



*República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios*

**Valoración de la Comisión de Permanente de Trabajo para la Atención
a los Servicios de la Asamblea Nacional del Poder Popular sobre el
Resultado de las labores de fiscalización y control realizados en el sector
de la telefonía y el servicio postal**

Diciembre 2014

Durante el segundo semestre de 2014 los diputados de la Comisión de Atención a los Servicios de la Asamblea Nacional del Poder Popular efectuaron acciones de control y fiscalización al funcionamiento de los agentes de telecomunicaciones, talleres de reparación del sistema telefónico, su relación con la protección al consumidor y los resultados de aplicaciones en la sustitución de importaciones respondiendo a los lineamientos 142, 223, 226, 311 y 313 aprobados en el VI Congreso del Partido.

Para la realización de esta acción de fiscalización a entidades de las comunicaciones y los correos, participaron 26 diputados de 10 provincias Pinar del Río, La Habana, Mayabeque, Matanzas, Villa Clara, Sancti Spíritus, Ciego de Ávila, Holguín, Granma y Guantánamo y se visitaron 39 municipios incluyendo la Isla de la Juventud. Intercambiamos con más de 223 personas a partir de dirigentes administrativos, presidentes de consejo populares, colectivos laborales, clientes en las diferentes unidades de servicios.

Los diputados realizaron las siguientes actividades:

- Encuentro y despacho con los máximos directivos de la entidad de comunicaciones, ETECSA, Correos, COPEXTEL, Radio Cuba, Joven Club de Computación en cada provincia.
- Examen de informes presentados por las Oficinas Territoriales de Control.



***República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios***

- Participación en las reuniones de la economía en los territorios, donde se evalúan los temas relacionados con la actividad.
- Intercambio con varios delegados a las asambleas provinciales y municipales del Poder Popular, comisiones permanentes, presidentes de presidentes de consejo populares, así como con vicepresidentes de los consejos de las administraciones provinciales y municipales.
- Estudio de los lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el VI Congreso del Partido.
- Revisión de las medidas encaminadas a lograr la calidad y eficiencia en los servicios de comunicación y la gestión de bultos postales.
- Comprobar cómo se evalúa el tratamiento a los planteamientos hechos por la población en los procesos de rendición de cuenta; de despacho, y el tema de las quejas, solicitudes, denuncias y sugerencias.

Funcionamiento de los agentes de telecomunicaciones

Atendiendo a las diferentes solicitudes de extensión de servicios en el sector de las comunicaciones se aprueba la Resolución 42 de fecha 22 de agosto del 2013 del MTSS, autorizando el ejercicio de la modalidad de trabajo por cuenta propia, denominada Agente de Telecomunicaciones.

Se evaluó en la implementación de esta figura la modalidad de aquellas personas naturales que teniendo servicio telefónico a su nombre o no, quisieran ejercer esta actividad.

Los servicios contratados por los Agentes de Telecomunicaciones son:

- Servicio de llamadas telefónicas.
- Venta de tarjeta propia y móvil.
- Gestión de cobro de la factura telefónica.

Aspectos positivos:



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

1. El haber mantenido los mismos precios en los bienes y servicios que se reciben, constituye un factor clave en el éxito de los agentes de telecomunicaciones ante el pueblo.
2. Los ingresos en ambas monedas han mostrado un incremento, comparado con igual período del año anterior, con un crecimiento de cerca del 30% de las ventas de tarjetas pre pagadas a los agentes de telecomunicaciones.
3. En CUC más del 90% de las ventas actuales corresponden a tarjetas pre pagadas y tarjetas GSM que realizan los AG.
4. Se tienen cubierto varios asentamientos con agentes de telecomunicaciones que solo tenían 1500 minutos y ETECSA aprobó su incremento a 3000 minutos.
5. ETECSA tomó varias medidas para el pago de las llamadas de los agentes de telecomunicaciones lo que ha favorecido sus ingresos, fundamentalmente en los que prestan el servicio por Telefonía Fija Alternativa (TFA) con el pago de las llamadas entrantes y para los servicios por la red fija con el pago por el uso del servicio de tarjeta propia.
6. Una de las medidas de ETECSA, es que aquellos agentes de telecomunicaciones que estén en zonas donde sea el único medio de comunicación y por alguna razón este renuncie, se le da tratamiento con el Presidente del Consejo y delegado para no afectar a la población.
7. La empresa de ETECSA ha desarrollado un plan de divulgación de los servicios que se ofertan por los agentes de telecomunicaciones tanto en la prensa radial, televisiva y escrita con artículos que muestran las bondades de los agentes.
8. Se está elaborando un logotipo de muestra para ser utilizarlo por los agentes de telecomunicaciones en la divulgación de sus servicios y no el de ETECSA como sucede en la actualidad.

