

---

ETECSA es una empresa cubana de capital mixto ciento por ciento cubana fundada en 1994. Brinda servicios de telecomunicaciones, basado en los estándares mundiales, soportados en tecnologías de avanzada. Su estructura organizativa parte de los Centros de Telecomunicaciones como célula principal de la gestión empresarial, lo que propicia la atención personalizada e integral a sus clientes y al pueblo.

### **Gerencia Territorial Sancti Spíritus**

Dirección: Bartolomé Masó No.167, SSpíritus / Teléfono: 4133 5299

HORARIO DE SERVICIO LUNES a SÁBADO 8:30am a 4:00pm

Para conocer los horarios de atención también podrá llamar al 118.

[Red Comercial ?](#)

### **Taller post-venta**

Dirección: Bartolomé Masó, Reparto Román, SS. / Teléfono: 4133 4898

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 4:00pm

---

### **YAGUAJAY**

Dirección: Panchito Gómez Toro No.96 / Teléfono: 4155 2286

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a VIERNES 8:30am a 4:00pm, SÁBADO 8:30am a 12:00m y 12.30 pm a 4:00pm

### **Minipunto Meneses**

Dirección: José M. Gómez, Meneses, Iguará, SS. / Teléfono: 4153 1682

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a VIERNES 8:30am a 4:00pm y SÁBADO LABORABLE 8:30am a 12:00m

---

### **JATIBONICO**

#### **Oficina Comercial Jatibonico**

Dirección: Maceo 148 e/ J. Blás Hdez y Céspedes / Teléfono: 4188 2110

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 12:30 am y 1:00pm a 4:00pm

---

### **TAGUASCO**

Oficina Comercial Taguasco

Dirección: Abel Santamaría, Taguasco. / Teléfono: 4184 5104

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 12:30 am y 1:00pm a 4:00pm

---

## **CABAIGUÁN**

### **Centro Multiservicio Cabaiguán**

Dirección: Camilo Cienfuegos 190 e/ República y Libertad

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO de 8:30am-4:00pm

---

## **FOMENTO**

### **Centro Multiservicio Fomento**

Dirección: Céspedes 159, e/ Máximo Gómez y José del Carmen Hdez

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO de 8:30am-4:00pm

---

## **LA SIERPE**

### **Oficina Comercial La Sierpe**

Dirección: Carretera del Jíbaro / Teléfono: 4143Teléfono: / Teléfono: 4188

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 12:30 am y 1:00pm a 4:00pm

---

## **SANCTI SPÍRITUS**

Dirección: Bartolomé Masó No.167, SS. Teléfono:Teléfono: / Teléfono: 4133 5299

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 4:00pm

---

### **Terminal**

Dirección: Bartolomé Masó, Olivos 1, SS. Teléfono:Teléfono: / Teléfono: 4133 4399

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 4:00pm

---

### **Colón**

Dirección: Av. 26 de Julio y 3a. del Este Colón, SS. / Teléfono: 4133 7599

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 4:00pm

---

### **Ciencias Médicas**

Dirección: Circunvalación Olivos 3, SS Teléfono:Teléfono: / Teléfono: 4133 4199

HORARIO DE SERVICIO de MARTES y JUEVES 8:30am a 4:00pm y SÁBADO LABORABLE 8:30am a 12:00m

---

## **TRINIDAD**

### **Centro Multiservicio Trinidad**

Dirección: Lino Pérez 274 e/ José Martí y Miguel Calzada

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a DOMINGO 8:30am-7:00PM

---

### **Oficina Comercial Trinidad**

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO DE 8:30am-4:00pm

---

### **Minipunto Casilda**

Dirección: Iglesia, Casilda, Trinidad. / Teléfono: 4199 6016

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a SÁBADO 8:30am a 4.30 pm

---

### **Minipunto Topes de Collantes**

Dirección: Reloj de Sol, Topes de Collantes / Teléfono: 4254 1187

---

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a DOMINGO 8:30am a 7:00 pm

**Minipunto La Purísima**

Dirección: Línea Esquina Simón Bolívar, La Purísima, Trinidad / Teléfono: 4190 1807

HORARIO DE SERVICIO de LUNES a VIERNES 8:30am a 4.30 pm. SÁBADOS hasta las 12.00 m

[Contactos ?](#)

[Centros de Atención Telefónica de ETECSA +](#)

Los Centros de Atención Telefónica de ETECSA están destinados a satisfacer las solicitudes de información sobre nuestra empresa, las necesidades de comunicación entre localidades con servicio automático, así como a recepcionar y tramitar las quejas relacionadas con los servicios que ofertamos.

