



INFORME

**EL APAGÓN DE LAS
COMUNICACIONES: MAYOR,
AISLAMIENTO Y VULNERACIÓN DE
DERECHOS DE LAS PERSONAS
MAYORES EN CUBA**

INFORME, EL APAGÓN DE LAS COMUNICACIONES: MAYOR AISLAMIENTO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES EN CUBA

Observatorio de
Envejecimiento, Cuidados y
Derechos (Cuido60).

ISBN:

Autor:

Observatorio de
Envejecimiento, Cuidados y
Derechos (Cuido60).

Enero 2026

Diseño y diagramación:

Camila Romero

Foto portada:

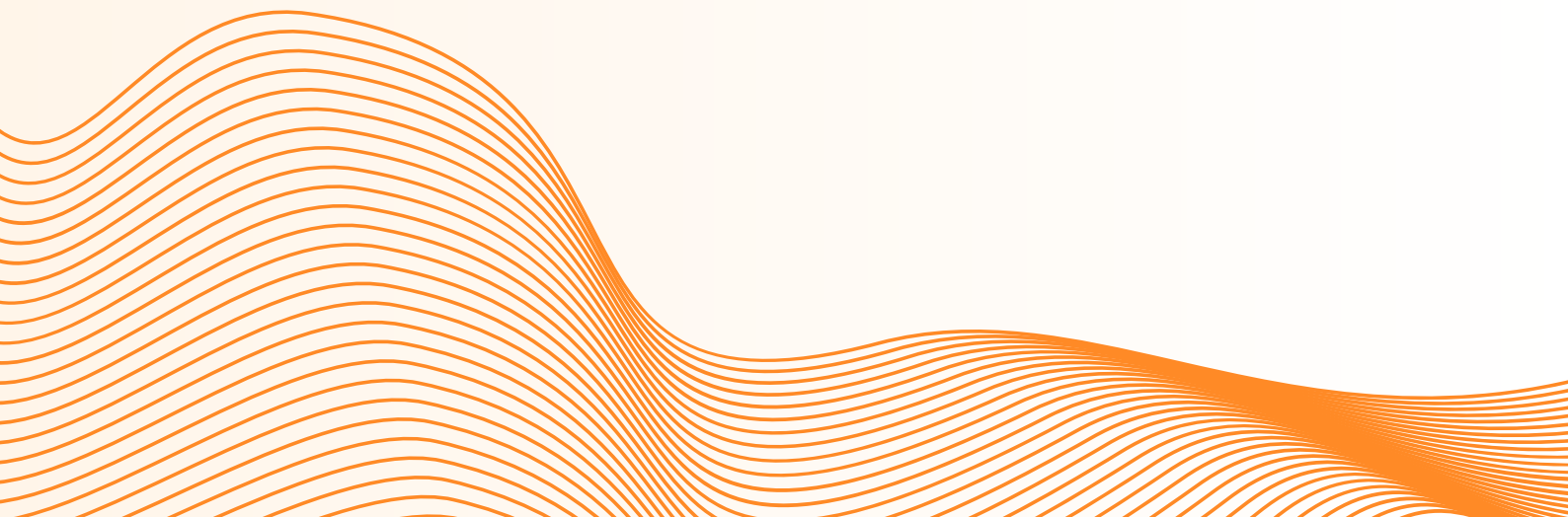
Anyel Judith Díaz

Participante concurso 'Mirar la Vejez' | 2024

ÍNDICE

CONTENIDO DEL INFORME

Introducción	4
El doble apagón: energético y de comunicaciones	5
Cuando no hay señal, la red de cuidados se debilita	6
“Este circuito es el peor de la ciudad”: la brecha digital y las desigualdades sociales	7
Llamado de Cuido60: proteger el derecho a la comunicación como parte de los derechos humanos	10
Acciones de Incidencia y Monitoreo Internacional	12



INTRODUCCIÓN

En medio de la crisis humanitaria agravada que experimenta el país, en un contexto de graves violaciones de derechos humanos y ausencia de democracia, tal y como constata el último [comunicado de prensa](#) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y la Relatoría Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA); el Observatorio Cuido60 alerta sobre la vulneración del derecho a la comunicación en la isla, que está afectando a los grupos más vulnerables como las personas mayores.