Aspectos negativos:

1. Los agentes de telecomunicaciones que cobran facturas vienen el último día a pagar a las oficinas comerciales de ETECSA por lo que no se observa el impacto de descongestión en las colas.



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

2. Existen todavía, centros agentes que no pasan a la modalidad de agente de telecomunicaciones por:
 - Problemas en el sistema fotovoltaico debido al funcionamiento de las baterías.
 - Personas que no aceptaron y hoy está por definir quién lo realice.
3. En la provincia de Holguín, existen 7 agentes de telecomunicaciones que no se les subió de 1500 minutos a 3000 minutos por quedar fuera de la primera solicitud y ahora se encuentran pendientes por el incremento de la gestión de la radio base a la que pertenecen. Estos están, 2 en el municipio de Frank País donde uno de ellos está en zona intrincada, 1 en Sagua de Tánamo, 2 en Mayarí y 2 en Gibara.
4. El tiempo de atención a los agentes de telecomunicaciones cuando vienen a pagar la factura es mayor que si se hubieran atendido la misma cantidad de personas, elemento que debe analizarse en cuanto a documentación necesaria y agilidad de las ejecutivas.
5. Existen agentes de telecomunicaciones que se encuentran en zonas intrincadas y es el único medio de comunicación para el asentamiento y son por Telefonía Fija Alternativa (TFA) que le sobran los minutos para el asentamiento, esto provoca que los ingresos no cubren los gastos que realizan en el mes por concepto de pago de la seguridad social y el impuesto. Provincia de Holguín
6. Desabastecimiento de tarjetas y cupones; provincia de Pinar del Río.
7. Poco tiempo de llamadas de los TFA; provincia de Pinar del Río.
8. Demora por los agentes de telecomunicaciones, en gestionar el pago en las oficinas comerciales de las facturas cobradas; provincia Pinar del Río.

El proceso de creación de los agentes de telecomunicaciones como figura del trabajo por cuenta propia, tiene un impacto positivo en la prestación de servicios de ETECSA, imprescindible será continuar perfeccionando los aspectos organizativos que permitan mayor calidad y eficiencia.

Talleres de reparación



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

Los talleres cumplen con los procesos de la garantía y postventa, la reparación de la telefonía básica para el sector residencial y estatal, los aparatos de Telefonía Fija Alternativa (TFA), la telefonía pública, reparación de los equipos telefónicos que presentan fallos técnicos de cualquier envergadura. Se realiza el diagnóstico y/o reparación, a otros periféricos como módem, telefonía interna propia de ETECSA y todos los equipos terminales de comunicación que se incorporan en la RED de telecomunicaciones.

Aspectos positivos:

1. Mejora el abastecimiento para dar respuesta a los equipos terminales móviles que se están comercializando en las redes, como es el terminal Alcatel de 25 CUC.
2. Entre sus prioridades de trabajo se encuentra reparar y recuperar teléfonos defectuosos, para el uso interno y externo de la empresa, principalmente con el objetivo de fortalecer y apoyar a los centros de telecomunicaciones, en el cumplimiento de los mantenimientos preventivos, así como a la demora de restablecer el servicio telefónico a los usuarios con reclamos por interrupciones en su línea, para esto, cuentan con personal capacitado

Aspectos negativos:

1. Las existencias de piezas en almacén es muy limitada, algunas de ellas con lento movimiento debido al alto precio de las mismas.
2. Respecto a las quejas que se reciben las principales y más frecuentes están relacionadas con los precios, considerados altos sobre todo lo relacionado con la defectación de los equipos que se cobran en CUC, aún cuando no tenga arreglo, sin embargo plantean los usuarios que el trabajador por cuenta propia no cobra por este servicio.
3. Existe un solo taller de reparación a nivel provincial que limita las posibilidades de este servicio a la población

La valoración que se realiza es positiva hemos observado un buen trabajo en los centros visitados, así como de una cultura general integral en sus trabajadores, conocimientos y ética.



