

Created: Thursday, 01 November 2018 05:50

Published: Thursday, 01 November 2018 05:50

Written by Equipo de producción provincial

Hits: 220

112. GESTIÓN COMERCIAL

Con solo marcar el 112 los usuarios residenciales de ETECSA pueden realizar gestiones que no requieran de su presencia en la oficina comercial.

Este servicio diario y gratuito está disponible de 8:30 am a 8:00 pm para usuarios

Residenciales que pagan su Factura telefónica en CUP.

Trámites que el titular del servicio puede realizar por el 112, informando a la operadora el número de su carné de identidad:

- Cambio del número telefónico.
- Pasar a privado el número telefónico.
- Cambio de lugar del teléfono.
- Desconexión temporal del servicio y su reconexión.
- Información sobre el importe de su factura telefónica (a partir del día 10 de cada mes).
- Información sobre el estado de los trámites solicitados.
- Información comercial del servicio telefónico (forma de uso, activación, prestaciones, tarifas, trámites, etc.).
- Solicitud de activación y desactivación de los servicios suplementarios
- Pagar la factura telefónica con el saldo de su tarjeta propia en CUP

113. INFORMACIÓN DE ABONADOS

Llamando al 113 usted puede obtener información de los números telefónicos que no sean privados. En su solicitud debe especificar el nombre o la dirección exacta de la entidad o persona que desea contactar, la localidad y provincia a la que pertenece. También pueden informarle sobre los códigos de teleselección.

Este servicio es diario, disponible las 24 horas y su tarifa es como una llamada local

114. REPARACIONES

En el número 114 usted puede reportar las interrupciones de los teléfonos residenciales, estatales,

comerciales y también de los teléfonos públicos. Cuando se utiliza este servicio el usuario debe solicitar su número de reporte.

Este servicio diario y de forma gratuita se ofrece de lunes a sábado, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

118. INFORMACIÓN COMERCIAL. ATENCION A QUEJAS Y RECLAMOS

Este servicio diario y gratuito, está disponible las 24 horas, mediante una llamada al 118 usted puede obtener información comercial acerca de los productos y servicios de la telefonía fija, móvil, transmisión de datos e Internet 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 atención a quejas, insatisfacciones y cualquier opinión o sugerencia sobre los servicios de telecomunicaciones que ofertamos.

140. INTERMEDIACION PARA SORDOS E HIPOACÚSTICOS

Llamando al 140 se conecta con el Centro de Intermediación, que permite establecer la comunicación entre usuarios con discapacidades vocales-auditivas (que utilizan los dispositivos telefónicos para sordos) y personas sin esta discapacidad, ya sea mediante un mensaje de texto desde un DTS, o desde un teléfono convencional, usted contacta a una operadora del Centro de Intermediación para Sordos, quien le comunica con el número deseado (sea un DTS

Contactos para la atención telefónica

Created: Thursday, 01 November 2018 05:50

Published: Thursday, 01 November 2018 05:50

Written by Equipo de producción provincial

Hits: 220

o un teléfono) y, una vez establecida la llamada, asiste como intermediaria en la conversación entre ambos interlocutores. Servicio diario gratuito, disponible las 24 horas.

164. ASISTENCIA A “PROPIA”

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 recibir asistencia sobre el servicio.

Servicio diario gratuito, disponible las 24 horas.

5264 2266. ASISTENCIA A LA TELEFONÍA MÓVIL

A través del número 5264 2266 los clientes de los servicios móviles pueden solicitar el bloqueo de su línea, activar el MMS, revisar sus trazas, desactivar el buzón de voz, conocer el estado de la reparación de sus equipos, el estado de cuentas del servicio pospago y otros tipos de asistencia. Para llamar a este número desde un móvil marque directo. Si llama desde un teléfono fijo de La Habana debe anteponer un 0 al número y un 01 desde el resto del país.

Servicio diario gratuito, disponible las 24 horas.

5264 2244. ASISTENCIA A LA TELEFONIA FIJA ALTERNATIVA.

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 reclamos del servicio. Para llamar a este número desde un TFA marque directo. Si llama desde un teléfono fijo de La Habana debe anteponer un 0 al número y un 01 desde el resto del país.

EL Servicio se brinda de forma diaria y gratuita de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.