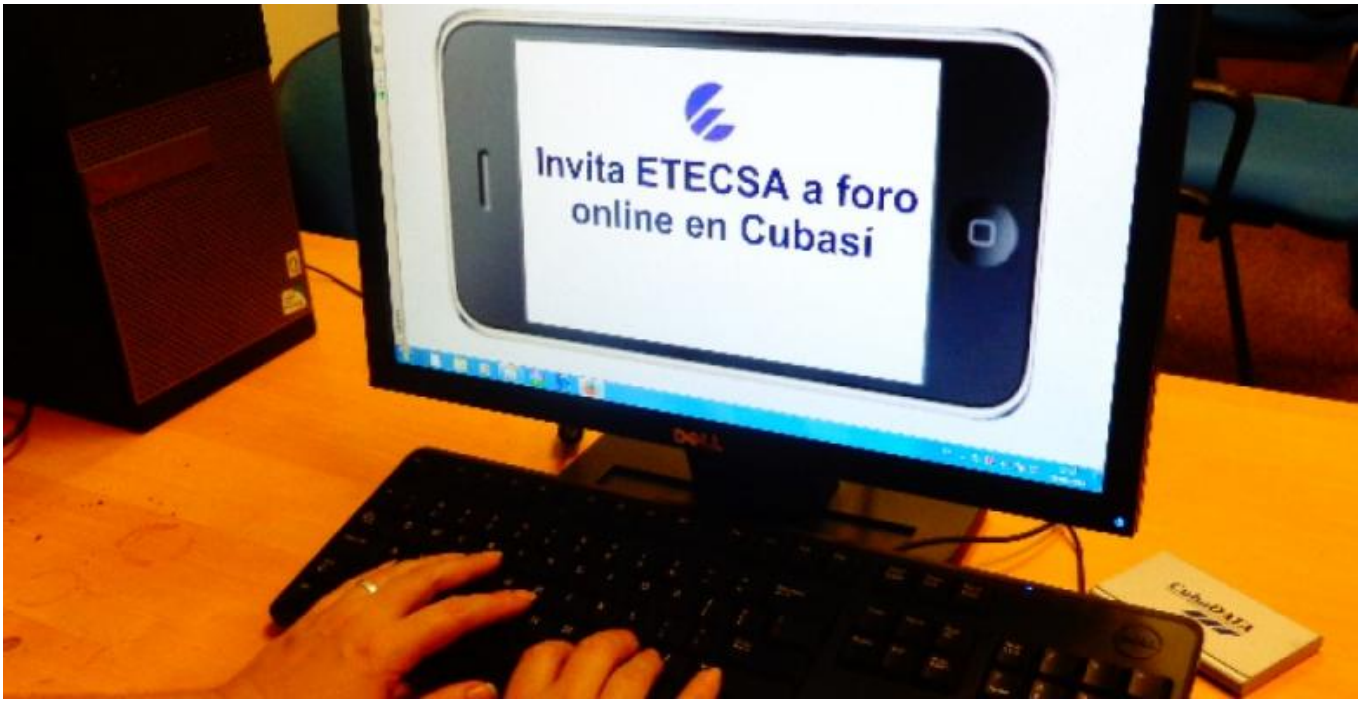
ETECSA responde preguntas de la población en foro online

19/06/2014



Indudablemente experiencias como este foro nos ayudan a trabajar en todo lo que aún nos falta por hacer y en el mejoramiento de la calidad de nuestros servicios.

Cubasí: ¿Por qué los funcionarios y especialistas de ETECSA se han dispuesto a realizar este foro?

Tania Velázquez (Directora Central de Comercial y Mercadotecnia): Hemos considerado oportuno realizar un foro interactivo ya que continuamente la población busca información sobre los servicios de ETECSA, no sólo para conocer las nuevas ofertas, sino también para aclarar dudas, expresar sus inquietudes o plantear sugerencias en relación con los servicios actuales.

En particular entre el 2013 y 2014 se han ejecutado acciones comerciales, fundamentalmente relacionadas con servicio celular, el correo electrónico y el acceso a internet, algunas de ellas han motivado polémica, pero que también han proporcionado nuevas opciones de comunicación a la población. Por ser la única empresa de telecomunicaciones de Cuba estamos bajo la constante mirada de un público muy diverso y es nuestra responsabilidad esclarecer el máximo de inquietudes.

Tenemos ejemplos recientes de publicaciones que pretenden analizar de manera “científica” los eventos que con mayor o menor acierto despliega la empresa, pero en muchos casos éstos análisis se apoyan en experiencias aisladas o no se fundamentan con cifras reales o resultados cuantificables.

Lo cierto es que una parte importante de las insatisfacciones y expectativas de nuestros clientes y de la población en general giran en torno a los precios y diversidad de ofertas del servicio celular y el acceso a internet. Aunque esto es así, también hay que reconocer que no se han detenido las inversiones ni las acciones comerciales, lo que ha permitido, por ejemplo, contar con 173 098 nuevas líneas celulares activadas este año, (totalizando 2 168 796 móviles en Cuba al cierre de mayo); también se han comercializado 238 687 cuentas Nauta para acceder a internet desde las salas de navegación o para el correo electrónico, y a este último se puede acceder desde los celulares desde el 3 de marzo lo que ha permitido que en tres meses se hayan podido enviar y recibir más de 29 millones de correos @nauta.cu.

