

SOLICITUD DE PEDIDO



Comisión Nacional de Energía Eléctrica
4a. Avenida, 15-70 Zona 10, Edificio Paladium, Nivel 12 Ciudad de Guatemala, Guatemala.
Teléfonos: 22900000

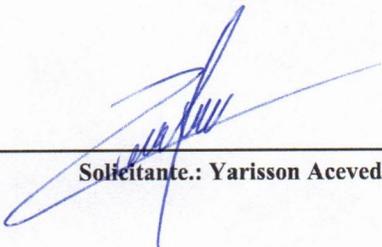
Fecha Documento: 2/12/2024

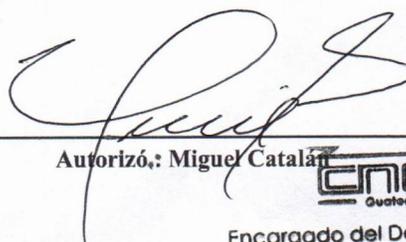
EXPRESADO EN: QUETZALES

SOLICITUD DE PEDIDO-755

Fila	Descripción	Cantidad
1	Servicio de telefonía móvil para personal de la CNEE	1.00

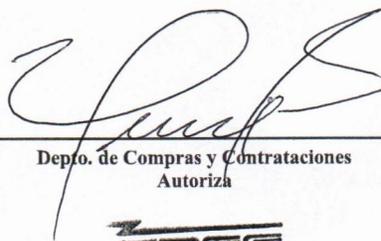
Comentarios:

(f) 
Solicitante.: Yarisson Acevedo

(f) 
Autorizó.: Miguel Catalán

Encargado del Departamento de Compras y Contrataciones a.i.


(f) 
Depto. Contabilidad y Finanzas
Confirmación Presupuestaria

(f) 
Depto. de Compras y Contrataciones
Autoriza

Encargado del Departamento de Compras y Contrataciones a.i.

(f) 
Coordinación Administrativa
Visto Bueno


JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**OFERTA ECONOMICA DE SERVICIO DE TELEFONÍA
MÓVIL PARA
COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA**

tigo business
Una solución para cada negocio

Comunicaciones Celulares, S.A.



1. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

1.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Atendiendo a la necesidad de mantener comunicación entre las autoridades, directores, delegados departamentales, monitores municipales, asistentes, encargados, coordinadores, pilotos y cualquier otra persona que preste sus servicios a CNEE se estima conveniente contratar los servicios de telefonía móvil, con una entidad legalmente autorizada y que cumpla debidamente con los requisitos contenidos en las presentes BASES. El OFERENTE deberá garantizar: a) que el equipo sea de alto rendimiento; b) el cumplimiento de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS mínimas requeridas, lo cual evidenciará adjuntando toda la documentación técnica necesaria, en idioma español, a fin de poder evaluar objetivamente, el producto ofertado.

1.2 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

1.2.1 Todos los planes son controlados y que permiten al usuario ingresar recargas prepago para la compra de minutos e internet prepago.

1.2.2 Se adjunta mapa de cobertura a nivel nacional separado en 2g, 3G y 4G LTE y el nivel de cobertura que se tiene en cada departamento y municipio.

1.2.3 Activación por demanda de servicios internacionales de roaming de datos, solamente cuando sea solicitado por CNEE

1.2.4 Los planes y equipos cuentan, con opción para mensajes de texto, multimedia, buzón de voz y desvío de llamadas.

1.2.5 Los planes incluyen 1GB servicio de datos de navegación, redes sociales Instagram y Facebook y de mensajería instantánea WhatsApp

1.2.6 Los planes son Controlados por lo que la facturación es fija para todos los servicios, a excepción de los cargos que generen por Roaming cuando CNEE lo haya solicitado.

1.2.7 El servicio ofertado será prestado de forma continua 7x24x327, con un estándar de Alta Disponibilidad de 99.9%, es decir que el tiempo de caída del servicio no excederá de 8.76 horas/año. Adicional se asigna al asesor Mishely Paola Godínez Godínez para brindar un servicio personalizado.

