Trámites relativos al servicio de telefonía móvil.

Categoría: ETECSA
Creado: Viernes, 29 Mayo 2020 00:16 - Última actualización: Viernes, 29 Mayo 2020 00:16
Escrito por Equipo de Producción Nacional
Visto: 1465

Trámite Contrato de Servicio Celular: Es el trámite que formaliza la relación contractual entre el Titular y la Empresa para la prestación del servicio de telefonía celular en las modalidades de prepago y pospago. El Titular es la persona que tiene los derechos y obligaciones derivados de la contratación del servicio celular. El acto de suscripción del contrato es personal ya sea por el beneficiario o a través de su representante, cumpliendo las formalidades que para ello establece el código civil cubano. El contrato del servicio, en la modalidad de prepago podrá ser permanente o temporal y es independiente de cualquier otro servicio de telefonía. El servicio contratado sólo puede ser transferido, previa formalización con la Empresa. La contratación se realiza en las Oficinas Comerciales de ETECSA habilitadas para la prestación de este servicio. Se aplicarán las tarifas vigentes.

Trámite avería del equipo celular o la tarjeta SIM: Si el equipo fue vendido por la Empresa y está en garantía, el cliente debe dirigirse a la oficina comercial en los primeros 7 días de adquirido y reportar la avería. Pasado este tiempo, el cliente debe presentarse en los talleres de reparación de la Empresa habilitados a tales efectos para una solución gratuita. Vencido ese término, o si el equipo no fue comercializado por la Empresa, el cliente pagará la tarifa vigente. En caso de avería de la tarjeta SIM, se le dará la facilidad de adquirir otra, debiendo abonar el importe correspondiente. Esta acción mantiene el número, pero se pierde la información contenida en la SIM.

Trámite cambio de generales del cliente: Es responsabilidad del cliente notificar cualquier cambio en sus datos, siendo una acción libre de costo y a ejecutar en una oficina comercial.

Trámite traspaso de servicio: Consiste en traspasar, a otra persona natural, la titularidad del servicio. Este trámite no tiene costo. Se realizará en la Oficina Comercial a solicitud del Titular del servicio de telefonía celular, con la presencia de éste o su representante y el beneficiario.

Trámite cambio de número: El cliente hace la solicitud en la Oficina Comercial, debiendo abonar el importe correspondiente.

Trámite bloqueo del servicio: A solicitud del Titular, se desconecta provisionalmente el servicio de manera que se suspende la posibilidad de cursar tráfico, tanto emitido como recibido. Este trámite puede realizarse telefónicamente a través del Servicio de Atención a Clientes 5264 2266 o de manera presencial en la Oficina Comercial. El cliente brindará los datos que le solicite el ejecutivo para comprobar si es titular del servicio y poder hacer efectiva la acción.

Phoca PDF

Categoría: ETECSA
Creado: Viernes, 29 Mayo 2020 00:16 - Última actualización: Viernes, 29 Mayo 2020 00:16
Escrito por Equipo de Producción Nacional
Visto: 1465

~~**Trámite desbloqueo del servicio:** Se desactiva la operación de bloqueo,~~ es decir, se restable ce la posibilidad de cursar tráfico, tanto emitido como recibido. Este trámite se realiza por parte del Titular de manera presencial en la Oficina Comercial.

Trámite pérdida del teléfono celular o tarjeta SIM: En cualquiera de estos casos, el Titular debe solicitar el bloqueo del servicio, lo cual invalidará la SIM de inmediato, evitando le sea consumido o transferido su saldo. Puede ser presencial o vía telefónica a través del Servicio de Atención a Clientes 5264 2266. Posteriormente, el cliente puede solicitar en la Oficina Comercial otra SIM.

En todos los trámites, el solicitante presentará su documento de identidad correspondiente.

Phoca PDF