



RESOLUCIÓN No. 145 /2008

POR CUANTO: El Decreto Ley No. 204 de fecha 11 de enero del 2000, cambió la denominación del Ministerio de Comunicaciones por la de Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, que desarrollará las tareas y funciones que realizaba el Ministerio de Comunicaciones, así como las de Informática y la Electrónica que ejecutaba el Ministerio de la Industria Sidero-Mecánica y la Electrónica.

POR CUANTO: El Consejo de Estado de la República de Cuba, mediante Acuerdo de fecha 30 de agosto del 2006, designó al que resuelve Ministro de la Informática y las Comunicaciones.

POR CUANTO: De conformidad con el Acuerdo No. 2817 de fecha 28 de noviembre de 1994 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, corresponde a los Jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado; dictar, en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del Organismo; y en su caso, para los demás Organismos, Órganos Locales del Poder Popular, las Entidades Estatales, el Sector Cooperativo, Mixto, Privado y la Población.

POR CUANTO: El Acuerdo No. 3736 de fecha 18 de julio del 2000, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, faculta al Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, en lo adelante el MIC, a establecer, regular y controlar los programas de calidad, modernización y expansión de los servicios de la actividad del sistema del Ministerio, introducir, eliminar o modificar los índices de calidad, evaluando y verificando su cumplimiento.

POR CUANTO: La Concesión Administrativa del Servicio Público de Telecomunicaciones, otorgada a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. en lo adelante ETECSA, por el Decreto No. 275 de fecha 16 de diciembre del 2003, emitido por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, dispone en el Artículo 7 que corresponde al MIC establecer las normas, las regulaciones y ejecutar cualesquiera otras acciones que sean necesarias para la aplicación efectiva de lo dispuesto en la Concesión, facilitando el suministro eficiente de los servicios de telecomunicaciones.

POR CUANTO: Con el desarrollo alcanzado en los Servicios de Transmisión de Datos, se hace necesario establecer el conjunto de Indicadores de Calidad de Servicios de Transmisión de Datos con sus valores asociados, así como la información que deberá suministrar ETECSA a sus clientes sobre la facturación, uso y tráfico de los enlaces contratados de los servicios de Transmisión de Datos que brinda. El cumplimiento de lo antes expuesto, permitirá dar la necesaria cobertura legal de protección al cliente de estos servicios, atemperando los mismos a las exigencias del desarrollo alcanzado en las nuevas tecnologías y el uso racional de los recursos en nuestro país.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

RESUELVO:

PRIMERO: Aprobar y poner en vigor el conjunto de Indicadores de Calidad de los Servicios de Transmisión de Datos con sus valores asociados, en lo adelante Indicadores de Calidad; así como la información sobre la facturación, uso y tráfico de los enlaces contratados que ETECSA debe suministrar a sus clientes, los cuales se relacionan en Anexo a la presente Resolución que forma parte integrante de la misma.

SEGUNDO: Los Indicadores de Calidad así como la información sobre la facturación, uso y tráfico de los enlaces contratados contenidos en el Resuelvo Primero, deben ser suministrados con los Contratos de Servicios de Transmisión de Datos que tenga suscrito ETECSA o suscriba en lo sucesivo con clientes de

estos servicios. La actualización de los mismos, debe ser informada a sus clientes dentro de los treinta (30) días posteriores a su aprobación por el Órgano Regulador e implementados en los servicios que presta ETECSA, dentro de los sesenta (60) días posteriores a su aprobación.

TERCERO: Corresponde a la Dirección de Regulaciones y Normas del MIC la actualización periódica de la relación de Indicadores de Calidad que deben formar parte del Sistema de Calidad de los Servicios de Datos brindados por ETECSA.

CUARTO: La Agencia de Control y Supervisión del MIC, velara por el cumplimiento de lo que por la presente se dispone, elaborando de resultar necesario el procedimiento, donde precisara el contenido de la información que requiera de ETECSA para realizar la evaluación que corresponda.

COMUNIQUESE a los Viceministros, a las Direcciones de Regulaciones y Normas, Economía, a la Agencia de Control y Supervisión, a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. y a cuántas personas naturales y jurídicas deban conocerla.

ARCHIVASE el original en la Dirección Jurídica del Ministerio de Informática y Comunicaciones.

PUBLIQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DADA en La Habana, a los 20 días del mes de junio del 2008.

Ramiro Valdés Menéndez
Ministro

LIC. ZENaida C. MARRERO PONCE DE LEON, DIRECTORA JURIDICA DEL MINISTERIO DE LA INFORMATICA Y LAS COMUNICACIONES.

CERTIFICO: Que la presente Resolución es copia fiel y exacta del original que obra en los archivos de esta Dirección a mí cargo.

La Habana, 20 de junio, 2008.