El posicionamiento de nuestros servicios es frecuentemente comparado con la asequibilidad y facilidades que ofertan los operadores de telecomunicaciones de otros países, incluidos los de la región de Latinoamérica. En la medida que se desplieguen las inversiones necesarias, nuestra empresa podrá lograr índices cada vez más comparables en cuanto a calidad y desarrollo, y ampliará la infraestructura de telecomunicaciones, posibilitando la disminución de los precios y asimilando un mayor ritmo de crecimiento y diversificación de los servicios.

Desde la convocatoria para la realización del Foro se han recibido mas de 100 correos, muchas de las interrogantes con temas comunes las que responderemos de manera general y otros en temas muy puntuales que responderemos de manera personalizada.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Yanelys González Rodríguez: Pudieran decirme si en las copias de telefonos blackberry se puede axtivar el servicio de correo electrónico

R/ ETECSA garantiza la activación del correo Nauta sobre los móviles que ha comercializado. También se han configurado otros terminales por la Empresa, pero no es el caso de los BlackBerrys, ni en copias de los mismos.

Marta: ¿Por qué los planes de recargas no se permiten también en el país?

R/ Estimada Marta, si se refiere a las Promociones sobre la Recarga del móvil, en el mes de Abril se realizó una Promoción nacional con la tarjeta de 20 CUC que ofrecía la posibilidad al que recargara su celular con una tarjeta de 20 CUC, recibía un saldo de 40 CUC. Este tipo de Promoción se podrá seguir efectuando en la medida que las condiciones de nuestros sistemas lo permitan.

¿Por qué teniendo saldo en mi telefono y no de centavos me suspenden el servicio?

R/ETECSA trabaja actualmente por extender el ciclo de vida de la línea móvil por 11 meses. Esto le permitirá, una vez que recargue contar con 11 meses para no perder su línea. Transcurrido este tiempo usted deberá volver a recargar.

¿Por que la cuenta de nauta bloquea los telefonos y es tan lenta?

R/En este caso deberá revisar el equipo con el que cuenta para conectarse, ya que no es una queja generalizada. La rapidez del acceso se debe a las condiciones de la red móvil en el momento de la conexión.

¿Por qué no venden tarjetas con planes con determianda cantidad de mensajes y llamadas?

R/ Las condiciones técnicas actuales no permiten realizar este tipo de planes.

¿Por qué si han aumentado de forma considerable los servicios de ETECSA no es así con los precios que se menatienen altos?

R/Los precios establecidos han ido disminuyendo, con respecto a las posibilidades de la red de ETECSA.

¿Por qué en las fechas que todo el mundo celebra no hacen rebajas que además de incentivar a mas personas a usar el servicio los harán ganar más?

R/ Las fechas de celebración generan un alto tráfico en todas las redes móviles del mundo, las cuales no se diseñan para un día específico.

¿Por qué los cambios en su empresa no son mas rápidos y agiles acorde a los tiempos que se están viviendo?

R/ETECSA es una empresa cubana que se ajusta a las regulaciones del país, y con las mismas limitaciones económicas y financieras que impone el Bloqueo. Aún así consideramos que nuestra empresa es de las más dinámicas.

Rogelio:buenos días ¿Dentro de la estrategia de Etecsa está por ejemplo vender un paquete de 100 sms u otras ofertas de este tipo?

R/ En estos momentos se están instalando nuevas plataformas que permitirán la implementación de nuevas ofertas comerciales como los paquetes que usted menciona. Cuando estén listas todas las condiciones se

comenzará la comercialización de los mismos.

¿Cuándo comienzan el paso de crédito de un teléfono a otro, etc? Gracias

R/: No se tiene definida la fecha de aplicación de esta medida. Oportunamente será comunicado.

Leidy: ¿Es posible ponerle correo nauta a un celular con modelo nokia E71?

R/: Si es posible, pero depende de que su Cliente de correo trae su equipo en particular no esté bloqueado por algún operador. Ej: Movistar, Orange, etc.

Faustino Barrera Vasquez: HOLA ME PREGUNATO QUE SI VA A VER ALGUNA CAMBIO EN LO RELACIONADO A LAS LINEAS. PORQUE UNA PAGA 30CUC Y EN SI LA LINEA NO ES TUYA.HAY QUE PAGAR 5CUC MENSUALES Y EN OCACIONES CON SALDO SUFICIENTE EN EL MOVIL POR LO CUAL YO ENTIENDO QUE LA LINEA NO ES MIA SINO QUE ES ARRENDADA. PREGUNTO ENTONCES: ESTA PREVISTO ESXTENDER EL PERIODO DE EXPIRACION DE LA LINEA. ESPERO RESPUESTA

R/: ETECSA ha anunciado que para este año se extenderá el ciclo de vida de la línea móvil por 11 meses. Esto le permitirá, una vez que recargue contar con 11 meses para no perder su línea. Transcurrido este tiempo usted deberá volver a recargar.

Tatiana: ¿No me están entrando mensajes a mi correo en el móvil y estoy en una zona de cobertura, qué puede estar pasando?