El informe describirá cómo el actual panorama de crisis energética afecta las comunicaciones y las implicaciones que este “doble apagón” tiene sobre los grupos más vulnerables. Haremos énfasis en los riesgos de que este grupo etario quede incomunicado en un contexto caracterizado por un deterioro significativo de las condiciones de vida, el colapso progresivo de los servicios públicos y el debilitamiento de las redes familiares y comunitarias, agravado por la falta de comunicación. Atendiendo a la gravedad del asunto, así como a la necesidad urgente de ofrecer soluciones diferenciadas para este grupo poblacional, nos dimos a la tarea de recopilar información sobre el impacto que esta incomunicación está generando en las personas mayores en Cuba. El informe expone y analiza varios testimonios de personas mayores y esboza un conjunto de recomendaciones a los diversos actores, para minimizar los impactos sobre este grupo poblacional.

Esta situación de incomunicación constituye un problema de preocupación para muchas personas mayores, muchas de las cuales viven solas, con la mayoría de sus familiares en el extranjero. Es una forma de desprotección que incrementa la soledad, impide alertar ante emergencias, quiebra redes de apoyo y multiplica la ansiedad familiar y comunitaria. En consecuencia, vulnera directa e indirectamente varios derechos que deberían garantizarse a las personas mayores.

El doble apagón: energético y de comunicaciones

La vicepresidenta de Operaciones de Red de la compañía de telecomunicaciones Etecsa explicó al medio oficialista [Cubadebate](#) que la fuente fundamental de alimentación de los servicios de telecomunicaciones sigue siendo la red eléctrica nacional y, cuando falla, muchas veces no hay respaldo posible. Esto implica que unas 1.250 radiobases (47,5 % del país) se apagan, mientras que el número de gabinetes ronda los 950 (56,5 %). La frecuencia de los apagones en el último año y medio ha afectado a muchas baterías de las antenas de telecomunicaciones, de tal forma que ya cerca de la mitad han quedado sin respaldo en caso de corte eléctrico. El pronóstico de las autoridades no es nada auspicioso: *“mientras persistan las afectaciones eléctricas, la estabilidad de la conectividad continuará en tensión”*.

En los últimos años, la falta de inversión pública y el deterioro de la infraestructura se han agravado por el incumplimiento de ciclos de mantenimiento, la crisis energética y la falta de reposición de equipamientos, partes y piezas dañadas o en estado de obsolescencia. Los servicios de telecomunicaciones, especialmente el servicio de internet, han sido impactados negativamente no sólo como resultado de la crisis energética, sino también de políticas que atentan contra el acceso, ya sea por la calidad del servicio o por sus altos costos.

Es preciso recordar el aumento significativo de precios que realizó el gobierno hace menos de un año, mediante una medida impopular conocida como “tarifazo”, que limitó aún más el acceso debido al aumento de precios, además de su dolarización. En junio de 2025, Etecsa anunció un fuerte y súbito incremento de las tarifas del internet móvil en Cuba. Una recarga extra de 7 gigabytes en un mes empezó a costar más que un sueldo medio (6.506 pesos, unos 54,2 dólares).

El gobierno justificó el alza por necesidad de nuevos recursos financieros “esenciales” por el deterioro de las infraestructuras. Solo un mes después, el [Gobierno cubano anunció](#) un aumento en su recaudación de divisas de un 5.300 % y comunicó públicamente que se usarían en la “recuperación gradual de las infraestructuras”. A pesar de las protestas encabezadas por los estudiantes en junio del 2025 y más recientemente en marzo de 2026, los precios no han cambiado y el servicio ha empeorado.

En la medida en que se ha agravado la crisis energética, las personas mayores han enfrentado una mayor desconexión comunicativa, debido a los cortes prolongados del suministro eléctrico y su impacto sobre los servicios de telefonía móvil e internet. En el interior del país se han reportado cortes de electricidad de más de 20 horas diarias, y en algunos, espacios de silencio radioelectrónico que pueden durar 24 horas e incluso más.

Medios independientes han recopilado denuncias de residentes y reportes de autoridades locales que revelan que la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, Etecsa, está racionando la conectividad en franjas horarias. Entre otras dificultades, la dependencia de grupos electrógenos y el uso del banco de baterías con duración limitada hacen que las alternativas sean poco sostenibles. Por su parte, las radio bases móviles, zonas wifi y gabinetes de telefonía fija también son afectados por los cortes de energía eléctrica.

Cuando no hay señal, la red de cuidados se debilita

Como hemos señalado en informes anteriores, los cuidados de las personas mayores en Cuba están anclados en las familias, especialmente en las mujeres. Sin embargo, estas redes familiares se han debilitado significativamente como resultado del agravamiento general de la crisis estructural en combinación con el mayor éxodo migratorio de la historia de Cuba. Con un porcentaje de población mayor de 60 años del 25,7%, la superposición de crisis ha generado un aumento de las personas mayores que viven solas, sin prácticamente ningún familiar en la isla.

