



**Defensoría  
del Consumidor**

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente caso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP.

## CONTRATO N° 5/2019

**NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO**, de [redacted] años de edad, Ingeniero Agrónomo, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número [redacted], en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Director Administrativo de la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**, institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria [redacted], en su calidad de Apoderado Especial, en su calidad acreditado con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORIA**" y por la otra parte **CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO**, de [redacted] años de edad, estudiante, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número [redacted] y Número de Identificación Tributaria [redacted], actuando en nombre y representación en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad **TELECOMODA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **TELECOMODA, S.A. DE C.V.**, de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [redacted] y Número de Registro [redacted], tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Constitución de Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de María Elena Cuellar Parada, a las ocho horas del día dos de julio de mil novecientos noventa y nueve, e inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted] del libro [redacted].

*Paul*

f

del Registro de Sociedades el doce de julio de mil novecientos noventa y nueve; b) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Modificación al Pacto Social, otorgada ante los oficios notariales de Beatriz Guadalupe Anaya Romero, a las catorce horas del día veintiocho de mayo de dos mil quince, e inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del libro [REDACTED] del Registro de Sociedades el doce de junio de dos mil quince; c) fotocopia certificada de la Reestructuración de Credencial de Junta Directiva, celebrada el catorce de septiembre de dos mil dieciocho e inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del libro [REDACTED] del Registro de Sociedades el veintiocho de septiembre de dos mil dieciocho; en la cual consta la integración de la Junta Directiva de la sociedad, cuyo período vencerá el doce de junio de dos mil veintiuno; d) fotocopia certificada de punto de acta de nombramiento del Gerente General, celebrada el trece de junio de dos mil dieciocho, e inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del libro [REDACTED] del Registro de Sociedades el diecinueve de junio de dos mil dieciocho; e) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Poder Especial, otorgada a mi favor por TELECOMODA, S.A. de C.V., otorgada ante los oficios notariales de Beatriz Guadalupe Anaya Romero, a las dieciséis horas y veinte minutos del día diecinueve de junio de dos mil dieciocho, e inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del libro [REDACTED] del Registro de Otros Contratos Mercantiles, el veintiocho de junio de dos mil dieciocho, en el cual se me faculta para comparecer y firmar documentos como el presente, y en adelante me denominaré "EL CONTRATISTA", y en los caracteres dichos otorgamos el presente **CONTRATO DE "SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y CELULAR PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR"**, adjudicado mediante el proceso de Libre Gestión N° 06/2019 y que se registrá por las cláusulas que a continuación se detallan: **I. OBJETO DEL CONTRATO:** Contratar los servicios de Telefonía Fija y Celular para las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a fin de garantizar la comunicación efectiva entre el personal de la Institución, así como la comunicación necesaria para la resolución de casos en beneficio de las demandas de los consumidores. **II. FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La Defensoría hace constar que el presente contrato será pagado con fondos provenientes del GOES correspondientes al año 2019. **III. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio del

Paul

servicio es de **TREINTA MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$30,000.00)**, el cual incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), más lo correspondiente a la Contribución Especial para Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC) aplicable tanto al servicio de telefonía como a las terminales telefónicas; compuesto por los cargos básicos, más el consumo estimado anual pagadero sesenta días después de la presentación de cada factura, la cual se elaborará conforme al consumo mensual de cada servicio, siguiendo el procedimiento que a continuación se detalla: La Contratista deberá presentar en los primeros quince días hábiles posteriores a la finalización de cada mes de servicio, las facturas de Consumidor final a nombre de la Defensoría del Consumidor de la siguiente manera: una por servicio de telefonía fija de la oficina de Dirección de Vigilancia de Mercado y la segunda para el resto de oficinas y otra por servicio de telefonía celular, adjuntando los respectivos reportes. Las facturas se entregarán en la Unidad de Logística, en donde elaborarán el acta de recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por el(la) Jefe(a) de Logística y la contratista. Asimismo se hará la retención del 1% según lo establecido en Oficio No. 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda que deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentada. Los pagos se realizarán 60 días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final, mediante abono a cuenta bancaria establecida por la contratista. Queda especialmente convenido que la contratista no podrá cambiar en su oferta la forma de pago aquí establecida.