Los principales objetivos de estos centros son: atender eficientemente y con calidad a los usuarios de ETECSA mediante las numeraciones de acceso a los diferentes servicios ofertados, lograr satisfacer sus necesidades de telecomunicación en una única llamada, así como elevar el nivel profesional y técnico de las operadoras, preparándolas de manera integral en todos los servicios.

Dotados de personal calificado, alta tecnología y experiencia en el trato, los Centros de Atención Telefónica son una vía idónea para la comunicación eficaz, confiable, eficiente y personalizada con los usuarios internos y externos. Para ello se auxilian de soportes informáticos rápidos que incrementan la productividad, además de optimizar los recursos tecnológicos y humanos en función de los procesos de expansión y modernización.

## [Servicios que prestan los Centros de Atención Telefónica](#)

112: Gestión comercial

113: Información de abonados

114: Reparaciones

118: Información comercial y protección al consumidor

140: Intermediación para sordos e hipoacúsicos

164: Asistencia en línea a la tarjeta telefónica **propia**

(53) 5264 2244: Asistencia a la Telefonía Fija Alternativa (TFA)

(53) 5264 2266: Centro de Atención a clientes de telefonía móvil

80043434 Opción 1 : Asistencia técnica para servicios de acceso a Internet

80043434 Opción 2: Asistencia técnica para servicios de transmisión de datos

00: Servicio de Operadora Nacional

### **112: Gestión comercial**

Con sólo marcar el **112** los usuarios residenciales de ETECSA pueden realizar solicitudes y trámites relacionados con los servicios de telecomunicaciones que no requieren de presencia su física en la oficina comercial. Desde la comodidad de su casa pueden solicitar la activación de la mayoría de los servicios suplementarios, hacer trámites referentes al servicio telefónico y conocer el importe de su factura. Es un servicio diario y gratuito que se brinda de 8:30 a.m. a 8:00 p.m.

### **Servicios y trámites que puede solicitar a través del 112**

#### Servicios suplementarios

1. Despertador automático
2. Candado electrónico
3. Llamada en espera
4. Conferencia tripartita
5. Línea directa
6. Línea directa temporal

7. Rellamada en ocupado
8. Transferencia automática de llamada
9. Transferencia en no contesta
10. Transferencia en ocupado
11. Hora exacta (no se va a promocionar en la Web)
12. Abonado ausente (no se va a promocionar en la Web)

### Trámites comerciales

1. Activación y desactivación de servicios suplementarios
2. Altas de extensiones
3. Bajas de extensiones
4. Cambio de número
5. Cambio de lugar
6. Cambio de equipo terminal
7. Cambio de montaje
8. Cambio de profesión
9. Desconexión especial o conexión
10. Reconexión
11. Condición de PRIVADO en el Directorio Telefónico
12. Condición de NO PRIVADO en el Directorio Telefónico

### **113: Información de abonados**

Llamando al **113** usted puede obtener información de los números telefónicos que no sean privados y los códigos de teleselección de las localidades. Para abreviar su llamada y facilitar el trabajo de las ejecutivas, en su solicitud debe especificar el nombre de la entidad o persona, así como la localidad y provincia a la que pertenece el número telefónico solicitado.

Es un servicio diario que se tarifa como una llamada local y está disponible las 24 horas.

*Le recordamos que el Directorio Telefónico es una buena herramienta para buscar los números telefónicos que usted necesita.*

### **114: Reparaciones**

En el número **114** usted puede reportar las interrupciones en las líneas telefónicas residenciales, estatales, comerciales y públicas. También puede obtener información acerca del estado de atención a los reclamos y de las causas que provocan desconexión o afectación de los servicios.

Es un servicio gratuito que está disponible todos los días, las 24 horas en La Habana y en horario laborable en el resto del país.

Si así lo desea, puede concertar una cita de lunes a sábado, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

### **118: Información comercial y atención a quejas y reclamos**

A través del número **118** se ofrece información comercial acerca de los productos y servicios de telecomunicaciones y sus tarifas; pueden reportarse daños detectados en las líneas telefónicas

públicas, en los equipamientos y en las redes de cables. También es la vía para la recepción y tramitación de quejas, insatisfacciones y cualquier opinión o sugerencia de la población sobre los servicios que oferta ETECSA.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible las 24 horas.