Teléfono: 33120177

Correo: gpgodinez@tigo.com.gt



Solicitud	Tiempo de Respuesta
Falla llamadas entrantes y saliente	30 minutos
Falla de Navegación	30 minutos
Falla mensajes de Texto	30 minutos
Cambio de Sim	30 minutos
Bloqueo por robo	30 minutos
Opción de compra con descuento	30 minutos

Transacciones Medias:

Solicitud	Tiempo de Respuesta
Detalle de llamadas	3 horas
Actualización datos de facturación	3 horas
Solicitud de Roaming	3 horas
Cambio de Numero	3 horas

Transacciones Largas

Solicitud	Tiempo de Respuesta
refacturación	5 días hábiles
servicio técnico a equipos telefónicos	4 días hábiles

1.2.8 El servicio soportan las Bandas de transmisión 2G, 3G, 4G LTE.

1.2.9 Al ser un servicio de cuota fija este tendrá bloqueados todos los servicios o suscripciones que no estén incluidas en el plan esto con el fin de evitar costos adicionales en la facturación mensual.



III. PROPUESTA ECONOMICA

Numer	Telefono	Plan	Telefono	24 meses
1	57090103	700.00	I phone15 Pro Max	16,800.00
2	31336003	700.00	I phone15 Pro Max	16,800.00
3	31732161	700.00	I phone15 Pro Max	16,800.00
4	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
5	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
6	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
7	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
8	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
9	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
10	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
11	nuevo	700.00	I phone15 Pro / 16 Phone plus	16,800.00
12	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
13	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
14	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
15	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
16	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
17	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
18	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
19	nuevo	485.00	Xiomi 12 Redmi	11,640.00
20	nuevo	275.00	Honor X5 plus	6,600.00
21	nuevo	275.00	Honor X5 plus	6,600.00
22	nuevo	275.00	Honor X5 plus	6,600.00
23	nuevo	275.00	Honor X5 plus	6,600.00
24	nuevo	275.00	Honor X5 plus	6,600.00
Moviles		12,955.00		310,920.00

Oferta Mensual doce mil novecientos cincuenta y cinco quetzales exactos.

Precio incluye Iva

tigo business
Una solución para cada negocio

Comunicaciones Celulares, S.A.



ACUERDO No. CNEE-99-2024

Ciudad de Guatemala, 30 de octubre de 2024

Comisión Nacional de Energía Eléctrica

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Ley General de Electricidad la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, a la que en lo sucesivo se le podrá denominar indistintamente la Comisión o CNEE, fue creada como un órgano técnico del Ministerio de Energía y Minas, con independencia funcional para el ejercicio de sus funciones, gozando de presupuesto propio y fondos privativos. Asimismo, dicha Ley en su artículo 5 señala que la Comisión destinará su presupuesto para el financiamiento de sus fines.

CONSIDERANDO:

Que el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en su artículo 6 establece que el Presidente de la Comisión tiene la representación legal de la misma y está facultado para firmar contratos relacionados con el funcionamiento de la institución. Por su parte, el artículo 61 del Régimen de Adquisiciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica establece: "En los contratos que celebre la CNEE, que no provengan de los procedimientos que determina el presente Régimen y en los que la Comisión actúe como sujeto de derecho privado, se aplicarán las normas del derecho común."

CONSIDERANDO:

Que derivado que el servicio de telefonía móvil constituye un componente esencial en la infraestructura de comunicación organizacional, siendo fundamental para asegurar la eficiencia, productividad y accesibilidad en las actividades diarias de la CNEE, como la toma de decisiones y la coordinación efectiva, entre otros; en sesión de Directorio celebrada el 30 de octubre de 2024 el Encargado del Departamento de Compras y Contrataciones, sometió a consideración del Directorio la contratación de veinticuatro (24) líneas de telefonía móvil, para personal de la CNEE, con la entidad Comunicaciones Celulares, Sociedad Anónima.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en las facultades que para el efecto le confieren los artículos 4 y 5 de la Ley General de Electricidad, 29 y 32 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, 3 y 6 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, y 61 de su Régimen de Adquisiciones, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

ACUERDA:

- I. Autorizar la contratación del servicio de telefonía móvil para el personal de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE-, con veinticuatro (24) líneas telefónicas post pago con la entidad Comunicaciones Celulares, Sociedad Anónima por un periodo de 24 meses, comprendido del 1 de diciembre de 2024 al 30 de noviembre de 2026, por un monto mensual de doce mil novecientos cincuenta y cinco quetzales exactos (Q. 12,955.00).

