servicio tiene un costo que se carga a su factura. Se solicita vía telefónica marcando el 112, servicio de Gestión Comercial, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

Servicios de atención telefónica

112- Gestión comercial de los servicios de telefonía fija.

113- Información de abonados de telefonía fija.

114- Reparaciones de la telefonía fija.

118- Información comercial y atención a quejas.

164- Asistencia propia.

140- Intermediación para sordos e hipo acústicos.

52642244- Asistencia a la telefonía fija alternativa.

52642266- Asistencia a la telefonía móvil.

Información sobre los trámites relativos al servicio telefónico.

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., ETECSA, a través de sus oficinas comerciales, ofrece una atención integral a sus clientes y usuarios. En ellas puede informarse sobre el estado de su cuenta, indagar sobre los cargos adicionales facturados y solicitar la más disímil gestión relativa al servicio telefónico.

Nuevas instalaciones de Servicio Telefónico Básico al segmento residencial Nacional.

Para el uso de las capacidades técnicas disponibles, ETECSA establece un orden de prioridad que incluye los traslados pendientes, los servicios públicos, los servicios del sector empresarial y otros compromisos y obligaciones de la empresa. Una vez satisfechas estas demandas, la empresa ofertará las capacidades disponibles para la instalación de nuevos servicios a la población, que son distribuidos y otorgados por el consejo de la administración Municipal.

Las vías para realizar ofertas del servicio telefónico básico a la población son las siguientes:

- A través de los Órganos Locales del Poder Popular para la asignación a la población por los Consejos de la Administración Municipal.

- El CAP se encarga de informar, a través de los medios de comunicación, los detalles relacionados con el proceso y la fecha a partir de la cual comenzarán a deprecionarse las solicitudes de la población en las Zonas beneficiadas.

- El CAM crea la Comisión de Otorgamiento para recibir las solicitudes de la población y analiza y aprueba la lista de las personas que deben ser beneficiadas con la asignación del servicio telefónico.

- Al final de este proceso el CAM envía a ETECSA un listado de las personas beneficiadas, las cuales serán contactadas por las Unidades Comerciales para establecer el contrato e instalar el servicio telefónico.

- ETECSA no interviene en el proceso de asignación del servicio telefónico.

ETECSA no podrá proceder con los casos que se encuentren en el listado de otorgamiento cuando:

- La dirección de residencia del beneficiado difiere de las informadas previamente por ETECSA.
- El beneficiado posee un servicio telefónico instalado a su nombre.
- El beneficiado reside en un inmueble donde el propietario no acepta la instalación del servicio.
- El beneficiado ha fallecido o salió definitivamente del territorio nacional.

TR MITES RELATIVOS AL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO PARA EL SEGMENTO RESIDENCIAL NACIONAL.

Condición de privado en el Directorio Telefónico.

El titular del servicio tiene derecho a una inserción simple en el Directorio Telefónico sin cargo adicional. Si no desea que su número aparezca publicado, debe solicitar en su Oficina Comercial que éste pase a la condición de privado. Si detecta algún error en la reproducción de sus datos o estos han sido omitidos, llene el cupón de actualización que se encuentran en la Página Informativa NO.39 de este directorio. Entreguelo en su oficina comercial donde la ejecutiva le enmendar  sus datos al momento y solicite su comprobante de actualización o envíe sus datos a través de la dirección electrónica pamarilla@etecsa.cu, también puede llamar al 112 servicio de gestión Comercial y Conciliar sus datos con la ejecutiva.

Servicios suplementarios

Permiten disfrutar servicios adicionales en su línea telefónica. Est n disponible sólo para los abonados de centrales digitales.

 C mo solicitarlo? Vía telefónica marcando 112, servicio de gestión Comercial o en las Oficinas Comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

Cambios de número: Ocurre por solicitud del titular del servicio, implicando un cargo adicional en su factura el próximo mes, o por necesidad de ETECSA, siendo avisado oportunamente el titular del servicio y sin ocasionarle cargo alguno.

 C mo solicitarlo? Vía telefónica marcando 112, servicio de gestión Comercial, identificandose con su nombre, número de teléfono y número de identidad personal.

De lugar: Consiste en cambiar de ubicación cualquier equipo terminal dentro de un mismo inmueble. Implica un cargo adicional en su factura al próximo mes. Para mayor información llame al 118, Información Comercial.

De montaje: Consiste en cambiar el recorrido de los cables interiores, sin afectar la posición del equipo terminal. Implica un cargo adicional en su factura de servicios del próximo mes.

Servicio de salida internacional

El titular del servicio, o su apoderado, que posea un servicio telefónico perteneciente a una central digital puede contratar el servicio de Salida Internacional. En su Oficina Comercial, previa firma de un suplemento al contrato de servicio, las tarifas del minuto de conversación se aplican en USD. ETECSA entregarán una factura con el importe del consumo mensual que deberá ser abonado en pesos cubanos convertibles (CUC) de acuerdo a la tasa de cambio vigente.

