



Trámites comerciales (segmento Residencial)

Usted puede realizar estos trámites en la oficina comercial de Banes ubicada en avenida de Cárdenas.

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.

¿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.

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 pospago 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.



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 tarifica 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.