



TRÁMITES COMERCIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO DE TELECOMUNICACIONES DE MOA

Trámites comerciales (segmento Residencial)

1. Traslado del servicio a otra dirección

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. El incumplimiento de esta disposición puede conllevar a la rescisión del Contrato por parte de ETECSA. Se exceptúan los casos de traslados por cambios temporales o hacia viviendas vinculadas o medios básicos, en los cuales el usuario puede mantener su servicio telefónico en su dirección de origen, si lo desea.

¿Cómo solicitarlo?

El titular del servicio se presenta en su oficina comercial con la documentación necesaria.

Documentos a presentar:

- Documento de identidad del titular del servicio telefónico o del apoderado.
- Recibo del último mes debidamente pagado.

Notas: Si es miembro de las FAR, carné militar y carta del jefe de la unidad militar certificando el domicilio legal del titular del servicio.

2. Cambio de titularidad

Resolución 82 del 2012.

Se puede efectuar traspaso a cualquier persona y en el momento que lo desee. Esta nueva versión del contrato resolverá muchos de los trámites asociados a la compraventa de viviendas.

En los casos en que implique movimiento de domicilio, solo será posible si existe la disponibilidad técnica y no haya demandas insatisfechas pendientes por solucionar.

Así mismo, para proceder en las permutas se mantendrá lo establecido donde solo es necesario el cambio de nombre entre titulares, presentando la documentación correspondiente.

Modificaciones para el traspaso de titularidad (segmento Residencial Nacional)

¿Qué modifica La Resolución 82 de 2012 del Ministro del MIC?

Modifica fundamentalmente las condiciones para el traspaso de la titularidad del contrato del servicio telefónico básico en lo concerniente a cesión o transferencia, esta última en caso de que el propietario fallezca o salga definitivamente del país.

¿Qué quiere decir ceder la titularidad del servicio telefónico?

Cesión de la titularidad: Acto jurídico mediante el cual el titular del servicio telefónico básico cede la titularidad del mismo a la persona natural de su elección, deviniendo la misma en nueva titular del servicio.

¿Qué significa transmitir la titularidad del servicio telefónico?

Transmisión de la titularidad: Acto jurídico mediante el cual se transmite la titularidad del servicio telefónico básico a partir del fallecimiento, presunción de muerte o salida definitiva del país de su titular, a otra persona natural que deviene en nueva titular del servicio; según lo regulado a estos efectos.

¿A partir de cuándo comienza a aplicarse la Resolución 82 de 2012 del Ministro del MIC?

A partir del viernes 25 de mayo de 2012, fecha de publicación en la Gaceta Oficial.

¿A qué trámites se aplica lo dispuesto en la Resolución 82 de 2012 del Ministro del MIC?

A todas las solicitudes de traspaso de titularidad realizadas con anterioridad a la fecha del 25 de mayo de 2012 que se encuentren pendientes y a las nuevas solicitudes.

¿Puede ser una persona titular de más de un servicio telefónico?

Una persona podrá poseer la titularidad de dos servicios telefónicos solo en el caso de que uno de ellos se encuentre instalado en una vivienda en la categoría de residencia permanente y otro en la vivienda categoría de zonas de descanso o veraneo (zona turística no residencia permanente).

¿Qué implica el concepto de residencia en zona de descanso o veraneo?

Se define como aquel inmueble fuera de la ciudad, en zona turística, cuyo fin es inherente al descanso de la familia y no constituye residencia permanente.

¿Cuándo y a quién el titular del servicio puede nombrar como la persona a la cual se le transmitirá la titularidad del servicio telefónico en caso de fallecimiento, presunción de muerte o salida definitiva del país?

En cualquier momento y a cualquier persona natural con residencia permanente en Cuba.

¿Cuándo y a quién el titular del servicio puede ceder la titularidad del servicio telefónico?

Después de recibida la primera factura, en cualquier momento el titular del servicio telefónico básico puede cederlo a favor de cualquier persona natural con residencia permanente en Cuba.

¿Qué pasos seguir para ello?

El titular puede acudir a las oficinas comerciales de ETECSA personalmente o nombrando un Representante mediante Poder notarial especial.