R/Tatiana, es posible que el buzón de su correo esté lleno y no acepte más mensajes, recuerde que la capacidad máxima es de 50 MBytes, por lo que debe borrar los mensajes periódicamente. Si desde su teléfono no puede eliminar los mensajes que están en el servidor, le sugerimos acudir a la sala de navegación para que desde el webmail elimine aquellos que no son de su interés.

Sabrina Johnson: **Buenos días, ¿podrían decirme cuál es la situación con la conexión a internet en los centros multiservicio de Etecsa, por favor? Hay más o menos 3 semanas que un amigo mío ha estado intentando de conectarse en el centro multiservicio en el Vedado al correo internacional y no lo ha logrado y ayer intentó conectarse a su buzón de Nauta allí mismo en el centro y esto también sin éxito. Durante todo el tiempo, también está tratando de conectarse al correo (de Nauta) con su celular, todos los días y en horarios diferentes y también sin éxito. Por favor, les agradecería si me podrían dar alguna información sobre la conexión al internet en los centros multiservicio de Etecsa en particular, para saber si tienen alguna noticia sobre cuando podría volver a funcionar? Les agradezco de antemano por cualquiera ayuda que me puedan ofrecer. Escribiendo desde Toronto, Canadá**

R/: La velocidad de conexión en las salas de navegación de ETECSA es de 2 MB (Megabyte) y ha estado funcionando sin dificultades en los Centros Multiservicios de Telecomunicaciones y Telepuntos de la capital. Si su amigo está intentando acceder a algún otro servidor de correo internacional como gmail, yahoo, aol, etc., el éxito de este acceso depende del servidor de estos webmail gratis de Internet, no de la conectividad en la sala de navegación; no obstante, le pedimos a su amigo que se dirija a la unidad comercial correspondiente y contacte al jefe de brigada de dicha instalación para que le ayude a detectar qué problema está presentando su buzón de correo NAUTA. Con relación al acceso al correo @nauta.cu desde el teléfono celular, le comentamos que el éxito

de esta conexión depende del grado de congestión que tenga la red móvil en el momento de conectarse al servicio y en el lugar desde donde esté intentándolo.

El tunero: Buenos días, mi pregunta es: ¿Por qué ETECSA no permite acceder al correo nauta desde la Intranet? Creo que la red nacional llega a varios lugares del país, si se permitiera el acceso al menos al correo nauta la empresa obtuviera mayores ganancias sin invertir prácticamente nada.

R/Porque este servicio está concebido para personas naturales y no para ser ofrecido desde las empresas pues éstas disponen de otras opciones de servicios de correo e Internet. No obstante, tendremos en cuenta su comentario.

Laetitia: Hola, Pienso que la opcion de brindar acceso a internet desde las salas de navegacion es buena, pero esto limita aun a miles y miles de personas, pues las salas son escasas para el numero de habitantes q tenemos, esto si se generalizaria mas si extendieran el servicio por redes inhalambricas y accedieramos desde nuestros moviles o de nuestras casas. saludos

R/ El primer paso ha sido consolidar el servicio desde las salas de navegación, pero no será el único, ya se ha dado otro paso con la ampliación del acceso al correo desde los celulares, y continuaremos ampliando las modalidades de navegación internet desde redes alámbricas e inalámbricas. Es importante explicar que el nivel de inversiones y mejoras tecnológicas a desarrollar es muy costoso y complejo, ya que sólo de esta manera podrá implementarse una oferta sostenible y asequible a los diferentes sectores de la población. Le ratificamos que este objetivo constituye una prioridad para ETECSA.

Ailen: En medio de tantos estudios e inversiones,¿habra posibilidad de mejorar el servicio a celulares en cuanto al costo de la compra del mismo y la linea?

R/ El proceso de importación de los equipos celulares se torna complejo para ETECSA ya que a partir de las limitaciones del bloqueo a Cuba, no accede a los fabricantes que ofertan mejores condiciones de precios; generalmente los equipos se adquieren a través de terceros y esto encarece las compras. En la actualidad ya se están comercializando varios modelos y a partir del mes de julio se espera establizar la disponibilidad de equipos con una buena relación calidad - precio.

EL precio de la línea podrá disminuirse en la medida en que se cuente con las condiciones técnicas e infraestructura que permita asimilar una mayor ritmo de crecimiento de la demanda. Esta ha sido la práctica desde el año 2008, momento en que se masificó la venta de líneas celulares iniciando con el precio de 111 CUC.

Yoa: ¿Es cierto que cuando pongan el servicio de duración de la linea, incrementará el costo de la misma?. si es asi en cuanto esta previsto.

R/ Esto no es cierto. En respuestas anteriores se aclara.

Zulema Samuel (estudiante de periodismo de la Universidad de La Habana)
Muchas gracias de antemano a los directivos de ETECSA por la posibilidad. Mi pregunta es la siguiente: ¿Cómo ETECSA puede contrarrestar agresiones tecnológicas como zunzuneo (especie de twitter a través

de celulares que enviaba mensajes) destinada a subvertir el orden social en Cuba y enfiladas a la juventud cubana?