**IV. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo del presente contrato será de doce meses, contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil diecinueve.

**V. LUGAR, CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCION DEL SERVICIO:** La Contratista deberá proporcionar: 1) **Servicio de telefonía fija** en cada una de las oficinas de la Defensoría del Consumidor de acuerdo al detalle siguiente: a) En las Oficinas administrativas ubicadas en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán se instalará un (1) enlace denominado E1 de telefonía ISDN, b) En el call center (910) ubicado en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán se instalará un (1) enlace denominado E1 de telefonía ISDN; c) En el Centro de Solución de Controversias ubicado en Paseo General Escalón entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón Edificio Montecristo, San Salvador se instalará un (1) enlace denominado E1 de telefonía ISDN; d) En la oficina ubicada en final 7° Calle Poniente y pasaje

*Raul*

"D" No. 5143, Colonia Escalón, San Salvador, se instalará un (1) enlace denominado El ISDN; y e) En la oficina Regional de Santa Ana ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida sur entre 7ª y 9ª calle Poniente, número veintitrés, municipio y departamento de Santa Ana; **2) Telefonía fija Oficina Regional de San Miguel:** Se instalarán cinco (5) líneas análogas para oficina de Centro de Solución de Controversias, ubicada en 8º Av. Sur y 15º Calle Poniente, Centro de Gobierno, municipio y departamento de San Miguel; **3) Telefonía fija para ventanillas de Atención Ciudadana** Se instalará doce (12) líneas análogas para Ventanillas de atención ciudadana de acuerdo a las siguientes direcciones: **Ventanilla Cojutepeque** ubicada en Calle José Francisco López, Avenida Los Héroes, Cojutepeque; **Ventanilla San Vicente** ubicada en Calle 1º de julio y 2da. Avenida norte, casa N° 9, San Vicente; **Ventanilla Usulután** ubicada en Final 4ª. Avenida sur, Centro de Gobierno, Usulután; **Ventanilla Sonsonate** ubicada en Colonia Santa María, pasaje "A" N° 13,14 y 15, Sonsonate; **Ventanilla Sensuntepeque** ubicada en 5ª. Avenida sur N°18 Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Sensuntepeque; **Ventanilla Soyapango** ubicada en Casa de la Cultura situada en Calle Roosevelt y primera Avenida Norte, contiguo a Guardería Municipal, Soyapango; **Ventanilla de La Unión** ubicada en Gobernación Política de la Unión en tercera Calle Poniente y Segunda Avenida Norte No 1-3, Departamento y Municipio de la Unión; **Ventanilla de Morazán** ubicada en Edificio Centro de Gobierno Morazán en Barrio El Centro, segunda Calle Poniente y Tercera Avenida Sur, San Francisco, Morazán; **Ventanilla de La Paz** ubicada en Edificio Centro de Gobierno La Paz, Gobernación Política departamental de La Paz en Kilómetro 56 y Final décima Avenida Sur, Zacatecoluca, La Paz; **Ventanilla de Ahuachapán** Gobernación Política Departamental de Ahuachapán en 1ª. Avenida Sur y 5ª Calle Oriente No. 42, Barrio Santa Cruz, Ahuachapán; **Ventanilla de Chalatenango**, Barrio San Antonio, La Palma Chalatenango, Chalatenango (a la par del museo de Artesanías Fernando Llort); y **Ventanilla en San Miguel**, ubicada en Centro de Gobierno departamental de San Miguel, en 8ª. Avenida Sur y 15 Calle Oriente en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor. Estas líneas deben estar habilitadas para realizar llamadas directas a Call Center de la Defensoría del Consumidor, no deberán ser habilitadas para otro tipo de llamadas y tendrán acceso a recibir llamadas; **3) Servicio de telefonía celular:** sesenta y ocho (68) líneas celulares distribuidos de la siguiente manera: a) Una (1) línea celular con aparato tipo A, con función de oficina móvil 10gb,