La persona a la que se le cederá el servicio puede presentarse en la oficina comercial de ETECSA presentando la solicitud de cesión firmada por el titular del servicio telefónico.

¿Cuándo el titular del servicio reside fuera de la provincia donde esté instalado el servicio telefónico y desee ceder el mismo, ¿qué pasos debe seguir para ello?

El titular puede acudir a las oficinas comerciales de ETECSA, de su lugar de residencia, personalmente o nombrando un Representante mediante Poder notarial. Si nombra un Representante, el titular debe enviar la solicitud de cesión a favor de una tercera persona.

¿Cuáles son los requisitos que debe tener una persona para que se le pueda ceder la titularidad del servicio telefónico?

Ser una persona natural y tener domicilio permanente en Cuba. (No existe límite de edad)

No ser titular de otro servicio telefónico, excepto que el mismo se encuentre instalado en una vivienda ubicada en zona de descanso o veraneo (en zona turística donde no resida de forma permanente).

¿En ausencia del titular del servicio, cuándo y a quién ETECSA puede transferir la titularidad del servicio telefónico?

Si el titular del servicio fallece o sale definitivamente del país, si no ha designado previamente a quien transferir el servicio, el servicio será transmitido a:

Los familiares que más abajo se relacionan 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 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 quién corresponde la titularidad del servicio, en un término de treinta (30) días hábiles a partir de realizada la notificación, ETECSA dará baja al servicio.

¿Qué pasos seguir para ello?

El interesado debe acudir a las oficinas comerciales de ETECSA personalmente o nombrando un Representante mediante Poder notarial: Si nombra un Representante, el interesado debe enviar la solitud.

En caso de fallecimiento del Titular se debe presentar el Certificado de Defunción y los documentos que demuestran el grado de consanguinidad (Certificación de Nacimiento).

En caso de salida definitiva del país, se debe presentar el Certificado emitido por Inmigración y Extranjería o Certificación emitida por la Dirección de Identificación y Registro del Carne de Identidad y los documentos que demuestran el grado de consanguinidad (Certificación de Nacimiento).

De no existir familiares a quien transmitir, o existiendo renuncien a este derecho, el interesado debe presentar los documentos que demuestran la titularidad de la vivienda en que se encuentre instalado el servicio telefónico.

¿Cuánto cuesta el trámite para el traspaso de titularidad del servicio telefónico?

Es gratis.

¿A partir de qué edad se puede ser titular del servicio telefónico?

No existen invalidantes en ese sentido. Cualquier persona, incluidos los menores de edad, con sus representantes legales, pueden ser titulares del servicio telefónico.

¿El nuevo titular puede solicitar el traslado del servicio para otra dirección?

Sí. Se puede solicitar el traslado para cualquier dirección y ETECSA se lo instalará si existe disponibilidad técnica. En caso contrario no se realiza el traslado y el servicio puede dejarse donde se encuentra instalado hasta tanto existan las condiciones técnicas.

¿Qué requisitos se necesitan para solicitar el traslado del servicio para otra dirección?

Que el titular del servicio solicite en la Oficina Comercial de ETECSA, personalmente o a través de un Representante, el traslado para la nueva dirección.

¿En caso de que dos titulares permuten entre sí sus viviendas se mantiene el traspaso o cambio de titular?

Sí. Si ambos permutantes son titulares, ETECSA mantiene lo establecido para el traspaso de los servicios.

¿Con la venta de la vivienda se puede vender el teléfono?

No. El teléfono no es un bien, es un servicio. Los titulares del servicio telefónico básico, tienen derecho a disfrutarlo y cederlo a favor de cualquier persona natural con residencia permanente en Cuba.

El Resuelvo CUARTO significa que hasta tanto no se actualice el contrato entonces es válido lo vigente hasta hoy para el Cambio de Nombre que no es lo que plantea el II.1.9, es decir los Cambios de Nombre (CN) tendrán en esta etapa tratamiento diferente para los usuarios con el contrato actualizado y para los que tienen el contrato anterior, es así?

