

## **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/o usuarios. En ellas puede informarse sobre el estado de su cuenta, indagar sobre los cargos adicionales facturados y solicitar las más disímiles gestiones relativas al servicio telefónico.

[Consulte los teléfonos en pamarillas.cu](http://pamarillas.cu)

---

### **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 (CAM).

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

- A través de los Órganos Locales del Poder Popular (Consejo de Administración Provincial - CAP para la asignación a la población por los Consejos de la Administración Municipal - CAM).
- 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 recepcionarse 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.

## TRÁMITES 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, envíe sus datos a través de la dirección electrónica [pamarillas@etecsa.cu](mailto:pamarillas@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. Están disponibles sólo para los abonados de centrales digitales.

**¿Cómo 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.

**¿Cómo solicitarlo?** Vía telefónica marcando 112, servicio de Gestión Comercial, identificándose 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.

**¿Cómo solicitarlo?** Vía telefónica marcando 112, servicio de Gestión identificándose con su nombre, número de teléfono y número de identidad personal.

**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. Para mayor información llame al 118, Información Comercial.

**¿Cómo 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.

### **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 entregará 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. Documentos a presentar:

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

### **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 vigente.

**¿Cómo solicitarlo?** En su Oficina Comercial. Documentos que debe 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.

**¿Cómo solicitarlo?** En cualquier Unidad Comercial de ETECSA.

Documentos: No requiere.

### **Desconexión especial y conexión**

A solicitud del titular se desconecta provisionalmente el servicio telefónico por un período que no excederá los doce (12) meses, puede ser superior cuando acredite que permanecerá ausente durante más tiempo.

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

**¿Cómo solicitarlo?** En la Unidad Comercial que le corresponda.

### **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. Para mayor información llame al 118, Información Comercial.

**¿Cómo solicitarlo?** En su Oficina Comercial.

### **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. Este derecho no prescribe. Tiene un costo y se carga a la factura telefónica. Para mayor información llame al 118, Información Comercial.

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 tiene 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 relacionan en el orden en que aparecen y uno excluye al siguiente, exceptuando el cónyuge y los hijos que concurrirán con el mismo derecho:

1. Cónyuge, hijos y demás descendientes.
2. Padres, abuelos y demás ascendientes.
3. Hermanos y sobrinos.
4. Tíos.
5. 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 treinta (30) días hábiles a partir de realizada 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 presunción 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 acredite 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. Para mayor información llame al 118, Información Comercial.

**¿Cómo solicitarlo?** El titular del servicio se presenta en su Oficina Comercial.

Documentos a presentar:

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

## **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.

**¿Cómo solicitarlo?** Vía telefónica marcando 112, servicio de Gestión Comercial o en su Oficina Comercial. Deben identificarse con el nombre del titular, número telefónico y número de identidad personal.

---

## **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 (teléfono).

### **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, relacionando:

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.
- 

## **TRÁMITES RELATIVOS AL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

### **Trámite Contrato de Servicio Celular**

Es el trámite que formaliza la relación contractual entre el Titular y la Empresa para la prestación del servicio de telefonía celular en las modalidades de prepago y pospago. El Titular 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 contrato del servicio, en la modalidad de prepago podrá ser permanente o temporal y es independiente de cualquier otro servicio de telefonía. El servicio contratado sólo puede ser transferido, previa formalización con la Empresa.

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

### **Trámite avería del equipo celular o la tarjeta SIM**

Si el equipo fue vendido por la empresa y está en garantía, el cliente debe dirigirse a la Oficina Comercial en los primeros 7 días de adquirido y reportar la avería. Pasado este tiempo, el cliente debe presentarse en los talleres de reparación de la empresa habilitados a tales efectos para una solución gratuita. Vencido ese término, o si el equipo no fue comercializado por la empresa, el cliente pagará la tarifa vigente.

En caso de avería de la tarjeta SIM, se le dará la facilidad de adquirir otra, debiendo abonar el importe correspondiente. Esta acción mantiene el número pero se pierde la información contenida en la SIM.

### **Trámite cambio de generales del cliente**

Es responsabilidad del cliente notificar cualquier cambio en sus datos, siendo una acción libre de costo y a ejecutar en una Oficina Comercial.



### **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 suspende 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, lo cual invalidará la SIM de inmediato, evitando le sea consumido o transferido su saldo. Puede ser presencial o vía telefónica a través del Servicio de Atención a Clientes 5264 2266. Posteriormente, el cliente puede solicitar en la Oficina Comercial otra SIM.

**En todos los trámites, el solicitante presentará su documento de identidad correspondiente.**

**PARA CONOCER LOS HORARIOS DE ATENCIÓN LLAME AL 118.**