*Pacheco*

autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia grps y roaming); b) cuatro (4) líneas celulares con aparatos tipo B, con función de oficina móvil 3gb, no autorizadas para el servicio de mensajes de textos, multimedia, grps y roaming; c) Diecisiete (17) líneas celulares con aparatos tipo C, con función de oficina móvil 3gb, no autorizadas para el servicio de mensajes de textos, multimedia, grps y roaming; d) Veintiocho (28) líneas celulares con aparato tipo D, no autorizadas para el servicio de oficina móvil, mensajes de textos, multimedia, grps y roaming; y e) Dieciocho (18) líneas celulares con aparatos tipo E, no autorizadas para el servicio de oficina móvil, mensajes de textos, multimedia, grps y roaming. **4) Servicio de Navegación para Tablet:** Un (1) Servicio de navegación de 10 GB para tablet. Todos los aparatos deberán ser entregados al encargado de Activo Fijo en la oficina central de la Defensoría ubicada en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán e incluirán seguro Global o Seguro de Gamma baja y el servicio AVI administrador virtual GSM. **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** La Defensoría pagará a la Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil diecinueve y en la forma establecida en la cláusula III, de este contrato **VII. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS:** El Contratista se obliga a: **a)** prestar el servicio de telefonía fija y móvil en los términos propuestos en la oferta Técnica y Económica presentada; **b)** instalar los enlaces de telefonía fija denominados E1 ISDN, en las oficinas que se indican en la cláusula V de este contrato; **c)** prestar el servicio de telefonía celular mediante sesenta y ocho (68) aparatos telefónicos móviles que se detallan en la cláusula V de este contrato; **d)** proporcionar el cableado necesario para la conexión de los enlaces; **e)** proporcionar todo el tráfico de llamadas que requiera la Defensoría entre los E1's, líneas de telefonía analógica y celulares contratados sin costo, para lo cual se podrá programar la marcación de cada aparato usando códigos abreviados de marcación corta o el número completo asignado a cada teléfono; **f)** proveer cien (100) números DID, por cada E1 contratado sin costo adicional y treinta (30) canales de acceso para cada E1; **g)** los accesos de los servicios E1's deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para las oficinas Centrales ubicadas en el Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, oficina Centro de Solución de Controversias ubicada en Edificio Montecristo Colonia Escalón, oficina Tribunal Sancionador ubicada en Colonia Escalón, San Salvador, oficina Regional de Occidente ubicada en Santa Ana, y oficina Regional de Oriente ubicada en San Miguel;

*Pauli.*

h) proporcionar reportes telefónicos mensuales de forma electrónica de cada una de las líneas fijas y celulares contratadas, el formato deberá ser TXT o XLS y deberá ser enviado a la cuenta de correo electrónico del administrador de la herramienta solicitada, para el caso de los E1's deberá proporcionar un detalle de tráfico de llamadas salientes, detallando llamadas nacionales, larga distancia nacionales, llamadas internacionales y llamadas hechas a teléfonos celulares; i) proporcionar seguros contra robo, hurto y daño para todos los celulares provistos; j) adicionar los nuevos aparatos de línea fija o celular que requiera la Defensoría, los cuales deberán tener un costo igual o menor a los contratados y el período de contratación de éstos no excederá a la fecha de finalización del presente contrato; k) prestar a domicilio los servicios de revisión y diagnóstico por fallas de los aparatos celulares provistos, sin costo adicional, cada vez que la Unidad de Logística de la Defensoría lo requiera mediante notificación a la Contratista; l) entregar en calidad de comodato un teléfono de igual o superior calidad durante el tiempo de reparación de un celular, cuyo plazo además no deberá exceder de siete (7) días calendario; m) proporcionar un aparato nuevo de iguales o superiores características si el aparato telefónico no tiene reparación, a menos que el usuario haya hecho uso indebido del equipo, en cuyo caso el contratista deberá aportar la prueba técnica que determina las causas; n) configurar sin costo y a requerimiento del Administrador del contrato, el bloqueo de los aparatos celulares de la siguiente manera: i) Por montos consumidos a números fuera del grupo; ii) Por números específicos; iii) Bloqueo a llamadas celulares, internacionales y números fijos; iv) notificaciones de alarmas de consumo vía SMS y correo electrónico, no tendrán costo alguno; ñ) tener a disposición de la Defensoría un centro de atención (NOC o Help Desk) para reportar fallas o evacuar consultas de los servicios las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año; o) proporcionar una herramienta de gestión y administración de los servicios de telefonía denominada Administrador Virtual (AVI). Esta herramienta deberá ofrecer las siguientes funcionalidades: Control de destinos (red privada de voz nacional, internacional y celular); Control de marcación por franjas de horario; permitir configuración de numeración corta; Configuración de umbrales de minutos (por rango de minutos o su equivalente en montos por cada línea o DID); p) configuración de perfiles de usuarios y por grupos; y q) consulta por transacciones realizadas en un rango de fechas por cada una de las líneas, ya sea fija o celular. VIII.