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

Aplicaciones en la sustitución de importaciones

El Lineamiento 226 hace referencia a: ejecutar inversiones en la industria electrónica y de informática y comunicaciones que permitan mantener lo logrado y su desarrollo, según las posibilidades de la economía del país, con vistas a incrementar las exportaciones, la soberanía tecnológica y los servicios, de acuerdo con las prioridades que se establezcan. El lineamiento 235 hace referencia a promover la intensificación del reciclaje y el aumento del valor agregado de los productos recuperados, priorizando actividades de mayor impacto económico con menos recursos y su recapitalización, según las posibilidades de la economía.

Para impulsar el proceso de sustitución de importaciones en las entidades del Ministerio de Comunicaciones los diputados pudieron constatar algunas de las medidas que se implementan tales como:

- Aumentar la reparación de los teléfonos averiados en cada centro de telecomunicaciones.
- Mantener un control estricto sobre el uso racional del transporte.
- EL uso racional de los recursos y portadores energéticos.
- Reutilizar materiales recogidos en las rutas en desuso para la operación y mantenimiento así como en inversiones.
- Recuperación de tarjetas electrónicas, recuperación y sustitución de micro teléfonos y otras piezas de repuesto de los terminales públicos.
- Recuperación de monitores, teclados, mouse y otros componentes de las PC.

Algunos resultados de estas medidas son expuestos por la provincia de Villa Clara:

- Se entregaron a la empresa de recuperación de materias primas 20 crucetas y 12 000 m alambre de cobre, con la consecuente disminución de la compra de estos materiales por el país.



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

- La recogida de rutas telefónicas en desuso aportó un ahorro a ETECSA de 27723.40, estos recursos son reutilizados en el cumplimiento de varias tareas de operación y mantenimiento, así como en la solución de traslados en la provincia.
- El Taller Regional de Telefonía trabaja en la recuperación de piezas para la reparación de interrupciones de los teléfonos públicos inteligentes, los servicios por WLL y los teléfonos de la Telefonía Fija Alternativa aportando los siguientes valores: Piezas recuperadas; 1877 con un valor de: 2942.02, cifra que representa un ahorro de 271121.92, algunos de los equipos recuperados han sido: TFA 146, teléfonos fijos 219, teclado PLR_X 48, plurima X U.E principal 305.

Estos resultados demuestran la necesidad de continuar elevando los niveles de recuperación y de control al destino final de cada uno de estos medios, pues pueden ser utilizados en otras actividades y por consiguiente sustituir importaciones, además de satisfacer disímiles demandas de la población.

Análisis de planteamientos y quejas de la población

En el análisis de los planteamientos de los delegados en los procesos de rendición de cuenta y en las quejas por los medios de difusión, además de las visitas e intercambios realizados con directivos de ETECSA y Correos de Cuba, se define una nueva tarea, relacionada con el número de traslados de servicio telefónico pendientes, a partir de entrar en vigor la Resolución 82/12 y los problemas con el recibo de bultos postales, por lo que la dirección de la Comisión y los diputados de 4 provincias: La Habana, Villa Clara, Sancti Spiritus y Holguín realizaron acciones de control de estos asuntos.

Situación de los traslados a partir de la Resolución 82/12

El 21 de mayo del 2012 se aprueba por el Ministro de Comunicaciones la Resolución 82, la cual establece la actualización de los contratos telefónicos al segmento residencial, con el fin de flexibilizar las condiciones de contratación,



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

autorizando el traspaso de la titularidad del servicio a favor de terceras personas naturales y reconociendo el derecho del titular a solicitar el traslado hacia nuevo domicilio en el momento que lo considere oportuno.

Esto resultó una solución a las quejas promovidas por la población con respecto a la posibilidad de decidir sobre la propiedad de su servicio telefónico, respaldado por las medidas que se disponían con relación a las propiedades como vivienda, vehículos etc. A partir de la puesta en vigor de esta Resolución generó un incremento considerable de traslados pendientes amparados en la misma y de igual forma un grupo de planteamientos y quejas de la población por el no cumplimiento de lo dispuesto.

Las provincias con más incidencias en esta situación son La Habana, Matanzas, Villa Clara, Holguín y Santiago de Cuba.

En un muestreo realizado en tres de estas provincias pudimos conocer que el estado y tratamiento a los traslados se comporta como sigue:

Provincia	Solicitados	Ejecutados	Traslados pendientes
La Habana	18295	12893	5402
Villa Clara	6919	5783	1136
Holguín	1806	1036	770
Totales	27020	19712	7308

Realizando un análisis de los traslados ejecutados se observa un incremento sostenido, pero resultan insuficientes a partir del número de solicitudes, más de 27000, en solo 3 provincias y de ellas La Habana con la mayor densidad telefónica del país y la provincia de Holguín siendo la de menor densidad telefónica fija con solo 6.2 teléfonos por cada 100 habitantes, teniendo además 2 municipios que tienen menos de 3 teléfonos fijos por cada 100 habitantes. Unido a esta situación se presupone existan violaciones a partir de ventas



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

ilegales del servicio telefónico ya sea por trabajadores de la institución o personas naturales.