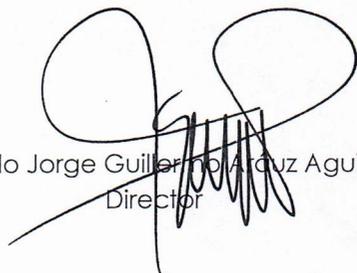


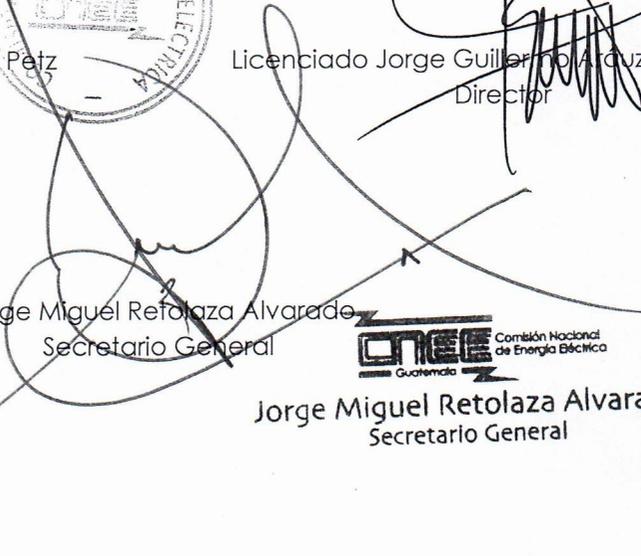
- II. Instruir al Coordinador Administrativo y al Departamento de Compras y Contrataciones realizar las acciones que correspondan.
- III. Se autoriza la asignación del equipo telefónico contratado al personal designado de conformidad con el anexo del presente acuerdo, el cual forma parte integral del mismo.
- IV. Instruir al Departamento de Contabilidad y Finanzas, las acciones que correspondan.
- V. Notifíquese.


Ingeniero Luis Romeo Ortiz Peláez
Presidente


Ingeniera Claudia Marcela Peláez Pérez
Directora




Licenciado Jorge Guillermo Alcuz Aguilar
Director


Jorge Miguel Retolaza Alvarado
Secretario General


Comisión Nacional
de Energía Eléctrica
Guatemala

Jorge Miguel Retolaza Alvarado
Secretario General

ANEXO ACUERDO No. CNEE-99-2024

No.	Cargo
1	Presidente
2	Director
3	Directora
4	Coordinador Administrativo
5	Asistente de Directorio
6	Secretario General
7	Gerente Jurídico
8	Gerente de Fiscalización y Normas
9	Gerente de Tarifas
10	Gerente de Planificación y Vigilancia de Mercados Eléctricos
11	Encargado de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas
12	Departamento de Denuncias y Atención al Usuario (WhatsApp institucional)
13	Jefe del Departamento de Contabilidad y Finanzas
14	Jefe del Departamento de Compras y Contrataciones
15	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica
16	Jefe del Departamento Fiscalización y Control de Calidad en Campo
17	Jefa del Departamento de Denuncias y Atención al Usuario
18	Jefe del Departamento de Control y Seguridad de Presas
19	Jefa del Departamento de Recursos Humanos
20	Gerencia de Fiscalización y Normas (para uso de personal que realice gestiones de campo)
21	Gerencia de Planificación y Vigilancia de Mercados Eléctricos (para uso de personal que realice gestiones de campo)
22	Mensajero Notificador
23	Mensajero Notificador
24	Analista Técnico en bodega

CONTRATO MARCO DE SERVICIOS TIGO

Lugar y fecha: Guatemala 30 de octubre de 2024

Persona individual o jurídica: Jurídica

Nombre completo del cliente: Comisión Nacional de Energía eléctrica

Teléfono: (+502) 22908000 NIT: 9299661

Correo electrónico: cnee@cnee.gob.gt

Dirección fiscal: 4 avenida 15-70 zona 10 edificio Paladium nivel 12, ciudad de Guatemala

Datos del firmante / Representante legal:

Nombre completo: Luis Romeo Ortiz Peláez

Nacionalidad: Guatemalteco

No. DPI / Pasaporte 2533 46193 0111 Extendido en: Guatemala

PERSONA JURÍDICA. Datos representante:

Calidad con que actúa: Presidente

Datos registrales: Número: --- Folio:--- Libro: --- de: --- Ante: ---

Distinto tipo de representación: Acuerdo Gubernativo número once (11) emitido por el Presidente de la República, con fecha veintiséis (26) de mayo de dos mil veintidós (2022) y Certificación del Acta de toma de posesión del cargo, número SG cero cero dos guion dos mil veintidós (SG-002-2022), de fecha veintisiete (27) de mayo de dos mil veintidós (2022), asentada en el libro de actas de la Secretaría General del Ministerio de Energía y Minas a folio número ochenta y tres (83), extendida por La Secretaria General del Ministerio de Energía y Minas emitida por: na de fecha: na

Datos para facturación:

Nombre o denominación de cliente: Comisión Nacional de Energía y Minas

Dirección de factura: 4 avenida 15-70 zona 10 edificio Paladium nivel 12, ciudad de Guatemala

NIT: 9299661 Correo electrónico: evelez@cnee.gob.gt; mfmorales@cnee.gob.gt y cnee@cnee.gob.gt

Datos de contacto para gestión de pagos:

Nombre del contacto para pagos: María Fernanda Morales Lorenzo

Número telefónico: (+502) 2290-8000

Datos de usuario para Portal de Autogestión:

Nombre de usuario: María Fernanda Morales Lorenzo

Correo electrónico: mfmorales@cnee.gob.gt Teléfono: (+502) 2290-8000

Datos de usuario autorizado para realizar consultas (adicional al Representante Legal):

Nombre de usuario: María Fernanda Morales Lorenzo

Correo electrónico: mfmorales@cnee.gob.gt Teléfono: (+502) 2290-8000

En la ciudad de Guatemala, el treinta (30) de octubre de dos mil veinticuatro, YO, (Luis Romeo Ortiz Peláez, en la calidad con que actúo acreditada en la hoja de información general del presente contrato, (en lo sucesivo EL CLIENTE), de conformidad con la representación identificada anteriormente; por medio del presente acto comparezco a celebrar CONTRATO MARCO DE SERVICIOS TIGO con la entidad Comunicaciones Celulares, Sociedad Anónima, en lo sucesivo "EL PROVEEDOR" o "TIGO", de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO: El objeto del presente contrato es regular las condiciones generales de los servicios que EL CLIENTE puede contratar con EL PROVEEDOR, o bien con entidades parte del grupo comercial al que éste pertenece.

SEGUNDA: DEL PLAZO DE INSTALACION: El plazo para que EL PROVEEDOR instale el equipo necesario para prestar los nuevos servicios, operando correctamente, será definido por ésta dependiendo el caso concreto. Dicho plazo podrá hacerse constar en los anexos y/u órdenes de servicio respectivas dependiendo el caso concreto. El plazo de instalación podrá ser modificado por EL PROVEEDOR a su sola discreción. Es responsabilidad de EL CLIENTE contar con todas las autorizaciones (incluyendo pero no limitados a autorizaciones ante municipalidades, consejos departamentales, municipales o comunitarios de desarrollo) y permisos para ingresar a los sitios de instalación, con los equipos, cables, maquinaria, y recurso humano necesario para llevar a cabo la instalación.

Los permisos que se deberán hacer a la administración en caso de instalación en edificaciones correrán a cargo de EL CLIENTE, pero EL PROVEEDOR podrá colaborar y actuar conjuntamente con éste. Las nuevas construcciones, y los trabajos de obra civil que resulten necesarias para contar con las condiciones adecuadas de instalación correrán a cargo de "EL CLIENTE", quien será a su vez responsable de tramitar cualquier permiso necesario para tal efecto.