Raúl

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la LACAP, el administrador del contrato será el (la) jefe (a) de la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor. **IX. PROHIBICIÓN DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. **X. CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Como garantía del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato la Contratista se obliga a presentar a la Defensoría, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma de este contrato, una garantía de fiel cumplimiento mediante fianza a nombre de la Defensoría del consumidor por el valor de **TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3.000.00)**, que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá una vigencia de trece (13) meses contados a partir del uno de enero de dos mil diecinueve y será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales. **XI. CAUSALES DE EXTINCIÓN:** Este contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo 93 de la LACAP, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 del Reglamento de la LACAP. También se extinguirá el contrato por la cesión de las obligaciones emanadas del mismo, hecho por el Contratista a terceros. **XII. MULTAS POR ATRASOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** La contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley y el presente contrato, y especialmente en caso de mora o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicarán las multas establecidas en el artículo 85 de la LACAP, las que serán impuestas por la Defensoría, a cuya competencia se somete. **XIII. RESPONSABILIDAD POR DEFICIENCIAS Y PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la recepción formal del servicio, la Contratante por medio de la Unidad de Logística, podrá efectuar reclamos por escrito respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio, notificando a la Contratista por escrito el mismo día o el siguiente, dependiendo del tipo de reclamo que se presente y a la naturaleza del servicio. La Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar su experiencia. **XIV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y PRÓRROGA:** El presente Contrato podrá ser prorrogado de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la LACAP, así como modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, tal y como lo establece el 83-A de la LACAP, siempre que concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza

*Paul*

mayor; b) cuando existan nuevas necesidades; c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al mismo: a) oferta técnica y económica del servicio presentada por la Empresa; b) garantía de cumplimiento de contrato; c) términos de referencia del proceso por libre gestión; **XVI. RETRASO NO IMPUTABLE AL CONTRATISTA:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones dentro de la vigencia del presente contrato, de conformidad con el artículo 86 de la LACAP. Los motivos serán evaluados por la Defensoría y siendo procedentes se elaborará la resolución respectiva, la cual formará parte integral del presente Contrato. **XVII. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la LACAP con excepción del arbitraje. **XVIII. JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** Para los efectos de este Contrato las partes se someten a la LACAP, así como a la legislación vigente de la República de El Salvador en lo que aplique y señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XIX. LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal caso la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y 2526-9044; correo electrónico: [uaci@defensoria.gob.sv](mailto:uaci@defensoria.gob.sv). La Contratista señala: ~~Edificio 10111, Avenida 10111, Colonia 10111, San Salvador, El Salvador, teléfono 2271-1461 y 2271-1462; correo electrónico: gutierrez.fernando@claro.com.sv y mariona.oscar@claro.com.sv~~ La Libertad, teléfonos 2271-1461 y 2271-1462; correo electrónico: [gutierrez.fernando@claro.com.sv](mailto:gutierrez.fernando@claro.com.sv) y [mariona.oscar@claro.com.sv](mailto:mariona.oscar@claro.com.sv). Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido,

Raul



EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS EL PRESENTE CONTRATO, En la ciudad de Antigua Cuscatlán, a los treinta y un días del mes de enero de dos mil diecinueve.



Ing. Oscar Joaquín Ortez Montano  
Director Administrativo  
Defensoría del Consumidor



Sr. Carlos Mauricio Doratt Marinero  
Apoderado Especial  
TELECOMODA, S.A DE C.V.

TELECOMODA, S.A. DE C.V.

Paula