R/ Ante situaciones de este tipo, ETECSA notifica a los operadores con los que tiene convenio, alertando sobre el derecho de la empresa al cierre o limitación de las operaciones por las violaciones del contrato y de los convenios y leyes internacionales. Por lo general estas prácticas no sólo son nocivas a la sociedad cubana, sino también afectan el rendimiento de las capacidades tecnológicas de ETECSA, ya que el sobreuso no esperado de las mismas puede conllevar a afectaciones por congestión y imposibilidad de comunicación.

Taimí: ¿Cuándo los clientes que tienen TFA podrán realizar traspaso a otra persona?

R/ Usted puede hacer este trámite cuando lo desee. La titularidad del servicio TFA se puede ceder o transferir según establece la Res. 82/2012 del actual Ministerio de Comunicaciones. La cesión es cuando el propietario del servicio cede la titularidad a otra persona de su elección y la transferencia se aplica en caso de fallecimiento o salida definitiva del país del propietario.

Arpoken

Hola tengo algunas pregutas para los directivos de ETECSA que me gustaría que me aclararan: 1- Por que la tarifa es por un tiempo determinado (30seg o 1 minuto) y no por el tiempo real consumido

R/ La tarifa actual del tráfico nacional se aplica a raíz de la Resolución 2 del 2013 del Ministerio de Comunicaciones que establece que 1 minuto de conversación equivale a 0.35 CUC como tarifa máxima, aplicables a “tráfico por minuto en aire”. No se prevé tasación o cobro por fracciones de minuto, lo que significa que la unidad mínima que está obligada ETECSA a prestar el servicio es el minuto, no obstante ETECSA establece como unidad mínima medio minuto (30 segundos).

En el ámbito de las Normas Internacionales relativas a la Normalización de Telecomunicaciones expedidas por la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), respecto a la Determinación y Atribución de Tasas se establece la siguiente recomendación: “Las tasas de las comunicaciones están basadas en un período de 1 minuto, que constituye la unidad de tasación. Toda fracción de 1 minuto es tasada como un minuto completo”

Es una práctica internacional cobrar redondeado al minuto; en casi todos los operadores del mundo se tarifica redondeado el minuto, algunos de ellos también cobran el establecimiento de la llamada, en este caso cada llamada que efectúas independientemente del costo del minuto, se cobra una tarifa fija por el establecimiento de la misma.

Las condiciones actuales de nuestra red no permiten que se tarifique a segundos como escala mínima a la tarifa actual 0.35 CUC el minuto, constituyendo las tarifas y la forma de tarificar una medida de regulación del tráfico, que permite mantener la calidad de los servicios. En estos momentos nuestra empresa se encuentra desarrollando un fuerte proceso inversionista que permitirá seguir disminuyendo nuestras tarifas en la medida que los sistemas lo permitan, esta ha sido una práctica de los Servicios Móviles de ETECSA desde su apertura a la población.

2-Cual es el motivo por el cual un grupo grande de usuarios no pueden conectarse a la red EDGE de cubacel

R/ EDGE es un tipo de conexión de datos (Tasas de Datos Mejoradas para la evolución de GSM) que se

encuentra en algunos sitios del país, abundando más en nuestra red el tipo de conexión de datos GPRS (Servicio General de Paquetes Vía Radio). Ambas formas de conexión son válidas para la conexión de datos. Algunos terminales móviles sólo permiten la conexión GPRS de datos.

3-¿En qué fecha deben comenzar los cambios que se anunciaron anteriormente?

R/ Los cambios anunciados sobre la telefonía móvil en Cuba se han ido realizando durante este año. Se aplicó de manera permanente la tarificación diferenciada por zonas a tres localidades del país con tarifa de 0.20 centavos CUC en horario diurno: Abreus en Cienfuegos, El Cobre en Santiago de Cuba y Minas de Matahambre en Pinar del Río.

También se incorporaron a esta nueva modalidad 10 localidades del país. Se está llevando a cabo una Promoción de rebaja en la tarifa de salida internacional por minuto, así como en los mensajes de texto (SMS) a través de los móviles, con una rebaja en un 30% y 40%, respectivamente. Esta medida se anunció inicialmente desde febrero 2014 por 3 meses y por lo atractivo que resultó para los Clientes se extendió hasta 31 de Julio 2014. Se rebajó la tarificación del MMS por volumen de datos, se han realizado 5 Promociones de Duplica tu Recarga desde el exterior y en el mes de Abril se aplicó una Promoción nacional para la Recarga de 20 CUC. Se inició la posibilidad de acceder al Correo Nauta desde los móviles a partir de marzo 2014.

Los cambios continúan para el segundo semestre del 2014. Oportunamente se darán a conocer las fechas, cuando las condiciones estén creadas.

Leonardo Mendieta
Buenos días, necesito saber si para el segundo semestre de este año, la linea de los celulares se porlongará a un año, sin que tener la obligación de ponerle dinero.

R/ ETECSA trabaja con el propósito de cumplimentar con lo anunciado para el segundo semestre del 2014.