INDICADORES DE CALIDAD E INFORMACIÓN SOBRE EL USO Y TRÁFICO A INCLUIR POR ETECSA EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE DATOS.**1.- Conjunto de indicadores de calidad y de protección que ETECSA garantiza a sus clientes.****1.1 - Plazo de Provisión de los Servicios.****a) Para Servicios Dedicados:**

Una vez recibida la solicitud por escrito del Cliente, ETECSA dispondrá de hasta quince (15) días hábiles para confirmar o denegar por escrito la misma. Confirmada la solicitud, ETECSA dispondrá de hasta veinte (20) días hábiles para proveer el servicio dedicado.

En caso de que la solicitud sea denegada, ETECSA la tomará en cuenta como demanda insatisfecha y trabajará para crear las condiciones técnicas necesarias, con el objetivo de ofrecer este tipo de servicio. Una vez que estas condiciones sean creadas se le confirmará la solicitud al Cliente.

b) Servicios Conmutados:

Después de recibida la solicitud y confirmada esta, ETECSA proveerá el servicio de forma inmediata. Para el caso que el servicio tenga que ser configurado en el sitio (domicilio del Cliente), se establece como tiempo máximo de provisión hasta siete (7) días hábiles.

c) Servicios de Hospedaje de Sitios:

Recibida la solicitud y confirmada la misma, ETECSA proveerá el servicio como máximo en quince (15) días hábiles posteriores a la entrega del disco con la información por parte del Cliente.

En el caso de que ETECSA no proporcionara los servicios antes relacionados, dentro de la fecha prevista de puesta a disposición de los mismos y no pudiera demostrar que la causa del retraso no le es imputable, el Cliente tendrá derecho a exigir una compensación por retraso en la entrega, tal y como se detalla en la Tabla siguiente:

Días laborables de retraso	Compensación como descuento de la cuota de Instalación
De 1 a 5	5 %
De 6 a 10	10 %
Más de 11	20 %

1.2- Garantías respecto al tipo de servicio ofertado.

La garantía de la calidad de los servicios de datos que oferta ETECSA a sus clientes forma parte de los contratos suscritos con los mismos, la misma se asegura por tipo de servicio y se relacionan a continuación:

1.2.1 Disponibilidad del Servicio Coubicado de Servidores:

La garantía de disponibilidad del servicio de coubicación de servidores tiene en cuenta la provisión entre otros de la alimentación eléctrica, climatización, seguridad lógica y física, red e iluminación. ETECSA garantiza a los clientes de este servicio un 99.5% de disponibilidad mensual del mismo. En caso de incumplimiento se realizarán descuentos en la cuota mensual según la siguiente tabla:

Tiempo de indisponibilidad del servicio en el mes (horas)	Compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado
De 3 a 5	2.5%
De 5 a 7	5%
Más de 7 y hasta 72	7%
Mas de 72	La compensación será de acuerdo a la cantidad de días sin servicio.

Esta garantía no cubre las interrupciones siguiente:

- Circuitos o equipos propiedad del Cliente.
- Fallos en el Hardware del equipo del Cliente.
- Actos negligentes o indebidos del Cliente.
- Causas de fuerza mayor.
- Otras causas que sin constituir fuerza mayor no son imputables a ETECSA.

1.2.2. Disponibilidad del Servicio Dedicado:

ETECSA debe garantizar una disponibilidad mensual de los servicios de Transmisión de Datos e Internet del 95%. En caso de incumplimiento se realizarán descuentos en la cuota mensual según la siguiente tabla:

Tiempo de indisponibilidad del servicio (horas)	Compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado
De 3 a 5	2.5%
De 5 a 7	5%
Más de 7 y hasta 72	7%
Mas de 72	La compensación será de acuerdo a la cantidad de días sin servicio.

1.2.3.- Disponibilidad de los Servidores y Servicios:

ETECSA debe garantizar la disponibilidad de sus servidores y servicios, al menos en un 99.5% mensual. Se incluye la garantía de funcionamiento de los elementos, tanto de hardware como de software, (Servidores DNS, E-mail, Bases de Datos, Copias de Seguridad u otros que correspondan), que componen el servicio. Los mantenimientos programados no se incluyen en los cálculos de disponibilidad. En caso de incumplimiento se realizarán descuentos en la cuota mensual según la siguiente tabla:

Tiempo de Indisponibilidad del servicio (horas)	Compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado
De 3 a 5	5%
De 5 a 7	7%
Mayor de 7	30%

Esta garantía no cubre las interrupciones siguientes:

- (a) Circuitos o equipos propiedad del Cliente,
- (b) Fallos en el Hardware del equipo del Cliente,
- (c) Actos indebidos u omisiones del Cliente.
- (d) Causas de fuerza mayor.
- (e) Otras causas que sin constituir fuerza mayor no son imputables a ETECSA.

1.2.4.- Garantía del Ancho de Banda:

ETECSA debe garantizar el 100% del ancho de banda contratado por el Cliente para los servicios de Internet hasta el NAP (Punto de Acceso a la Red). Su incumplimiento y comprobación por el Cliente puede dar lugar a una reclamación cuyo reporte deberá de efectuarse en el momento de ocurrencia de la incidencia y de comprobarse por los especialistas de ETECSA, dará lugar a una indemnización del 5% de la cuota mensual del servicio.