Documento a presentar:

- Documento de identidad del titular o del apoderado.
- Escritura notarial en caso de ser necesario

Servicio identificador de llamadas

Pospago: El titular del servicio, o su apoderado, que posee un servicio telefónico perteneciente a una central digital puede contratar el servicio en su Oficina Comercial, previa firma de un suplemento al contrato de servicio. Las tarifas se aplican en USD. ETECSA entregará una factura con el importe de consumo mensual (30 días naturales) que deberá ser abonado en pesos cubanos convertibles (CUC) de acuerdo a la tasa de cambio vigente.

Documentos a presentar:

- Documento de Identidad del titular del servicio telefónico o del apoderado.
- Escritura notarial en caso de ser necesario.

Prepago: La solicitud la puede realizar cualquier persona siempre que pague por adelantado en CUC el importe correspondiente a la cuota fija mensual (30 días naturales) de los meses que desee hacer uso del servicio.

Desconexión especial y conexión

A solicitud del titular se desconecta provisionalmente el servicio telefónico por un período que no excederá los doce meses, puede ser superior cuando acredite que permanecerá ausente durante más tiempo.

Debe continuar abonado la cuota mensual y puede solicitar la conexión del servicio en cualquier momento.

Reconexión

Podrá solicitarse cuando sea necesario volver a conectar un equipo terminal que haya sido retirado por el titular del servicio, por algún motivo. Implica un cargo adicional en su factura el próximo mes.

Traslado telefónico hacia otra dirección

El titular del servicio o apoderado podrá solicitar el traslado del servicio telefónico básico hacia un nuevo domicilio cuando este lo determine, garantizándolo ETECSA, siempre que la disponibilidad de la red de telecomunicaciones lo permita, **AÚN CUANDO ELLO IMPLIQUE PROVISIONALMENTE VARIACIÓN EN EL SOPORTE TÉCNICO MEDIANTE UNA TECNOLOGÍA AUTORIZADA Y SIEMPRE QUE EXISTA EL CONSENTIMIENTO DEL TITULAR**

R. Este derecho no prescribe. Tiene un costo y se carga a la factura telefónica.

Documentos a presentar:

- Documento de identidad del titular o del apoderado.
- Escritura notarial en caso de ser necesario, especificando que es para trámites.

Cambio de Titularidad del Servicio

Consiste en traspasar a otra persona natural la titularidad del servicio. Esta solicitud no tiene costo y puede realizarse en cualquier Unidad Comercial, pero la persona que se vaya a adjudicar el servicio tienen que acudir a la unidad comercial donde está instalado.

Cesión de titularidad

El titular del servicio podrá solicitar el cambio de titularidad a favor de la persona natural que él designe en el momento en que lo estime oportuno.

Documentos a presentar:

- Documento de Identidad personal del titular o del apoderado.
- Documento de Identidad personal del beneficiario al cual se le suscribirá el nuevo contrato.
- Escritura notarial en caso de ser necesario, especificando que es para realizar este trámite.

Transmisión de la titularidad

El titular del servicio podrá designar, si así lo considera, dejando constancia en su Unidad Comercial, anexo a su contrato, a una persona natural a la que le transmitirá la titularidad del servicio telefónico básico en los casos de fallecimiento, presunción de muerte o ausencia definitiva del territorio nacional de su titular. Esta designación podrá ser revocada en el momento que estime oportuno.

De no existir designación previa, se transmitirá la titularidad a los familiares que más abajo se relacionen en el orden en que aparecen y uno excluye al siguiente, exceptuando el cónyuge y los hijos que concurrirán con el mismo derecho:

- Cónyuge, hijos y demás descendientes
- Padres, abuelos y demás ascendientes
- Hermanos y sobrinos
- Tíos
- Primos

De no existir familiares a quien transmitir o existiendo estos, renuncien a este derecho, la titularidad del servicio se transmitirá al conviviente a quien la ley le otorgue el mejor derecho a la vivienda en que se encuentre instalado.

De existir varias personas con igualdad de derecho y no alcanzarse acuerdo sobre a quien corresponde la titularidad del servicio, en un término de 30 días hábiles a partir de realizado la notificación, ETECSA dará baja al servicio.

Documentos a presentar:

- Documento de identidad del interesado o del apoderado, especificando que es para realizar este trámite.
- Certificación de defunción emitida por el Registro Civil (para casos de fallecimiento).
- Sentencia firme del tribunal (para casos de resunción de muerte)
- Certificación de la oficina de Inmigración y Extranjería (para casos de salidas legales del país)
- Declaración jurada ante notario público de que el titular del servicio abandonó el país (para casos de salidas ilegales del país)
- Certificaciones que demuestren el grado de parentesco con el titular del servicio.
- En caso de que no haya grado de parentesco, acreditar su condición de propietario, arrendatario o usufructuario gratuito de la vivienda a través de: título de propiedad o resolución que acredita su condición dictada por la institución de la vivienda, contrato de arrendamiento, escritura notarial pública, sentencia firme del tribunal o liquidación de la comunidad de bienes.

Reinstalación

Puede solicitar la reinstalación del servicio si éste ha causado baja por deuda, por una sola vez, previo pago de lo adeudado, mediante la firma de un nuevo contrato y antes de los 4 meses a partir de la última mensualidad abonada. Este servicio tiene un costo que se carga a su factura.