Faustino
En lo que refiere a la titularidad de la linea debe ser el periodo de vigencia de la misma, ?Por qué tengo que estarla recargando con al menos 5 CUC si yo la compré en 30 y la pierdo si al cabo de cierto periodo de tiempo no la recargo esto significa que no es mía y aunque tenga saldo puden desactivarmela. **La pregunta es si se piensa extender el periodo de vida digamoslo así en el cual yo puedo puedo estar sin recargar la línea**

R/: ETECSA ha anunciado que para este año se extenderá el ciclo de vida de la línea móvil por 11 meses. Esto le permitirá, una vez que recargue tendrá 11 meses a su favor sin tener que volver a recargar la línea. Transcurrido este tiempo usted deberá volver a recargar para no perder la línea.

Jorge

¿Seria posible habilitar la posibilidad de acceder a internet via wifi en zonas cercanas a las salas de navegacion para acceder desde una laptop o un movil sin tener que hacer la cola y entrar a la sala?

R/ La estrategia de ampliación de ETECSA también prevé el acceso al servicio de Internet de forma inalámbrica (WIFI) pero aún no se encuentra en condiciones de implementarla.

¿Por que no se habilita la posibilidad de acceder a Nauta desde la intranet nacional?

R/ Este servicio se concibió para personas naturales y no para ser ofrecido desde las empresas pues éstas disponen de otros servicios de correo e Internet.

Raydel

¿En qué otros lugares prevén ofertar el servicio de navegación?

R/La empresa prevé ofertar Internet en los hogares y también a través del acceso inalámbrico (WIFI) en las salas de navegación de ETECSA y en algunas zonas de alta concentración, sin embargo en estos momentos no es posible la prestación inmediata de esta oferta.

González, Alexander

El primer problema es que yo no puedo participar en foros online. De todas maneras, las preguntas que me gustaría hacer son: ¿Por qué los servicios de ETECSA de la telefonía fija para abonados en moneda nacional, pero que se cobran en divisa, todavía se mantienen en esa moneda?

R/Son servicios que siguiendo los lineamientos económicos establecidos por el país no son subsidiados. Toda vez que se establezca el proceso de Unificación Monetaria que se organiza en el país, estos de igual forma se cobrarán en la moneda nacional que sea utilizada.

¿Por qué ETECSA mantiene un servicio tan malo cuando las entradas por concepto de telefonía móvil nada más son tan altas?

R/ ¿Pudiera especificarnos mejor sobre qué servicio Ud. comenta?

¿Qué pasó con el cable de fibra óptica?

R/ETECSA arrienda las capacidades que necesita para la prestación de sus servicios internacionales. Este cable de fibra óptica no es administrado por ETECSA.

Emilio Betancourt

Buenos días: Por favor que pueden decir, a miles de usuarios que nos preguntamos: 1.-¿Cuando van a hacer realidad, las transferencias de saldo entre celulares?

R:/ En estos momentos no se conoce la fecha de su lanzamiento. Cuando las condiciones estén creadas se dará a conocer oportunamente.

2.-¿Cuando van a bajar, las tarifas entre celulares para las llamadas nacionales?

R:/ Las tarifas seguirán bajando en la medida que nuestras redes admitan el crecimiento del tráfico que se genere por la aplicación de estas rebajas de tarifas.

3.-¿Porque el servicio NAUTA, funciona tan mal y le va sustrayendo saldo a los usuarios sin utilizar el servicio?

R;/ El servicio nauta a través de los móviles en estos momentos funciona de manera estable, a pesar que desde su apertura hasta la fecha ha crecido de manera exponencial tanto en clientes como en volumen de información enviado por esta vía. Ya hay cerca de 200 mil servicios los que generan cerca de 30 GB diario de información que circula por nuestras redes, estos números siguen creciendo por días. Es necesario en su caso que verifique la configuración de su terminal, como se encuentra la cobertura en la zona que usted radica y los horarios a los que trata de acceder al servicio, por ejemplo debe evitar conectarse en los horarios de 11 AM a 1 PM de 7 a 9 PM y a las 11 PM en los que existen mayor cantidad de usuarios accediendo al servicio de manera simultánea.

4.-¿Cuando será, una realidad el servicio de Internet en los celulares, y cual será su costo?.

R:/ En estos momentos no se conoce la fecha de lanzamiento, actualmente ETECSA está llevando a cabo un proceso inversionista que permitirá brindar el servicio con la calidad requerida. Oportunamente se dará a conocer la fecha del lanzamiento y sus condiciones de prestación.

Yudelvis

¿Cuándo va haber una rebaja de las tarifas?

R:/ A corto plazo no se tiene previsto rebajas tarifarias.

Carlos Rivero

Hola buenos días

mi nombre es Carlos rivero y mi pregunta es la siguiente

¿PORQUE NO SE EMPLEA EL MÉTODO DE PAGO DE TELEFONÍA MÓVIL POR PLANES QUE SE FACTUREN MENSUALES?

Esto está implementado en el mundo y en países subdesarrollados como el nuestro cual es la razón que todavía queramos ser la empresa "paliolitca" de la telecomunicaciones en la región!! ... Y por favor sí me responderán que es problema de dinero y del bloqueo mejor no lo hagan por favor
sin más saludos

R:/ En estos momentos se está instalando una nueva plataforma que permitirá la aplicación de diferentes planes comerciales.

Marilyn Gutiérrez Cansino

Hola, hace algún tiempo anunciaron algunas medidas que próximamente se iban a implementar a partir de junio del año en curso, entre las que se encontraba el alargamiento del tiempo de vencimiento del servicio, así como el traspaso de saldo de móvil a móvil, ¿ que paso con esto, cambiaron de idea?', en que etapa están estos proyectos?