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO: El servicio adquirido será pagado en forma mensual, para efecto de la facturación y de pago correspondientes se atenderá a lo indicado en los anexos u órdenes de servicio correspondientes. Se considerará como lugar de pago las oficinas centrales de EL PROVEEDOR, ubicadas en kilómetro nueve punto cinco (9.5) Carretera a El Salvador, Edificio Plaza Tigo, segundo nivel, sin embargo también podrá realizarse por cualquier otro medio establecido y aceptado por EL PROVEEDOR. El pago podrá realizarse en quetzales o en dólares de los Estados Unidos de América y para el efecto se calculará y expresará en quetzales al tipo de cambio de referencia que para la venta de divisas publique el Banco de Guatemala a la fecha en que EL PROVEEDOR emita la facturación. En caso de existir alguna discrepancia o de ser necesaria cualquier modificación en la facturación de los servicios objeto de este contrato, "EL CLIENTE" deberá de manifestar su inconformidad (únicamente si "EL CLIENTE" no se encuentra en situación de mora) durante los veinte (20) días posteriores a la fecha de emisión de la misma; después de dicho plazo no se aceptará ningún reclamo. Transcurrido el plazo anterior, toda refacturación tendrá un costo adicional de veinticinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$25.00). Cualquier modificación tributaria, administrativa o regulatoria que grave o afecte los servicios contratados a EL PROVEEDOR, deberán de ser asumidos por "EL CLIENTE".

CUARTA: PLAZO: El plazo del presente contrato es por tiempo indefinido, de tal cuenta que una vez aceptado y firmado el mismo "EL CLIENTE" podrá contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por EL PROVEEDOR. El plazo de dichos servicios contratados será de carácter forzoso y la duración se establecerá en los anexos y/u órdenes de servicio respectivos. En caso que el plazo contractual pactado para el o los servicios adquiridos en los anexos se diere por vencido anticipadamente por cualquier causa que sea responsabilidad de "EL CLIENTE", este deberá cancelar a EL PROVEEDOR un monto equivalente al cien por ciento (100%) del valor de las cuotas mensuales pendientes por la prestación del servicio, de conformidad con el término establecido en cada anexo, o bien la cantidad de cuotas que se especifiquen en los respectivos anexos en concepto de penalización. Al finalizar el plazo contractual pactado se renovará automáticamente por periodos iguales al contratado, y para el efecto se aplicará la regla anteriormente indicada siempre y cuando se otorgue equipo en calidad de subsidio y/ o comodato. En caso no se otorgue equipo en calidad de subsidio y/o comodato, o se haya prorrogado expresamente, EL CLIENTE podrá retirarse sin responsabilidad de su parte previo aviso con treinta (30) días de antelación. La prórroga no podrá ser definida por la vía verbal. Si "EL CLIENTE" no desea que el plazo contractual sea prorrogado, deberá notificar por escrito a EL PROVEEDOR con al menos treinta días (30) de anticipación a la fecha de vencimiento del mismo. Por su parte, EL PROVEEDOR podrá notificar a "EL CLIENTE" la no prórroga del contrato con treinta días (30) de antelación al vencimiento del contrato.

ACEPTACION: "EL CLIENTE" deberá aceptar los servicios contratados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega de los mismos, mediante la firma del formulario de aceptación entregado al momento de la instalación o entrega

de equipos, caso contrario se entiende que los mismos han sido plenamente aceptados con la conformidad y aceptación del CLIENTE.

