

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205



La telefonía fija ofrece como servicio básico las llamadas locales, nacionales e internacionales y, adicionalmente, otras prestaciones a través de los servicios suplementarios.

Recomendaciones importantes

- Le sugerimos realizar sus llamadas en los horarios de tarifas más bajas.
- Al terminar cada conversación, asegúrese de colgar bien el teléfono, de lo contrario, continúa tarificándose la llamada.

Contactos comerciales

Las vías de contacto por excelencia son:

- La oficina comercial que le atiende.
- 112 servicio de Gestión comercial para abonados residenciales.
- 118 servicio de Información comercial y protección al consumidor.
- atencion.usuarios@etecca.cu

Servicios de atención telefónica

ETECCA pone a disposición de sus clientes los servicios de asistencia telefónica para tramitar cualquier solicitud:

- 112 Gestión comercial (llamada gratis)
- 113 Información de abonados (se tarifica como una llamada local)
- 114 Reparación (llamada gratis)
- 118 Información comercial y protección al consumidor (llamada gratis)

Trámites

Cambio de números

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.

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.

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.

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.

Servicio identificador de llamadas

Pospago:

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205

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 CUP. ETECSA entregará una factura con el importe del consumo mensual (30 días naturales) que deberá ser abonado en pesos cubanos (CUP) 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 el importe correspondiente a la cuota fija mensual (30 días naturales) de los meses que desee hacer uso del servicio.

Tiene un importe de 15 CUP por mes

¿Cómo solicitarlo?

En cualquier Unidad Comercial de ETECSA.

Documentos a presentar: No requiere

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?

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205

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.

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.

Solicitud de servicios suplementarios

Permiten disfrutar servicios adicionales en su línea telefónica.

¿Cómo solicitarlo?

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

Factura Telefónica

- Para conocer el importe de la factura llame al 112 desde el día 10 de cada mes
- Reciba la factura por correo electrónico desde el día 10 de cada mes y prescindir de la factura impresa. Solo debe solicitarla a factura@eteccsa.cu
- Solicítelo en cualquier unidad comercial de ETECSA o en la Oficina de Corros desde el día 10 de cada mes
- Por Transfermóvil consultado en operaciones factura telefónica

Puede realizar el pago sin la factura:

- Por Transfermóvil que le ofrece un descuento del 10%: Aplicación disponible para dispositivos móviles con sistema operativo androide. Solo necesita tener una tarjeta matriz del banco ya sea BANDEC o BPA y el ID de su pago por cajero automático, esta aplicación puede descargarla en eteccsa.cu o en la tienda Apkalis.
- Por el 112 con el saldo de la tarjeta propia con previa suscripción de la tarjeta por este número, para pagar por esta vía debe recargar periódicamente su tarjeta propia.
- En cualquier unidad comercial de ETECSA, incluso en otra provincia en efectivo o por tarjeta magnética en las unidades con POS.

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205

Conozca las unidades comerciales con POS llamando al 118 o en www.etecsa.cu

- En las oficinas de correos su factura en CUP hasta el mismo día de la fecha de vencimiento
- A través de los Agentes de Telecomunicaciones más cercano a su vivienda
- En los Cajeros Automáticos con las tarjetas magnéticas hasta el último día de la fecha de vencimiento de la factura, para realizar el pago debe conocer el ID de pago por cajero automático que se muestra en la factura impresa.
- Con la tarjeta MULTIBANCA de BANDEC llamando al 80201996
- Usando el crédito telefónico, facilidad de pago que ofrece un descuento del 5% del dinero depositado, siempre que este monto sea igual o superior al doble del total a pagar en el mes en que se realiza el depósito.

Información de Interés

Si adquiere un teléfono inalámbrico de uso doméstico, debe conocer que las bandas de frecuencia aprobadas en Cuba son las siguientes:

- De 43.710 MHz a 49.980 MHz
- De 1910 MHz a 1930 MHz
- De 2400 MHz a 2483.5 MHz
- De 5725 MHz a 5875 MHz

Cambio de titularidad

Implementación de la **Resolución N° 176/2019** que modifica las condiciones del contrato del Servicio de **Telefonía Básica** de los clientes residenciales



Implementación de la nueva Resolución N° 176/2019 que modifica las condiciones del contrato de Servicio de Telefonía Básica de los clientes residenciales.

Preguntas frecuentes:

- ¿A partir de cuándo comienza a aplicarse la Resolución N° 176/2019 del MINCOM para el servicio de telefonía fija?

R/ A partir de del 8 de enero del 2020.

- ¿Qué se modifica en el contrato del servicio telefónico básico con la nueva resolución?

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205

- Los clientes, cuyo contrato ha sido suscrito anterior a la Resolución 176/2019, mantendrán el derecho a solicitar la continuidad de su servicio en un nuevo domicilio, mientras no cedan la titularidad del contrato.

- Los nuevos clientes que suscriban su contrato posterior al 8 de enero del 2020, el servicio telefónico se vinculará a la vivienda por lo que no tendrán la posibilidad de solicitar el traslado del mismo.

- La cesión (el traspaso) de titularidad de un servicio que se efectúe a partir del 8 de enero del 2020, solo podrá beneficiar a la persona que resida en la vivienda donde se encuentre instalado el servicio.