En este contexto, las comunicaciones telefónicas y, especialmente, el uso de internet, han sido vitales para continuar recibiendo apoyos y cuidados. Sin embargo, los cortes constantes y prolongados de electricidad están afectando la telefonía (celular y fija) y los servicios de internet, dejando incomunicados a las personas mayores con sus redes familiares e institucionales, tanto dentro de Cuba como en el extranjero. Con ello, se obstaculiza la solicitud de asistencia frente a cualquier necesidad o demanda urgente que tengan las personas mayores. La red de telefonía fija también es limitada y sus servicios se interrumpen con los cortes de energía eléctrica. Los siguientes testimonios dan cuenta de cómo se experimentan estos fenómenos en la vida cotidiana de las personas mayores en la isla y cuáles son los impactos que identifican.

“Yo soy sola, mi familiar más cercano vive en el campo, donde están peor que aquí y a veces pasan las semanas sin podernos hablar. Mi hija vive fuera del país y la única forma que tenemos para comunicarnos es el celular con internet. (...) Hace ahora tres días que no podemos hablar y ella se preocupa porque estoy sola. Yo no tengo fijo, aquí en esta cuadra hay dos fijos, pero cuando la luz se va, se cortan al momento. No hay comunicación, no hay cómo llamar un carro si hace falta, no hay en qué salir tampoco porque ya no hay guaguas, está muy malo todo.” **Sonia, 76 años** (residente en la región central de la isla).

Por otra parte, los familiares que viven en el extranjero y se ocupan del cuidado transnacional a distancia de sus padres o parientes mayores también experimentan una zozobra constante por no poder comunicarse por largos periodos de tiempo.

“Este circuito es el peor de la ciudad”: la brecha digital y las desigualdades sociales

En [informes previos](#), hemos documentado la existencia de una significativa brecha digital en Cuba, que afecta fundamentalmente a las personas mayores. A las restricciones de acceso, información, capacitación y edadismo, se les suman los escasos recursos económicos con que cuenta la mayoría de las personas mayores en la isla, que restringen la capacidad de compra, tanto de dispositivos móviles inteligentes como de paquetes de internet.

En los testimonios recopilados puede apreciarse cómo se intersecta la brecha digital que afecta a las personas mayores con las desigualdades sociales crecientes que se detectan en la sociedad cubana, a pesar de la falta de datos actualizados. En consecuencia, aunque los cortes de suministro eléctrico son generalizados en el país, las afectaciones en su duración son diferenciadas según el territorio donde reside la persona mayor (provincias/capital; zona urbana/rural o bloque de servicio), su nivel de ingresos y apoyo de redes familiares.

El acceso a los equipos celulares, así como a los servicios de internet está altamente segmentado por nivel de ingresos o presencia de redes familiares en el extranjero que puedan costearlo. Lo mismo sucede con los hogares que pueden costear la compra de generadores portátiles de energía eléctrica, que permiten atenuar los impactos de los cortes del servicio.

“Este circuito es el peor de la ciudad, dos días y hasta tres sin luz, cuando a los otros se las ponen al menos una vez en 24 horas y nos dejan tiempo así sin nada. (...) Yo no tengo celular, yo me comunico con el celular de una de mis hijas cuando voy a su casa. El fijo sirve cuando hay corriente, que ya es casi nunca. Si te van a llamar o tienes que hacer alguna llamada o avisar de algo, no hay cómo hacerlo. Aquí cerca hubo que llamar una ambulancia el otro día y tuvo un muchacho de la esquina que ir en bicicleta a llamar en otro lugar porque de aquí no sale la señal. Ahora, cuando vuelvan a levantar el sistema nosotros somos los últimos y, si se vuelve a caer, como pasó el otro día nos dejan para últimos y por aquí no se porta nadie de la empresa eléctrica a ver nada. Cuando revienta un transformador vienen a las muchas horas y así seguimos.”

Diego, 82 años (residente en ciudad, circuito afectado)

Los problemas de conectividad se incrementan o agravan con los cortes del suministro eléctrico que, además, dejan sin funcionar los teléfonos de red fija. Sin embargo, es importante hacer notar que la cobertura y la calidad de la conexión han sido sistemáticamente deficientes desde que se habilitó el servicio de internet en Cuba. Los siguientes testimonios ilustran la problemática y los impactos que tiene en la comunicación diaria con parientes dentro y fuera de Cuba, así como la agencia de la ciudadanía para encontrar espacios con mejor conexión a internet.