R:/ Estamos trabajando en garantizar las condiciones para brindar los servicios mencionados con la calidad requerida, actualmente no se cuenta con la fecha de lanzamiento de los mismos

Dayanis Velázquez Cabrera

Buenos días, me gustaría saber cuando se aumentaran los plazos de expiración de la recarga siempre y cuando se tenga saldo

R:/ Aun no se tiene la fecha de lanzamiento de los mismos, está previsto durante el segundo semestre.

y mi otra interrogante, tienen planificado poder recibir sin costo las llamadas desde un fijo?

R:/ Por el momento no se encuentra previsto esta rebaja tarifaria.

Gabriel Andreu Romero

Anunciaron que eliminarán le recarga obligatoria de los móviles a partir del segundo semestre de este año, comenzará esa disposición a partir del próximo mes de Julio? A partir de la misma se podrá recargar cuando se desee o habrá algún tiempo establecido para ello?.

R:/ Se anunció durante el segundo semestre, en estos momentos no se conoce la fecha de puesta en marcha de esta medida ni los detalles de su implementación.

IGARZA, Keni (BI-Caribe)

Buenos tardes:
Los servicios de ETECSA (MOVILES), han mejorado en los último meses pero todavía quedan promesas realizadas a todo un pueblo, a través de los medios de comunicación que seria realizadas en el segundo semestre y todavía nada:

1.Ofertas de terminales móviles con precios económicos y de buena calidad.

R:/ En la actualidad ya se están comercializando varios modelos de teléfonos y a partir del mes de julio se espera una estabilidad en la disponibilidad de terminales para la venta con una buena relación calidad precio.

2. ¿Rebajas de las tarifas en cuc para móviles?

R:/ En el primer semestre se oficializó las tarifas diferenciadas (menores) a tres localidades del país que se estaba realizado una prueba de campo y a estas se sumaron 10 nuevas localidades en zonas donde el tráfico lo permite. También a modo promociona se aplicó rebaja de las tarifas internacionales de voz y SMS en un 30% y 40% respectivamente, se cambió la forma de tarificar los MMS de por Evento a por Volumen, anteriormente un MMS independientemente de su volumen costaba 30 centavos. Ahora todos los MMS cuestan por su volumen siempre menos de 25 centavos.

3. ¿Existe algún plan para Internet vía móvil (GPRS)?

R:/ Existen planes pero no se cuenta con la fecha de lanzamiento, cuando todas las condiciones estén preparadas.

4.Por favor cuando implementaran la modalidad de TRANSFERENCIA DE SALDO?

R:/ No se conoce la fecha de su aplicación.

5.¿cuándo se va a empezar a extender el periodo de vida de las líneas de los celulares por un saldo mínimo y de cuánto va a ser la cuantía de este saldo?. ¿A partir de cuándo se va a empezar a extender en el país el periodo de vida de las líneas de los celulares por un saldo mínimo y de cuánto va hacer la cuantía de este saldo mínimo?

R:/ Se anunció durante el segundo semestre, en estos momentos no se conoce la fecha de puesta en marcha de esta medida ni los detalles de su implementación.

6.La población comenta que las líneas van a subir a 90 CUC ¿es verdad?
Gracias por contestar esta preguntas.

R:/ No es cierto

NENINGER MORALES, Yoandis (BI-Caribe)
Hola antes que todo quisiera saber si es cierto que una ves aprobado lo de la duración de las líneas entonces incrementaran el precio de las misma?

R: No es correcta esa afirmación, ver respuesta sobre los rumores de aumento de tarifas

Yamil Bello Soto

Hola, hace algún tiempo anunciaron algunas medidas que próximamente se iban a implementar a partir de junio del año en curso, entre las que se encontraba el alargamiento del tiempo de vencimiento del servicio, así como el traspaso de saldo de móvil a móvil que paso con esto??, cambiaron de idea?', en que etapa están estos proyectos?

R:/ Se anunció que saldrían durante el segundo semestre, en estos momentos no se conoce la fecha de puesta en marcha de estas medidas.

ALE

Que de cierto hay en los rumores que cuando pongan el servicio de 11 meses, entonces se incrementaran el precio de de las líneas.

R: Esta afirmación es falsa, ver respuesta sobre los rumores de aumento de tarifas

Norah

A partir de cuando se pueden hacer los traspasos de saldo entre moviles?

R:/ Todavía no se conoce la fecha de implementación de esa medida.

Susana Arias Turiño

Hola mis preguntas son las siguientes:

1.¿Esos cambios que se anunciaron meses anteriores en las noticias sobre la extensión del periodo en activo de la línea celular hasta 11 meses lo cual comenzaría a partir del segundo semestre del presente año, mi interés es saber cuando estará vigente la siguiente modificación?

R:/ No se conoce la fecha de su lanzamiento, será cuando todas las condiciones estén creadas.

2.¿Habrán mas rebajas en las tarifas de los servicios móviles?.

R:/ Por el momento no se tiene previsto realizar rebajas tarifarias.