El contrato anterior ya no está vigente. Lo que significa el resuelvo CUARTO es que los anteriores titulares siguen siendo titulares, disfrutando del servicio, pero bajo las nuevas condiciones que establece la Res 82.

¿Se pueden recibir solicitudes de Cambio de Nombre por fallecimiento a favor de quien la ley otorgó el mejor derecho de la vivienda la cual es la única opción en el contrato anterior y la última opción en el nuevo contrato?

Se pueden recibir solicitudes de Cambio de Nombre por fallecimiento a favor de quien la ley otorgó el mejor derecho de la vivienda porque la cláusula II.1.9 lo ampara. Hay que aclarar a los solicitantes que ahora existe un orden de derecho diferente. Si algún familiar con más derecho reclama en el término de 5 años, ETECSA está obligada a restituir ese derecho a favor de quien le corresponda.

¿Los que tienen un teléfono y reciban el "derecho" a un segundo servicio según la cláusula II.1.9 por no existir familiares a quien transmitir la titularidad y obtienen el derecho a la vivienda, lo reciben y posteriormente lo tienen que ceder o la empresa le da baja al servicio?

La persona que siendo titular de un servicio telefónico, reciba el derecho a otro, antes de que se le realice el traspaso del nuevo servicio, deben decidir cuál de los dos van a ceder y a quién, pues No puede ser titular de dos servicios a menos que uno de ellos esté instalado en vivienda en la categoría de zona de descanso o veraneo.

¿Los cambios de nombres realizados con anterioridad al 25 de Mayo sobre la base de las condiciones del contrato anterior también están sujetos a las condiciones del nuevo contrato en relación a: Si algún familiar con más derecho reclama en el término de 5 años, ETECSA está obligada a restituir ese derecho a favor de quien le corresponda.

NO. Los cambios de nombre realizados con anterioridad al 25 de mayo no tienen lugar a reclamación por mejor derecho pues en el contrato que estaba vigente, en caso de fallecimiento o salida del país solo se le traspasaba el servicio al titular de la vivienda.

¿Cómo podemos definir cuando una vivienda está en zona de descanso o de verano? A todas las viviendas se le da el mismo título de propiedad no existen diferencias en ello y pueden aparecer en diferentes condiciones: casas en la playa, casas en el campo, etc.

El concepto de vivienda de veraneo aparece en la doctrina internacional designando a la vivienda que es utilizada, dada su ubicación geográfica cercana a locaciones paradisíacas, para pasar cortas temporadas de tiempo, destinadas al descanso, ocio, recreación y esparcimiento. Generalmente este tipo de viviendas queda subsumido en los conceptos de bungalow, choza, chalé y cabaña.

En Cuba la primera vez que es utilizado este término, es en el Artículo 48 de la Ley de Reforma Urbana, en su inciso b), en el cual se establece que será lícito la cesión mediante precio de cabañas, apartamentos o casa en lugares de veraneo o balneario.

3. 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 Larga Distancia Internacional Automática.

¿Cómo solicitarlo?

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

Documentos a presentar:

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

Es un servicio postpago que se factura en CUC, y el pago se puede realizar también en CUP de acuerdo la tasa de cambio vigente.

4. 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 o a través de 112 (servicio de gestión comercial) que éste pase a la condición de PRIVADO. Si detecta algún error en la reproducción de sus datos o éstos han sido omitidos, llene el CUPÓN DE ACTUALIZACIÓN que se

encuentra en las Páginas Informativas del directorio telefónico. Entréguelo en su Oficina Comercial donde nuestra ejecutiva le enmendará sus datos al momento y solicite su comprobante de actualización o envíe sus datos a través de la dirección electrónica pamarillas@etecsa.cu

5. Cambio 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.

¿Cómo 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.

6. Cambio 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.

¿Cómo 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.

7. Cambio 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.

¿Cómo 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.

8. Instalación de extensiones

El titular del servicio puede solicitar la instalación de hasta 2 extensiones interiores (hasta el conector) de su línea telefónica. El equipo terminal debe suministrarlo el usuario del servicio.

¿Cómo 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.

9. Servicio identificador de llamadas

Este servicio se ofrece en 2 modalidades:

Pospago:

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.