#### **140: Intermediación para sordos e hipoacúsicos**

Llamando al **140** se contacta con el Centro de Intermediación para sordos e hipoacúsicos que permite auxiliar y establecer la comunicación a distancia entre los usuarios con discapacidades vocales-auditivas (que utilizan los dispositivos telefónicos para sordos) y las personas sin esta discapacidad.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible las 24 horas.

*Colaboramos por un mundo sin diferencias.*

#### **164: Asistencia en línea**

Mediante el número **164** los usuarios de la tarjeta telefónica de código personal **propia** pueden obtener información sobre el estado de sus tarjetas, consultar las transacciones efectuadas y los reportes de fallas del sistema.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible las 24 horas.

#### **5-264 2244: Asistencia a la Telefonía Fija Alternativa (TFA)**

Por el número **5264 2244** se 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 o reclamaciones del servicio.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

#### **¿Cómo llamar a este número?**

- Desde un teléfono móvil marque directo.
- Desde un teléfono fijo en La Habana debe anteponer un 0 al número.
- Desde un teléfono fijo del resto del país debe anteponer un 01 al número.

#### **5 264 22 66. Atención a usuarios de la Telefonía Móvil**

A través del número **5264 2266** se brinda asistencia a los clientes de telefonía móvil, con información sobre los servicios y productos, tarifas y precios, el estado del crédito, entre otros.

Es un servicio gratuito que está disponible todos los días, las 24 horas.

#### **¿Cómo llamar a este número?**

- Desde un teléfono móvil marque directo.
- Desde un teléfono fijo en La Habana debe anteponer un 0 al número.
- Desde un teléfono fijo del resto del país debe anteponer un 01 al número.

#### **80043434 Opción 1 Asistencia técnica para servicios de acceso a Internet**

Ante interrupciones o dificultades con el servicio de acceso a Internet, puede contactar a los especialistas técnicos, a través del teléfono (53 7) 834 7330 para que en tiempo real revisen su conexión. También puede contactarlos por el correo electrónico [asistencia@enet.cu](mailto:asistencia@enet.cu)

Es un servicio diario que está disponible las 24 horas.

#### **80043434 Opción 2 Asistencia técnica para servicios de transmisión de datos**

Ante interrupciones o dificultades con los servicios de transmisión de datos y conectividad, puede contactar a los especialistas técnicos, a través del teléfono (53 7) 834 3434, o por el correo electrónico [asistencia@enet.cu](mailto:asistencia@enet.cu)

Es un servicio diario que está disponible las 24 horas.

#### **00: Servicio de Operadora Nacional**

El servicio de Operadora Nacional se ofrece todos los días, durante las 24 horas, a los usuarios de localidades que no tienen el servicio de teleselección o que desean solicitar una llamada específica.

El **00** es el servicio de Larga Distancia Nacional mediante el cual los usuarios pueden solicitar llamadas de teléfono a teléfono, de persona a persona, comunicaciones de cita, llamadas de mensajero y de cobro revertido.

#### **Telefonía Móvil ?**

La [red de telefonía celular en Cuba](#) es operada por la [Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. \(ETECSA\)](#), la cual está disponible en 900 Mhz en todo el territorio nacional en GSM.

Para disfrutar la Red 3G en Cuba, el cliente debe estar en una zona bajo cobertura 3G y el terminal de su celular debe ser compatible al estándar WCDMA en la frecuencia de 900 MHz, (norma internacional utilizada por varios países de Europa y América Latina). En la actualidad, la cobertura de esta tecnología en nuestro país nos permite apreciar una mayor velocidad de transmisión de datos (correo nauta), capacidad de multimedia y mejor calidad en la transmisión de voz y video en tiempo real.

Para comprobar manualmente si el teléfono puede acceder a la tecnología de tercera generación, el cliente solo tiene que abrir la herramienta de Ajuste / Redes Móviles / Modo de

Red; aunque en dependencia de la marca y el modelo pueden variar algunos de estos pasos.

## [Telefonía Fija ?](#)

La telefonía fija ofrece como [servicio básico las llamadas locales, nacionales e internacionales](#), y adicionalmente otras prestaciones a través de los servicios suplementarios.