“Aquí hasta cuando hay corriente está malo lo de la conexión. La gente sube a la placa (azotea) para coger los palitos (de cobertura) y así a veces puedes llamar... Ya cuando se va la corriente, imagínate, no se coge de nada y no salen ni los mensajes. Yo vivo con mi mujer, pero ella trabaja y no podemos hablar en todo el día hasta que ella llega. (...) No tenemos cómo comunicarnos con familiares ni amigos de fuera, que muchos no están aquí y cuando hablamos tiene que ser rápido y se oye mal por la conexión. Aquí hay que poner una antena con baterías nuevas... pero si no hay ni para la corriente...”

Onelio, 63 años

Las tareas de cuidados y la atención a las personas con mayor nivel de dependencia se hacen insostenibles en medio de la crisis energética y la falta de transporte, pero se agravan con la falta de comunicación. Los testimonios evidencian la imposibilidad de coordinarse entre las familias para organizar los cuidados, las dificultades de las cuidadoras domésticas profesionales para comunicarse con las personas que atienden o sus familiares, la

incertidumbre de las familias por no saber durante horas y días la situación de sus seres queridos, especialmente si están en condición de dependencia severa, entre otras muchas afectaciones. Esta situación no solo aumenta los riesgos sobre la salud física, sino también sobre la salud mental, por no contar con las vías básicas para solicitar ayuda médica o traslado a un centro de salud.

“Donde vivimos tenemos corriente muy poco al día. Una vez se va la corriente, también se va la comunicación. Ni el celular ni el fijo funcionan. Tengo un hijo postrado, mi esposa lo cuida mientras trabajo. No saber de ellos, o si se presenta alguna situación mientras estoy fuera, se ha vuelto una preocupación más para nosotros. Ella también tiene miedo de que ocurra algo y no pueda dar conmigo para avisarme. Como si tuviéramos poco, añadir cada día nuevas preocupaciones.”

Ramón, 64 años (La Habana)

El apagón de las comunicaciones afecta de manera desproporcionada a las personas mayores que viven solas y a quienes cuidan a familiares con condiciones severas de dependencia, incrementando los sentimientos de soledad y aislamiento. En el [informe 6 de Cuido60](#) sobre el uso de tecnologías de la comunicación, identificamos la valoración altamente positiva de las personas mayores en Cuba sobre los múltiples beneficios que les reporta el uso de internet, permitiéndoles el acceso a redes sociales que les han facilitado la comunicación diaria, el acceso a información y la reconexión con antiguos amigos o con miembros de la familia que residen en el exterior. Este tipo de acercamiento, además, reduce las distancias emocionales que se generan debido a la lejanía física y aminora los procesos de soledad que experimentan con frecuencia las personas mayores, más en un país con una tasa de emigración creciente.

“Vivo sola. La manera de comunicarme con mi familia que está toda fuera es por el celular. Imagina que desde que no hay conexión, el teléfono no me deja hablar con ellos. Ya un día como no sabían de mí tuvieron que enviar a un amigo que vive lejos a ver qué había sucedido conmigo. Yo me entretenía mucho viendo cositas en el teléfono. Pero desde que no logro conectarlo hasta me vuelvo a sentir más sola. Yo no sé ya qué hacer con el teléfono para que se conecte. Y el teléfono de la casa tampoco funciona cuando se va la corriente. Ni avisar puedo si me sucede algo.” **Lidia, 75 años (La Habana)**

La incomunicación no ocurre de forma “parcial” en los hogares más afectados. Cuando se corta el suministro eléctrico, se interrumpe la conectividad móvil, mientras que la cobertura y el teléfono fijo dejan de funcionar. Así, las personas mayores quedan sin canales para informar sobre su estado, solicitar apoyo o comunicarse con familiares que viven lejos.

“Yo vivo con mi esposo en la periferia de la ciudad. Todos los días tenemos apagones de más de 6 horas. Mientras duran los apagones, no solo perdemos la conexión a Internet a través de los datos móviles, ya ni cobertura tenemos. Y para rematar hasta el teléfono fijo se muere. Quedamos totalmente incomunicados. Mi hijo vive en Centro Habana con mi nuera y a veces se desespera porque no logra comunicarse con nosotros por ninguna vía. Como está el tema del transporte, ya ha venido hasta aquí porque le preocupa no saber de nosotros. Cuando se va el SEN, a veces estamos hasta 3 días incomunicados.” **Elisa, 60 años** (La Habana)

Los cortes de internet, además, se agravan en periodos de alta conflictividad política (escenarios de protestas, etc.). Desde hace varias semanas han aumentado las protestas y cacerolazos por los apagones prolongados y la crisis sociopolítica. Desde entonces, los reportes de empeoramiento de los servicios de internet han aumentado. Cuido60 considera que la incomunicación agrava el conflicto social y hace más difícil el acceso a información confiable, pero sobre todo incrementa el costo humano para quienes dependen de comunicación para su seguridad cotidiana.