Vilma Polanco Riveri

Esta es mi inquietud:

Este es el estado de mi cuenta y saldo en estos momentos:

Su saldo de cuenta expira el 18-jul-2014 y su cuenta termina 17-agost-2014

LOS DOS EJEMPLO QUE SE EXPONEN A CONTINUACION ESTAN BASADOS EN MI ESTADO DE CUENTA EXPUESTO ANTERIORMENTE.

Esta es mi pregunta e inconformidad:

Si se supone que tengo pago mi servicio hasta el 18 de julio y recargo mi cuenta el 18 de junio(mes presente) con 5.00 cuc, ¿por qué luego cuando consulto el estado de la cuenta me dice que mi saldo expirará el 18 de julio?, ¿otra vez?
¡La recarga no valió para NADA!

¿Por qué me empieza a contar la recarga a partir del mismo día en que la hago? Esto está bien siempre y cuando el saldo de cuenta estuviera expirado ya) pero si tienes 1 mes o dos pagados, por que vamos a pagar por algo que ya está pago?.

No se si comprenden pero esto es duda de muchos Cubanos, pongo otro ejemplo:

Si en vez de recargar el 18 de junio, recargo el 22 por poner un ejemplo mas común,, ah! La cosa cambia aquí !!, entonces cuando consulto el estado de mi cuenta me dice:

Su saldo de cuenta es de “ x” CUC y expira el día 22- jul-2014 o sea que solo me valió para pagar 4 días mas de los que ya tenía pagado, quiere decir que mi recarga de 5 CUC solo sirvió para pagar 4 días, porque reitero yo tengo pagado hasta el día 18 de julio, del 18 al 22 van solo 4 días o no?,, entonces NO ENTIENDO,, cuando lo justo es que si hago la recarga el día 22 de junio se me empiece a contar a partir del día 18 de julio-2014 que es hasta donde yo tenía pagado, entonces a partir de ahí sumar 30 días, y entonces expiraría mi servicio el día 17 de agosto-2014 y mi cuenta terminaría el 17 de septiembre, ESO sería lo justo.

Entonces por favor si alguien puede explicarme algo de esto y me convenza, estaría muy bien.

R:/ La recargas aportan saldo al estado de su teléfono y en dependencia del monto de la recarga aumenta el ciclo de vida no siendo este acumulativo, estas son las condiciones en que se presta el servicio, el ciclo de vida se aumenta a partir del momento de la recarga según el monto recargado, ejemplo: si usted recarga 10.00 CUC aumenta dos meses y si luego a los dos días recarga 5 CUC prevalece el mayor ciclo de vida es decir que se

mantiene el que se estableció con la recarga de los 10 CUC

Niurka

No comprendo porqué me recargaron el 28 de mayo del exterior y mi cuenta termina en noviembre cuando considero debía ser hasta diciembre.

Saludos

R:/ El ciclo de vida de la línea cambia en función del monto recargado y no del recibido en su línea, asumo que le recargaron el equivalente a 20.00 CUC con lo que usted debió recibir en su celular 40.00 CUC de saldo y su ciclo de vida debe aumentar 180 días

Rogelio Suarez Armiñan

¿Por qué no se ofrecen paquetes de mensajes u otras ofertas de este tipo y somos tan estrictos en las recargas y demás. Quisiera un paquete de 100 sms?

R:/ En estos momentos se están instalando unas plataformas que permitirán la implementación de diferentes ofertas comerciales como los paquetes que usted menciona.

¿Hay perspectivas de bajar las tarifas de las llamadas y sms?

R:/ Por el momento no se tiene previsto rebajas de tarifas de llamadas y SMS.

Ing.Ricardo Rodriguez

¿Porqué si ya el servicio de mms esta a solo 1 centavo por cada 40 Kbts donde se pueden mandar archivos y todo; aun los sms siguen costando 10 centavos, me parece que deben valorar estoy bajar los precios?. Gracias

R:/ Esto depende de las posibilidades reales que tienen las diferentes plataformas de asumir los incrementos en los volúmenes de tráficos que generan las rebajas tarifarias. En la medida que los sistemas lo permitan se podrán hacer rebajas sin que el incremento del tráfico deteriore la calidad del servicio.

Yosiel

Hola escribo por una problemática que afecta a la mayoría de la juventud cubana y en particular a mí, soy informático graduado en el ipi karlos Marx y me fascina el mundo de la informática y las comunicaciones, de hecho me introduje en el campo de la administración de redes de servidores en el cual me encuentro laborando y me encantariaaaaaa y ahora es q viene me pregunta...

¿Por qué no es posible aún poner Internet en los domicilios a cubanos residentes en cuba a precios acequibles?, y no me refiero a la infraestructura del típico desastre del modem a 56kb con la inversión q esto necesita q además sabemos no es de buena calidad, me refiero a por qué no poner en cada central telefónica un buen o 4 buenos equipos de red inalámbrica y así cualquiera accedería desde su casa con su smartfone, pc, laptop, etc. A la red de redes a velocidades parecidas en salas de navegación de etecsa misma.

R/ La estrategia de ETECSA prevé el acceso a estos servicios desde los hogares; pero la prioridad inicial de la empresa ha sido ampliar las salas de navegación colectivas, para garantizar el acceso a un mayor número de

personas.