Para la telefonía fija, ETECSA pone a disposición de sus clientes, los servicios de **asistencia telefónica** para tramitar cualquier solicitud:

- 112. Gestión comercial (llamada gratis)
- 113. Información de abonados (se tarifa como una llamada local)
- 114. Reparación (llamada gratis)
- 118. Servicio de información comercial y protección al consumidor (llamada gratis)

## [Telefonía Pública ?](#)

Al [servicio público](#) se puede acceder mediante el uso de teléfonos públicos monederos o tarjeteros o a través de los Agentes de Telecomunicaciones. Las llamadas podrán realizarse utilizando monedas para el caso de teléfonos públicos monederos o tarjetas telefónicas prepagadas mediante el servicio **propia** en cualquier teléfono público.

## [Internet y conectividad ?](#)



[ETECSA](#), además de los servicios tradicionales de telefonía que ofrece al país, también está orientada a la comercialización, operación, mantenimiento, gestión, desarrollo tecnológico e inversiones de los productos y servicios relacionados con el [acceso y utilización de Internet](#) y la provisión de servicios de transmisión de datos a través de sus redes públicas.

El **ISP** (*Proveedor de Servicios de Internet*) de **ETECSA** dispone de una red de conexión a lo largo de todo el país que ofrece una variedad de accesos a la llamada "Red de redes", que va desde accesos telefónicos conmutados, tanto analógicos como ISDN, hasta el empleo de líneas arrendadas en los enlaces dedicados, para que nuestros clientes puedan elegir aquella opción que mejor se adapte a sus requerimientos.

De esta forma **ETECSA** garantiza a sus clientes:

- Red confiable y de alta disponibilidad, diseñada para la transmisión de datos mediante enlaces de alta velocidad y el uso eficiente del ancho de banda.
- Alcance nacional e internacional.
- Velocidades de conexión desde 64 Kbps hasta 155 Mbps.
- Diseño de la red de transmisión de datos según las necesidades del cliente.
- Asistencia técnica a los clientes durante las 24 horas y los 365 días del año.

[Directorio telefónico ?](#)

El Directorio Telefónico Oficial de Cuba, además de constituir un soporte informativo de referencia para la sociedad y una útil herramienta en la gestión comercial, también se ha propuesto promover valores patrimoniales, históricos, culturales y medioambientales del país.

Su distribución gratuita permite que la información publicada cada dos años llegue hasta el rincón más distante de la Isla, siendo una característica exclusiva que lo distingue de cualquier otro medio de comunicación publicitaria del país.

El Directorio Telefónico cumple con las normas internacionales de calidad y está realizado con papel ecológico; se edita en 4 volúmenes, que se corresponden con las zonas geográficas del país:

**La Habana:** Abarca el área metropolitana y las localidades que pertenecen a la periferia de la capital cubana.

**Zona Occidental:** Pinar del Río, Artemisa, Mayabeque, Matanzas y el Municipio Especial Isla de la Juventud.

**Zona Central:** Cienfuegos, Villa Clara, Sancti Spíritus, Ciego de Ávila y Camagüey.

**Zona Oriental:** Las Tunas, Holguín, Granma, Santiago de Cuba y Guantánamo.

Su estructura interna se presenta en diferentes secciones:

**Páginas Informativas:** Se ubican al inicio de cada Directorio Telefónico y cuentan con un índice de contenidos en el que se puede encontrar información actualizada sobre los principales servicios que brinda ETECSA, códigos internacionales, teléfonos útiles de uso más frecuente y de urgencias, así como orientaciones generales para el uso del propio directorio. Es en esta sección donde se publican temas generales de impacto social, cultural, histórico, del ámbito de la ciencia, la meteorología, la ecología y otros.

**Páginas Blancas:** Reportan en orden alfabético la razón social, nombres y apellidos, dirección y números telefónicos de los abonados residenciales y entidades de cada localidad. En La Habana y las cabeceras provinciales estas páginas aparecen divididas en:

**Páginas Azules:** Esta sección reagrupa por orden alfabético la razón social, dirección y números telefónicos correspondientes a los Organismos de la Administración Central del Estado y otras Entidades Nacionales, así como su representación en las provincias contenidas en los volúmenes de cada zona.

**Páginas Verdes:** Páginas destinadas a las informaciones de entidades del estado. En ellas se publican los trámites que debe realizar la población

**Páginas Amarillas:** Aparecen clasificadas por categorías todas aquellas entidades que ubican su información comercial bajo un rubro o categoría preferencial. Por la organización de su información es el único medio que agrupa a las entidades del sector comercial, de los servicios o las de carácter social bajo el criterio de la actividad que realizan.