Llamado de Cuido60: proteger el derecho a la comunicación como parte de los derechos humanos

El informe ha demostrado cómo el apagón de las comunicaciones no solo aísla a las personas mayores de sus redes de apoyo, sino que agrava su vulnerabilidad al impedirles acceder a información crítica o solicitar ayuda en emergencias. En consecuencia, la comunicación deja de ser un derecho garantizable y se convierte en un factor de vulnerabilidad que determina la seguridad, la salud emocional y la capacidad de pedir asistencia médica o social. Denunciamos las responsabilidades políticas del Estado cubano en la generación de esta crisis, especialmente agravadas desde el 2019 a la actualidad, y la falta de un plan que brinde una solución efectiva y sostenible a la complejidad y alcance de su impacto.

Frente a esta realidad, Cuido60 propone diversas medidas centradas en la protección social, la resiliencia tecnológica, la organización comunitaria y la adaptación de canales de comunicación, teniendo en cuenta el contexto de agravamiento de las condiciones de vida en Cuba y los altos niveles de persecución y represión políticas. Las medidas están dirigidas a diversos actores, incluyendo al Estado cubano, principal responsable de la generación de esta crisis y de la profundización de desigualdades sociales.

Al Estado

Para abordar los impactos de la crisis de los servicios de telecomunicaciones en Cuba, con un enfoque prioritario en las personas mayores, el Estado debe implementar medidas que combinen la recuperación de la infraestructura crítica con políticas de protección social focalizadas en la población mayor.

- Garantizar la continuidad mínima del servicio eléctrico y de telefonía para hogares con personas mayores, especialmente quienes viven solos o requieren atención sanitaria, así como residencias de personas mayores y otros centros de asistencia de salud y social.
- Recopilar y publicar información sobre los impactos diferenciados de esta crisis y desarrollar un plan de medidas a corto y mediano plazo para la compensación y asistencia a las poblaciones más afectadas.
- Implementar tarifas diferenciadas o bonos de conectividad para jubilados, contrarrestando el aumento de precios ejecutado durante el tarifazo.
- Exigir transparencia sobre el uso de recursos recaudados y las promesas asociadas a mejoras del servicio tras el tarifazo, dadas las persistentes interrupciones y racionamiento.
- Proveer de reemplazo urgente y planificado de baterías de respaldo.
- Habilitar zonas Wi-Fi en instituciones locales (como Casas de Abuelos) que cuenten con grupos electrógenos o paneles solares para asegurar la comunicación durante cortes generales.
- Implementar un punto de llamada que cuente con respaldo de batería y señal por localidades para garantizar la comunicación en momentos de interrupción.

A las redes comunitarias, familiares y sociales

- Diseñar protocolos de comunicación y canales alternativos para emergencias cuando fallen la red móvil y fija.
- Fomentar el uso de herramientas que funcionen sin conexión para tareas diarias, como mapas descargados, manuales de primeros auxilios o copias de documentos legales.
- Establecer protocolos familiares y vecinales donde las personas más jóvenes o con mayor movilidad actúen como "puentes" de información, visitando físicamente a los adultos mayores durante los cortes para verificar su estado de salud y necesidades.
- Acordar lugares y horarios fijos de reunión en la comunidad para intercambiar noticias y coordinar suministros ante la falta de canales digitales.
- Implementar señales visuales (como pañuelos de colores en las ventanas) o sonoras para que los adultos mayores puedan solicitar ayuda sin necesidad de electricidad o internet.

Acciones de Incidencia y Monitoreo Internacional

A nivel de organizaciones internacionales y sociedad civil, se requieren acciones que visibilicen el impacto humano de estas múltiples crisis.

Documentación de Vulneraciones: Apoyar a organizaciones locales en el monitoreo de cómo los cortes de internet afectan específicamente el derecho a la salud y la vida de las personas mayores.

Exigencia de Conectividad como Derecho: Promover que la conectividad sea reconocida como un servicio esencial para la protección de la vejez, especialmente en contextos donde la supervivencia depende de remesas o asistencia externa gestionada digitalmente.



CUIDO 60

OBSERVATORIO DE ENVEJECIMIENTO, CUIDADOS Y DERECHOS