

FICHA DE SERVICIO No. 34

I. Nombre: Venta de tarjetas y cupones de recarga de ETECSA.
II. Cliente objetivo: Personas naturales.
III. Descripción: Se brinda al cliente, disponibilidad de tarjetas y cupones de recarga, para el acceso a cualesquiera de los servicios que brinda la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA).
IV. Características de la prestación del servicio. a) El servicio de venta de tarjetas propia y cupones de recarga es propio de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA), Joven Club actúa de agente intermediario, como punto de acceso para la prestación del mismo a través de sus instalaciones a las personas naturales. b) Las instalaciones que prestan este servicio tienen que poseer el identificador que los acredita como agente de telecomunicaciones, que se adquiere a través de las oficinas de ETECSA. c) El director municipal, de palacio provincial y designado responsable del Palacio Central y en el municipio especial Isla de la Juventud, solicita a ETECSA con 72 horas de antelación, la cantidad de tarjetas y cupones necesarios, garantizando que en sus instalaciones siempre exista disponibilidad. d) Luego de compradas las tarjetas, este distribuye a las instalaciones, dejando registro que evidencia la entrega, el que será guardado por 5 años. e) El técnico en economía de las direcciones municipales, es el máximo responsable de la custodia y seguridad de las tarjetas y cupones, el que establecerá el mecanismo para su control en las instalaciones. f) Cuando las tarjetas son compradas a ETECSA, el director municipal, de palacio provincial, o designado responsable del Palacio Central y del municipio especial Isla de la Juventud, realizan los trámites procedentes, cumpliendo con lo establecido en los procedimientos P-201-001-20 y P-201-002-20. g) El instructor que presta el servicio orientará al usuario final, llamar al número 164 (Servicio de Asistencia en Línea) disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, en caso de dificultades con la tarjeta y si se dictamina que está defectuosa, se deberá llenar el "Acta de incidencia de tarjeta defectuosa"



reflejada en el contrato. En la próxima compra que se realiza a ETECSA, se presentarán las tarjetas defectuosas conjuntamente con dicha Acta.
h) El servicio se registra en el Módulo de Control de Servicios.

V. Tarifa: Según tarifas vigentes por ETECSA.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Fera
Director General



Fecha: 15/12/2020