1.2.5. Garantía de resolución de incidencias de los servicios dedicados:

El tiempo máximo de reparación de las averías que afectan los servicios dedicados del Cliente será de sesenta (60) horas. Esto no incluye los tiempos de inactividad planificados por ETECSA, debidos al mantenimiento programado. En caso de incumplimiento de lo antes expuesto se realizarán descuentos en la cuota mensual según la siguiente tabla:

Tiempo de reparación por encima de lo que debe garantizar ETECSA (horas)	Compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado
De 0.5 a 1	2.5%
De 1 a 1.5	5%
Más de 1.5 y hasta 72	7%
Mas de 72	La compensación será de acuerdo a la cantidad de días sin servicio.

2.- Información a suministrar sobre la facturación, el uso y tráfico de los enlaces contratados.

ETECSA deberá implementar un sistema que brinde una información a sus clientes sobre la facturación, el uso y/o tráfico de los servicios contratados de transmisión de datos. A continuación se desglosa la información según el tipo de servicio contratado.

Facturación: Tanto para los enlaces conmutados como para los enlaces dedicados digitales, el Cliente tiene siempre la opción de poder chequear su facturación, accediendo directamente a la facturación del mes en curso, la cual estará disponible como máximo siete (7) días hábiles después de comenzado el mes en la página de los datos de facturación de ETECSA. Además de acceder al histórico de sus facturaciones anteriores, desde el mes anterior y hasta seis (6) meses atrás. Los nuevos clientes deben tener información de facturación disponible a partir del mes siguiente al inicio de su servicio.

a) Enlaces conmutados:

El Cliente debe conocer y verificar en línea el estado actual de utilización del servicio contratado y en virtud de ello realizar un uso racional de sus recursos. También debe poder detectar si su cuenta está siendo utilizada por otras personas sin su debida autorización. Puede también verificar cuál fue su contabilidad en el mes anterior.

b) Enlaces digitales dedicados

El Cliente debe tener acceso a estadísticas de mediciones de tráfico, diaria (promedio de 5 minutos), semanal (promedio de 30 minutos), mensual (promedio de 2 horas) y anual (promedio de un día).

Estos servicios tanto en el caso de los enlaces conmutados, como en el de los enlaces digitales dedicados, deben ser brindados por ETECSA de forma gratuita para el Cliente y consultados por los mismos en línea.

c) Puertos conmutados sobre la Plataforma Pública de Acceso Conmutado (PAP): A solicitud del Cliente, éste puede recibir la siguiente información:

1. Cantidad de puertos utilizados (Diario, Semanal y Mensual).
2. Fecha y hora en que los clientes establecen la conexión.
3. Intentos fallidos de conexión por indisponibilidad de puertos.

d) Hospedaje virtual: El Cliente debe disponer de la siguiente información estadística (Día/Mes/Año):

1. Índice de Accesos (número de accesos / cantidad de clientes)
2. Números IP con mayor acceso
3. Accesos por meses:
4. Hora con mayor actividad del sitio
5. Días de la Semana con mayor acceso
6. Módulos con mayor acceso

3.- Apertura del Reporte de Interrupción (TICKET).

La apertura en ETECSA del reporte de interrupción (Ticket) por parte del Cliente, servirá de base para efectuar cualquier reclamación. Dicho reporte puede realizarse personalmente en las oficinas correspondientes de ETECSA o a través de llamada telefónica al servicio de atención al Cliente de dicha empresa, en el horario de atención a clientes establecido por ETECSA.

4.- Periodo de Indemnización.

El periodo de indemnización comienza a contarse a partir a partir del plazo de tiempo establecido para cada indicador y tomando como base la fecha y hora de apertura por el Cliente del reporte de interrupción o incidencia.

El pago de las indemnizaciones afectará la cuota mensual o de instalación del servicio según el caso y nunca excederá del importe del servicio pagado por el Cliente.

5.- Reclamaciones.

El cliente podrá establecer la reclamación correspondiente ante el incumplimiento por parte de ETECSA de los indicadores de calidad establecidos en la presente Resolución, y según lo estipulado en el contrato suscrito entre ambas partes.

Para establecer una reclamación es necesario presentar por parte del Cliente el número del reporte de interrupción (Ticket) o incidencia abierto y adicionar todas las consideraciones y evidencias que el Cliente estime pertinentes.

Para el caso de reclamaciones referidas a los tiempos de provisión del servicio, servicios dedicados, el Cliente debe presentar además, copia de la carta de confirmación de la solicitud.

El Cliente puede también interponer una queja general sobre el servicio o sobre la calidad del mismo. En el caso de las quejas, serán atendidas por el Comité de Calidad de ETECSA. Tanto las quejas como las reclamaciones, serán revisadas y resueltas por el Proveedor de Servicios Públicos, en un plazo no superior a los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.

El Cliente podrá establecer además una reclamación por incumplimientos del contrato suscrito con ETECSA tal y como se establece en el marco jurídico vigente en el país.