¿Cómo solicitarlo?

En su Oficina Comercial.

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 fija mensual (30 días naturales) de los meses que desee hacer uso del servicio.

¿Cómo solicitarlo?

En cualquier Unidad Comercial de ETECSA.

Documentos a presentar:

No requiere

10. Desconexión especial y conexión

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.

¿Cómo 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.

Conexión

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.

¿Cómo solicitarlo?

Vía telefónica marcando el 112 (servicio de Gestión Comercial), en todas las provincias del país excepto en el municipio especial Isla de la Juventud, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

11. 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.

¿Cómo 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.

12. Solicitud de servicios suplementarios

Permiten disfrutar servicios adicionales en su línea telefónica. Están disponibles sólo para los abonados de centrales digitales.

¿Cómo solicitarlo?

Vía telefónica marcando el 112 (servicio de Gestión Comercial), en todas las provincias del país excepto en el municipio especial Isla de la Juventud, o en las oficinas comerciales. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

9. Otra información de interés que le pueda ser útil al ciudadano.

SERVICIOS DE ATENCION TELEFONICA

112- Gestión comercial de los servicio de telefonía fija.

Llamando al 112 puede gestionar aquellos trámites relacionados con el servicio telefónico que no necesitan de su presencia en la Oficina Comercial:

Altas y bajas de servicios suplementarios.

Altas y bajas de extensiones.

Cambios de número telefónico, de aparato telefónico, de montaje interior y de profesión.

Desconexión especial y conexión del servicio telefónico.

Reconexión.

Pase a privado y deja de ser privado del número telefónico.

Información sobre el recibo telefónico y estado de cuentas.

Información sobre el estado de las solicitudes anteriores.

Consultas sobre la factura telefónica.

Información sobre cualquier otro aspecto o trámite del servicio telefónico.

También puede informarse de los servicios de nuestra empresa y del estado en que se encuentran las solicitudes efectuadas por esta vía. De Lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 8:00 p.m. Usted podrá solicitar a nuestras ejecutivas del 112.

113- Información de abonados de telefonía fija.

Puede obtener información de los números telefónicos que no son privados. En su solicitud debe especificar el nombre o la dirección exacta de la entidad o persona que desea contactar, la localidad y provincia a la que pertenece. Este servicio tarifa como una llamada local y está disponible las 24 horas.

114- Reparaciones de la telefonía fija.

Para reportar las interrupciones de los teléfonos residenciales, estatales, comerciales y públicos. No olvide solicitar el número de reporte, quizás lo puede necesitar para una reclamación. Horario de servicio de 7.00am a 5.00pm de lunes a sábado.

118- Información comercial y atención a quejas.

A través de este número se ofrece información comercial acerca de los productos y servicios de telefonía fija, móvil, transmisión de datos e internet y sus tarifas; pueden reportarse daños detectados en telefonía pública. También es la vía para quejas, insatisfacciones y cualquier opinión o sugerencia. Es un servicio gratuito, disponible las 24 horas.

164- Asistencia propia.

Los usuarios de la tarjeta Propia pueden obtener información sobre el estado de sus tarjetas, consultar transacciones efectuadas y recibir asistencia sobre el servicio. Es gratuito y está disponible todos los días las 24 horas.

140- Intermediación para sordos e hipoacústicos.

Llamando al 14 se conecta con el Centro de Intermediación que permite establecer la comunicación entre usuarios con discapacidades vocales auditivas (que utilizan estos dispositivos telefónicos para sordos) y personas sin esta discapacidad. Es gratuito.

52642244-Asistencia a la telefonía fija alternativa.

Brinda asistencia a los usuarios de TFA, se ofrece información sobre la utilización del equipo y el estado del crédito, así como la atención a quejas del servicio. Es un servicio gratuito, disponible todos los días de 8.00am hasta 8.00pm.

52642266-Asistencia a la telefonía móvil.

Los usuarios del servicio móvil pueden solicitar el bloqueo de su línea, revisar sus trazas, conocer el estado de reparación de sus equipos, es gratuito, disponible las 24 horas.