- La opción de transmisión de titularidad de un servicio se realizará a la persona designada previamente en el contrato o a quien la ley le otorgue el mejor derecho a la vivienda.

- ¿Ya no se puede solicitar el traslado del servicio telefónico a otro domicilio?

R/ Si usted es cliente antes de la aplicación de esta Resolución y cambia de domicilio, tiene derecho a que se le instale un servicio en la nueva vivienda cuando existan las facilidades técnicas, pero los nuevos clientes que suscriban su contrato a partir del 8 de enero del 2020, no tendrán derecho al traslado del servicio telefónico.

- ¿Yo soy cliente antes de aplicarse la nueva resolución, puedo solicitar el traslado en caso de cambiar de domicilio?

R/ En su caso, la empresa respeta su derecho a la titularidad por el cambio de domicilio, instalándole el servicio de existir las facilidades técnicas en el nuevo domicilio. A partir de este momento usted se acoge al nuevo contrato, pero mantiene su derecho a la titularidad en caso de cambiar de domicilio nuevamente.

- ¿Ya no puedo ceder la titularidad?

R/ Sí, siempre y cuando la persona favorecida tenga actualizada en su documento de identidad personal la dirección legal de la vivienda donde se encuentra instalado el teléfono.

- ¿Si cedo la titularidad a otra persona, esta puede trasladar el servicio para su domicilio?

R/ No, con la nueva resolución el servicio telefónico no se puede trasladar por tanto para ceder la titularidad tiene que ser a la persona que tenga actualizada en su documento de identidad personal la dirección legal en la vivienda donde se encuentra instalado el servicio.

- ¿Con la nueva Resolución se mantiene la transmisión de titularidad por fallecimiento o abandono del país?

R/ Sí, se mantiene la transmisión a la persona que la ley le otorgue el mejor derecho a la

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205

vivienda, o a la persona con dirección legal en la vivienda donde se encuentra instalado el teléfono.

- ¿La persona designada en un contrato firmado bajo las condiciones de la resolución 82/2012, mantendrá su derecho de adjudicarse la titularidad del servicio ante el fallecimiento o abandono del país del titular?

R/ Sí, mantiene su derecho a adjudicarse la titularidad del servicio.

- Si por fallecimiento del titular que tenía contrato firmado por la resolución 82/2012, me corresponde el servicio y vivo legalmente en otra dirección y hay facilidades técnicas. ¿Puedo trasladar el servicio?

R/ Sí puede. Si la transmisión de la titularidad es por designación en el contrato usted tiene derecho a que se le instale el servicio siempre y cuando existan las facilidades técnicas.

- Si por fallecimiento del titular que tiene contrato firmado por la nueva resolución 176/2019, me corresponde el servicio y vivo legalmente en otra dirección y hay facilidades técnicas. ¿Puedo trasladar el servicio?

R/ No puede. Este derecho lo adquiere solo si el titular fallecido tenía contrato firmado por la Resolución 82/2012.

- ¿Cuál es la diferencia entre la cesión y transmisión de titularidad?

R/ La cesión es la que un titular del servicio telefónico cede esta condición a otra persona por voluntad propia.

La transmisión, se realiza en caso de fallecimiento, o ausencia definitiva del país a favor de la persona designada previamente por el titular o con posterioridad.

- Permuté y ambas viviendas poseen servicio telefónico ¿Se puede realizar cesión de titularidad entre ambos clientes, siempre que los titulares se mantengan residiendo en las viviendas?

R/ Sí se puede siempre que ambos titulares estén de acuerdo.

- ¿Si una vivienda tiene dos servicios instalados y ambos titulares cambian de dirección, se quedan los dos servicios en la vivienda?

R/ No, en este caso se mantiene un solo servicio.

- ¿En una transmisión de titularidad si existen un propietario y un copropietario a quién se le otorga el mejor derecho?

R/ La empresa concede un período de 120 días para que ambas partes se pongan de acuerdo en la titularidad del servicio telefónico. Si no existe acuerdo entre las partes una vez vencido

Telefonía Fija

- Última actualización: Miércoles, 21 Abril 2021 13:18

Escrito por Luis Angel Quintana Avila

Visto: 2205

este tiempo causa baja el servicio telefónico.

- ¿Con la aplicación de la nueva Resolución qué pasa con los traslados que se encuentran pendientes de instalar por falta de facilidades técnicas?

R/ La empresa mantendrá el compromiso con los traslados pendientes y los irá instalando en la medida que se creen las condiciones técnicas.

- ¿Al aplicarse la Resolución N° 176 es necesario firmar un nuevo contrato del servicio telefónico fijo?

R/ Sí, la empresa convocará a la actualización del contrato con las nuevas condiciones de la Resolución 176/2019 a todos sus clientes.

- ¿Si yo soy cliente antes de la aplicación de la Resolución N°176, y firmo nuevo contrato no tendré derecho a un servicio telefónico si cambio de domicilio?

R/ Usted no pierde su derecho de titular, aunque firme el contrato actualizado con las nuevas condiciones.

- ¿La nueva Resolución aplica también para los servicios de Telefonía Fija Alternativa (TFA)?

R/ Sí aplica también para los TFA.