La presidencia de ETECSA informó a la Comisión en 2013 y el 1er. Semestre de 2014 que: *"nos encontramos en el estudio de propuestas de modificaciones a la implementación de dicha resolución, que sin limitar la flexibilidad que esta le ha proporcionado a la ciudadanía, controle y evite las situaciones inescrupulosas asociadas a la cesión de titularidades"*.

La comisión considera oportuno se actualicen las propuestas de estudio de esta entidad, atendiendo a los niveles de planteamientos, quejas y tramites que la población formula y buscando puedan ser emitidas soluciones a corto plazo.

Situación del recibo de envío de bultos postales

Uno de los principios fundamentales que dicta el Servicio Postal Universal, firmado actualmente por 192 países, del cual Cuba es signataria, es la garantía de un servicio accesible a todos, asequible económicamente y con determinado nivel de calidad.

Durante este año 2014 se reportaron múltiples quejas a partir de entregas tardías de bultos postales y correspondencia. En el 1er semestre se recibió explicación de la Empresa de Correos de Cuba atendiendo a las roturas presentadas en el equipamiento de Rayos X de la Oficina de Cambio Internacional de La Habana, lo cual provocó atrasos en la recepción de los envíos. En la 2da. quincena del mes de julio y todo el mes de agosto se da un incremento considerable de entradas de encomiendas o bultos, al país a partir de las nuevas regulaciones aduanales, contenidas en resoluciones 206, 207 y 208 además de la 300 del Ministerio de Finanzas y Precios, que entrarían en vigor el 1 de septiembre, conllevando nuevamente a quejas, ante la demora en el recibo de los bultos y el temor por parte de la población de que les llegara la fecha establecida por la Aduana y el aumento de precios que se establecería.



República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios

Atendiendo a estas situaciones los diputados de nuestra Comisión realizamos visitas a la Oficina de Cambio Internacional de La Habana, donde constatamos las medidas anunciadas por la dirección de Correos, sobre las disposiciones para dar respuesta a la entrega de la correspondencia y las encomiendas (bultos) postales internaciones, así como de la mensajería y paquetería expresa, en el menor tiempo posible. Se visitó además la unidad de recepción de la provincia de Sancti Spiritus y se dio seguimiento a las mensajerías y bultos recibidos en el municipio de Trinidad, siendo uno de los que más servicios de paquetería reciben en el país.

Aspectos negativos:

- El parque de vehículos con el que cuentan para realizar las operaciones de traslados de la correspondencia y las encomiendas (bultos) postales internaciones, es el mismo que en las primeras horas de día distribuye la prensa, lo que provoca una sobre explotación de estos equipos que ya tienen 15 años en la prestación de servicio.
- Se registran incidencias de expoliaciones, pérdidas y robos de los envíos que demuestran que aún son vulnerables los sistemas de control.
- Persisten situaciones con el completamiento de cuadros y directivos.

Aspectos positivos:

- El empleo de sistemas Circuito Cerrado de TV, consistente en la colocación de 32 cámaras en las instalaciones donde se reciben y trasladan los envíos, permitió frustrar varios intentos de robos. Unido a esto la creación del cuerpo de Seguridad Postal contribuye a perfeccionar el sistema de control.
- Se realizaron intercambios con la población desde el sitio digital del Periódico Juventud Rebelde y Granma, lo que permitió ofrecer información a la población de las principales acciones para la solución de los problemas presentados, además de constituir un espacio de intercambio para trasladar quejas y sugerencias a las autoridades de esta institución.



***República de Cuba
Asamblea Nacional del Poder Popular
Comisión Atención a los Servicios***

La Empresa Correos de Cuba se encuentra en un proceso de perfeccionamiento de sus sistemas, la aplicación de la Resolución 17, mejora en gran medida la prestación de servicios, que no escapan a quejas relacionadas con el recibo de la prensa, la estabilidad, variedad y calidad en el servicio de los carteros, prontitud en las unidades de correos, dificultades con los cobros de los giros y la vulnerabilidad ante hechos de desvíos de recursos monetarios.