En estos momentos, no resulta posible la generalización inmediata del acceso a Internet, dadas las limitaciones técnicas. No obstante, ETECSA se encuentra ejecutando inversiones que posibiliten la implementación de estos servicios con las condiciones técnicas requeridas y a precios inferiores a los actuales.

Mayra Chung Diez

Si le compro una línea a un particular, ¿qué trámites debo hacer para ponerla a mi nombre y qué debo llevar (documentos y dinero)?

En caso de que esa persona tenga servicio de correo y a mí no me interesa ese servicio, ¿hay que hacer algún tipo de trámite extra?

R/ Nuestra empresa el trámite que realiza es el cambio de titularidad, esto le permite al titular de un servicio telefónico fijo o móvil traspasar la titularidad a otra persona, para ello ambos implicados (titular actual y futuro titular) deben acudir a la oficina comercial correspondiente con sus respectivos carnés de identidad. En el momento que Ud. actualice el contrato del servicio, puede solicitar las prestaciones que necesite.

Omar Rodríguez Ortiz

Hola, ¿para cuándo tienen previsto los cambios que se anunciaron, entre ellos la implementación de la Internet?
Saludos

R/ No está definida la fecha. La empresa comunicará oportunamente su inicio.

Noel Flores

¡Buenas Tardes!
Espero que entre las bondades de la implementación de la nueva plataforma de acceso conmutado se encuentre la posibilidad de acceder vía módem al correo electrónico (Nauta o ENET) desde nuestros hogares, pues para muchos de nosotros es inconcebible que esta posibilidad sea todavía solamente para los ciudadanos extranjeros residentes temporales o permanentes en el país. También serviría, a mi juicio, para equilibrar el flujo de datos entre la red fija y móvil.
Saludos,

R/ La estrategia de ETECSA prevé el acceso a Internet desde los hogares; pero la prioridad inicial de la empresa ha sido ampliar las salas de navegación colectivas, para garantizar el acceso a un mayor número de personas. La oferta que se ofrecerá aun no está implementada, nos encontramos haciendo inversiones que posibiliten la implementación de estos servicios con las condiciones técnicas requeridas y a precios inferiores a los actuales para los hogares cubanos.

Caridad Saint Ives Ferrer

Por Favor
A pesar que se ha dicho en varias oportunidades quisiera me respondieran cuando entrara en vigor tema sobre la propiedad de la línea es un tema que creo interesa a muchas personas clientes de este servicio.
Gracias

R/ Pudiera especificarnos mejor en qué consiste su duda, porque no queda claro cuál es la interrogante.

mtere

Si el Internet al que tenemos acceso en los telepuntos, aunque está bastante bueno y tiene buena velocidad, a menos que haya varias personas conectadas en el mismo lugar y entonces se pone muy lento, sin contar que la velocidad de descarga fluctúa tanto que archivos pequeños se tardan mucho en descargar, entonces:

¿Por qué no se le baja el precio, digamos una hora de Internet a 3 CUC, para que no esté tan caro?

R/ ETECSA está evaluando el comportamiento que ha tenido el servicio hasta la fecha, así como las condiciones tecnológicas para implementar acciones concretas con relación a los precios de este servicio.

Ivis Maria Viera Rosales

Pudieran decirme si entre las prioridades de ETECSA para el segundo semestre del presente año se encuentra brindar el acceso a internet y correo electrónico (vía módem o wi-fi) desde nuestros hogares. Estos son servicios muy esperados por la población, aún cuando se brinden a los astronómicos precios que hoy en día lo hacen para los ciudadanos extranjeros. Para nadie es un secreto que hay muchos ciudadanos cubanos que se "auxilian" de algún extranjero para contratar el servicio. ¿No sería mejor legalizarlos y que el verdadero dueño de la cuenta sea quien la utilice? Lo mismo ocurría al principio con las líneas de los celulares y entonces la compañía optó sabiamente por hacer el traspaso sin costo adicional.
Saludos,

R/ La estrategia de ETECSA prevé el acceso a estos servicios desde los hogares; pero la prioridad inicial de la empresa ha sido ampliar las salas de navegación colectivas, para garantizar el acceso a un mayor número de personas.

En estos momentos, no resulta posible la generalización inmediata del acceso a Internet, dadas las limitaciones técnicas existentes, aun no está definida la fecha de inicio de este servicio. La empresa comunicará oportunamente cuando las condiciones para su prestación estén creadas.

RESPUESTA SOBRE FALSO RUMOR DE SUBIDA DE PRECIOS DE SERVICIO CELULAR

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S. A., ETECSA, desmiente categóricamente el rumor que circula de un aumento del costo de activación de la línea de telefonía celular en la modalidad prepago. Estos comentarios son totalmente contrarios a la política de la Empresa de disminuir, en la medida de lo posible, las tarifas de los servicios.

Actualmente el costo de la línea celular es de 30.00 CUC más 10.00 CUC de recarga inicial y se prevé seguir abriendo nuevos servicios que actualmente se encuentran en estudio o en fase de prueba.

Reitera ETECSA que cualquier comunicación sobre los servicios que brinda, será oportunamente informada a través de los medios de difusión masiva y los medios institucionales de la Empresa, como el sitio web www.etecsa.cu.

5 online