Se encuentra organizada por categorías de actividades relacionadas con la producción y los servicios, subcategorías, provincias (en orden geográfico) y alfabéticamente de acuerdo a la voz de ubicación seleccionada por la propia entidad (el Nombre o Marca Comercial), además se publica la dirección y dos teléfonos.

Esta sección se publica como un Directorio independiente de [Páginas Amarillas](#) en los años que no se edita el Directorio Telefónico Oficial de Cuba. **Para recibir su directorio:** Una vez que la Empresa comunique a la población el comienzo de la distribución del directorio, pueden solicitarlo en cualquier [Oficina Comercial, Telepunto o Centro Multiservicios](#) de su provincia.

## [Protección al consumidor ?](#)

## [Derechos del consumidor +](#)

- . Recibir un trato amable y ser escuchado con respeto
- . Tener las condiciones adecuadas para la seguridad, protección de la vida, la salud y conservación del medio ambiente
- . Recibir información veraz, oportuna y educativa sobre los servicios, productos y cualquier modificación que la empresa realice
- . Que sean protegidos nuestros intereses económicos mediante transacciones contractuales y de compraventa, justas y equitativas; divisar el precio de los productos y las tarifas de los servicios; presenciar la prueba del artículo que lo requiera, así como recibir el comprobante de pago
- . Tener la posibilidad de escoger, en consonancia con nuestras expectativas como consumidores y condiciones de la economía nacional
- . Obtener servicio postventa y de reparación de acuerdo a los compromisos establecidos
- . Acceder a los órganos correspondientes para la protección de nuestros derechos, donde podamos exponer nuestras opiniones y reclamaciones

## [Atención a quejas y reclamos +](#)

ETECSA pone a su disposición diferentes vías:

**Llame al 118:** Las ejecutivas recepcionarán sus sugerencias, quejas y reclamaciones y usted recibirá un número de reporte como constancia. Este registro garantiza que reciba respuesta a su requerimiento.

**Escriba al correo electrónico** [atencion.usuarios@etecsa.cu](mailto:atencion.usuarios@etecsa.cu)

**Escriba su queja en el libro del usuario: Solicite el Libro del Usuario en nuestras unidades comerciales para escribir su sugerencia, queja o denuncia y anote sus datos de contacto para darle respuesta.**

**Acuda al jefe inmediato:** Si usted se siente insatisfecho con el trato o la calidad del servicio que recibe en alguna de nuestras unidades comerciales, acuda al Jefe de la Unidad Comercial, quien está en la obligación de atenderle y brindarle la información o solución que requiere su caso

**Otros niveles de atención para el sector residencial:** Si usted no estuviera satisfecho con la atención o respuesta recibida debe dirigirse al Jefe del Centro de Telecomunicaciones de su localidad, quien tiene establecido un día a la semana para la atención a la población. Si su reclamación no ha sido evacuada por los niveles anteriores, usted puede dirigirse al Jefe de Departamento Comercial, y, posteriormente, al Director Territorial, quienes planifican un día al mes para la atención a la población.

**Otros niveles de atención para el sector empresarial:** De no estar satisfecho con la atención o respuesta recibida, debe dirigirse al Jefe de Grupo de Atención Personalizada de la División de La Habana, quien tiene establecido un día a la semana para la atención a usuarios.

Si su reclamación no ha sido evacuada por los niveles anteriores, usted debe dirigirse al Jefe de Departamento de Comercialización, de la División de La Habana y, posteriormente, de ser necesario, al Director Comercial, quienes planifican un día al mes para la atención a usuarios

Las insatisfacciones a las respuestas recibidas en el nivel territorial, serán atendidas en la Dirección de Protección al Consumidor y Atención a la Población, ubicada en Av. 3a e/ 76 y 78, 3er piso, Edificio Beijing, Centro de Negocios Miramar, Playa, La Habana

[Consejos útiles](#) 

- . Conozca los detalles de su contrato, productos y servicios antes de adquirirlos
- . Revise su mercancía y compruebe su funcionamiento
- . Exija y conserve su comprobante de pago y certificado de propiedad y garantía
- . Manténgase al tanto de los plazos de vencimiento de pago o de uso de su servicio

- . Proteja sus contraseñas, códigos de identificación o seguridad
  - . Vele por el uso lícito de su servicio, es su responsabilidad
  - . Solicite su número de reporte antes interrupciones o reclamos
- 
- 

**Ver además**