Instalación de extensiones

El titular del servicio puede solicitar la instalación de hasta 2 extensiones interiores (hasta el conector) de su línea telefónica, siempre que la Empresa cuente con los recursos para satisfacer esta solicitud. El equipo terminal debe ser suministrado por el titular del servicio. Tiene un costo y se carga a la factura telefónica.

TRÁMITES RELATIVOS A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEL SEGMENTO EMPRESARIAL.

Solicitudes de nuevos servicios, modificaciones o bajas de los existentes.

Se realizarán mediante carta oficial de la entidad firmada por su máximo representante o en su defecto por la persona autorizada oficialmente por éste para estos efectos.

La carta debe contener:

- Nombre oficial de la entidad
- Organismo al que pertenece

- Dirección de la entidad
- Dirección de envío de la factura de servicios
- Cuenta Bancaria
- Código REEUP

Para el caso del servicio telefónico básico, además de los datos anteriores, la carta debe contener.

- Condición de Privado o no en el Directorio Telefónico.
- Dirección de ubicación del teléfono
- Actividad o departamento donde se ubica el servicio.

Documentos a presentar cuando una entidad haga dejación de sus servicios a favor de otra:

- Carta oficial de la entidad que solicita el traspaso de los servicios, certificando la cesión, con el detalle de cada servicio, el nombre y dirección de la entidad receptora y el responsable de la deuda en caso de que exista.
- Carta oficial de la entidad receptora certificando la aceptación de los servicios, si asumirá o no la deuda de los mismos y el detalle de cada servicio, relacionado: nombre correcto de la Unidad Organizativa a la que corresponde cada servicio, actividad que se desempeña en cada uno de los locales donde aparecen instalados los servicios para actualizar el Directorio Telefónico.
- Detalles de cada servicio.

TRÀMITES RELATIVOS AL SERVICIO DE TELEFONIA MÒVIL.

Tràmite Contrato de Servicio Celular

Es el trámite mediante el cual se formaliza la relación contractual entre el Titular y la Empresa para la prestación del servicio de telefonía celular en modalidad de prepago. El Titular del Contrato es la persona que tiene los derechos y obligaciones derivados de la contratación del servicio celular. El acto de suscripción del contrato es personal ya sea por el beneficiario o a través de su representante cumpliendo las formalidades que para ello establece el código civil cubano. El servicio contratado sólo puede ser transferido, previa formalización con la Empresa. El contrato del servicio, en la modalidad de prepago podrá ser permanente o temporal y es libre e independiente de cualquier otro servicio de telefonía.

La contratación se realiza en las Oficinas Comerciales de ETECSA habilitadas para la prestación de este servicio. Se aplicarán las tarifas vigentes.

Tràmite avería del equipo celular a la tarjeta SIM.

Si se trata del equipo, y el mismo fue vendido por la empresa y aún se encuentra en garantía, el cliente se dirige a la oficina comercial y reporta la avería al ejecutivo de venta para que proceda insertar la orden de reparación. Para otros casos asociados al equipo, el cliente irá a los talleres de reparación de la empresa habilitados a tales efectos, pagando la tarifa vigente. Si es la tarjeta SIM la que está averiada, se le dará la facilidad de adquirir otra manteniendo el mismo número telefónico, debiendo abonar el importe correspondiente.

Tràmite cambio de generales del cliente

Consiste en actualizar los datos del cliente que tiene formalizado un contrato de telefonía

celular. Se realizará en la Oficina Comercial a solicitud del cliente del servicio.

Trámite traspaso de contrato

Consiste en traspasar, a otra persona natural, la titularidad del contrato. Este trámite no tiene costo. Se realizará en la Oficina Comercial a solicitud del Titular del servicio de telefonía celular, con la presencia de éste o su representante y el beneficiario.

Trámite cambio de número

El cliente hace la solicitud en la Oficina Comercial, debiendo abonar el importe correspondiente.

Trámite bloqueo del servicio

A solicitud del Titular, se desconecta provisionalmente el servicio de manera que se suspenda la posibilidad de cursar tráfico, tanto emitido como recibido. Este trámite puede realizarse telefónicamente a través del Servicio de Atención a Clientes 5264 2266 o de manera presencial en la Oficina Comercial. El cliente brindará los datos que le solicite el ejecutivo para comprobar si es cliente del servicio y poder hacer efectiva la acción.

Trámite desbloqueo del servicio

Se desactiva la operación de bloqueo, es decir, se restablece la posibilidad de cursar tráfico, tanto emitido como recibido. Este trámite se realiza por parte del Titular de manera presencial en la Oficina Comercial.

Trámite pérdida del teléfono celular o tarjeta SIM.

En cualquiera de estos casos, el Titular debe solicitar el bloqueo del servicio. La tarjeta SIM será invalidada inmediatamente y si lo solicita, le facilitarán otra con

el mismo número de teléfono, debiendo abonar el importe correspondiente. Este trámite se realiza en la Oficina Comercial.

Para conocer los horarios de Atención a la Población llame al 118.