

El Centro de Telecomunicaciones de San Germán, perteneciente a la División Territorial de Holguín, de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba , es el encargado de brindar el servicio de telecomunicaciones a la población y respalda los requerimientos del desarrollo socio-económico del país. Tiene la misión de brindar servicios de telecomunicaciones que satisfagan las necesidades de los clientes y la población, así como respaldar los requerimientos del desarrollo socio-económico del país con los resultados que de la empresa se demandan.

Datos de contacto Centro de Telecomunicaciones de San Germán:

Dirección: Ave: 29 No.1607 e/ 16 y 18, San Germán, Holguín.

Teléfonos: 24 380406, 24 381333, 24 381288

Correo electrónico: alexander.cespedes@etecsa.cu ,
miriam.herranz@etecsa.cu

Horario de Atención a la Población:

Lunes a Viernes: 8:30 am a 12:30 pm y 1:00 pm a 4:00 pm.

Sábados: 8:30 am a 11:30 am.

Servicios que se brindan:

- Sitios Wifi públicos
- Salas de navegación públicas
- Traslado del servicio telefónico a otra dirección
- Cambio de Titularidad del servicio telefónico
- Servicio de llamada de salida internacional
- Condición de privado en el directorio telefónico
- Cambio de número de teléfono
- Cambio de ubicación del teléfono dentro de la vivienda
- Cambio de montaje
- Identificador de llamadas
- Desconexión Especial y Reconexión del Servicio Telefónico
- Reinstalación del Servicio Telefónico
- Servicios de Atención Telefónica
- Instalación de Extensiones
- Solicitud de Servicios Suplementarios

Especificaciones de cada uno de los servicios que se brindan:

Sitios Wifi públicos:

- Boulevard San Germán
- Parque Las Américas

Salas de navegación públicas:

- Joven Club de Computación y Electrónica
- Oficina Comercial

Traslado del servicio telefónico 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. 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.

Documentos a presentar:

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

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

Cambio de titularidad del servicio telefónico:

Descripción: Se puede efectuar traspaso de la titularidad del servicio a cualquier persona y en el momento que lo desee su propietario. En los casos en que implique movimiento de domicilio, solo será posible si existe la disponibilidad técnica y no haya demanda insatisfecha pendiente 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.

¿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.

Documentos a presentar:

- 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 demuestren la titularidad de la vivienda en que se encuentre instalado el servicio telefónico.

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.

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

Cambio de número de teléfono:

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 ubicación del teléfono dentro de la vivienda:

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

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.

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.

Desconexión Especial y Reconexión del Servicio Telefónico:

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 del Servicio Telefónico:

Descripción: 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.

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 servicio 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 hipoacústicos
- 52642244 - Asistencia a la telefonía fija alternativa
- 52642266 - Asistencia a la telefonía móvil

Instalación de extensiones:

Descripción: 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.

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.

Solicitud de Servicios Suplementarios:

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

Se solicita 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..