QUINTA: OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE": "EL CLIENTE" queda obligado: a) Permitir el acceso del personal de EL PROVEEDOR a los sitios en donde se preste el servicio, para el mantenimiento de la red, en las horas y días necesarios para el mejor desempeño de las labores de dicho personal, actividades que se realizarán previa notificación a "EL CLIENTE" y autorización por parte del mismo; b) Permitir la instalación del equipo que EL PROVEEDOR estime necesario para prestar los servicios contratados por "EL CLIENTE". Este equipo podrá ser reemplazado o retirado a conveniencia de EL PROVEEDOR, previa notificación a "EL CLIENTE"; c) Dar la asistencia y colaboración necesaria a EL PROVEEDOR de forma inmediata, para que pueda realizar las pruebas y diagnósticos, ya sea locales o remotos, para restablecer, mejorar o mantener el servicio; d) Pagar puntualmente los cargos a que diere lugar este contrato, de acuerdo a las cantidades y conceptos indicados en los Anexos y/o órdenes de servicio. EL CLIENTE se responsabiliza del pago de consumos y gastos adicionales derivados de los servicios contratados; e) Pagar los cargos que se originen por negligencia, manipulación inadecuada del equipo, instalaciones eléctricas inadecuadas, operación, servicio y/o traslados de equipo por personal no autorizado por EL PROVEEDOR; f) Pagar los costos por traslados de servicios solicitados por "EL CLIENTE"; g) No ceder, traspasar y/o subcontratar total o parcialmente los servicios de este contrato, sin el previo consentimiento de EL PROVEEDOR; h) Utilizar los servicios contratados de conformidad con las cláusulas de este contrato y sus anexos, protegiendo y evitando la realización de cualquier práctica considerada en la legislación vigente como competencia desleal, además de abstenerse de propiciar, fomentar o consentir de cualquier modo la realización de prácticas fraudulentas; i) Proteger, cuidar y conservar como propios los bienes entregados a "EL CLIENTE" objeto de los servicios contratados (en caso aplique); j) Asumir los gastos directos que provengan y resulten necesarios del servicio contratado, así como también del consumo de servicios adicionales realizados por "EL CLIENTE" por sí mismo o por terceros, actuando en su nombre o no, que se deriven de los servicios contratados; k) Proveer los ductos de acometida que correspondan entre el punto de prestación del servicio en el interior de sus instalaciones y el punto exterior por donde EL PROVEEDOR hará la interconexión o instalación de equipos y accesorios; l) Proveer en caso resultare necesario los sitios de prestación del servicio espacio, luz adecuada, aire acondicionado, energía eléctrica regulada, reguladores de voltaje para cuidado de los equipos entregados -cuando aplique-, conexión a tierra física, y el lugar adecuado para instalar el equipo necesario para la prestación de los servicios; m) Notificar a EL PROVEEDOR en caso de traslado de servicios con un mínimo de treinta (30) días de anticipación siempre y cuando el servicio contratado permita ser trasladado; n) EL CLIENTE se obliga a respetar y cumplir con los acuerdos firmados por éste o cualquiera de sus personeros, y a la vez reconoce como válido y aplicable cualquier contratación que se haga por representación aparente. En caso de contratar algún o varios servicios con EL PROVEEDOR en los cuales exista comodato de equipo, "EL CLIENTE" tendrá además las siguientes obligaciones: a) Ser el único responsable por el robo, hurto, daño indirecto, incidental, consecuente, incluyendo, sin limitación, negligencia de cualquier clase, o por cualquier acción fraudulenta que realice directa o indirectamente; b) Notificar a EL PROVEEDOR en caso de traslado del equipo, con un mínimo de treinta (30) días de anticipación; c) Colocar la seguridad necesaria para evitar cualquier tipo de situación denominada como "hacking", y; d) No utilizar el equipo con un Plan Tarifario diferente al seleccionado en el Contrato del que forma parte este documento, o a utilizar el equipo con un proveedor de servicios que no sea COMCEL, sin previa autorización por escrito de éste.

Si "EL CLIENTE" incurre o incumple en un acto de los anteriormente indicados o bien en las obligaciones específicas de cada anexo, EL PROVEEDOR podrá dar por terminado de inmediato el presente contrato, sus prórrogas o anexos, según sea el caso, sin responsabilidad de su parte, y sin necesidad de declaratoria judicial alguna, mediante simple aviso a "EL CLIENTE", quedando en este caso "EL CLIENTE" obligado a efectuar el pago establecido en caso de terminación anticipada, así como los costos generados por el incumplimiento de los puntos anteriormente mencionados, independientemente de si dicho incumplimiento es responsabilidad directa de "EL CLIENTE", o generada por actos de terceros y reservándose EL PROVEEDOR, el derecho de ejercer la acción legal correspondiente. Dicha cantidad se reconoce líquida, exigible y de plazo vencido, y será pagadera al momento en que EL PROVEEDOR de por vencido anticipadamente el plazo de este contrato por la causal establecida en esta literal.

SEXTA: MANTENIMIENTOS SOBRE EL SERVICIO: En el caso de un mantenimiento preventivo, EL PROVEEDOR notificara a "EL CLIENTE" con cuarenta y ocho horas de anticipación, exceptuando en los casos de emergencia. Asimismo, EL PROVEEDOR, podrá a su propio juicio y sin ningún tipo de responsabilidad, cambiar o modificar las especificaciones técnicas del servicio objeto del presente contrato, o podrá modificar o sustituir cualquier elemento de hardware o

software en la red o en el equipo usado para entregar el servicio sobre la red, siempre y cuando las características y funcionalidades del servicio contratado no se vean negativamente afectadas.

En caso no sea posible realizar el mantenimiento por causas atribuibles al cliente, EL PROVEEDOR no podrá ser considerada como responsable de ninguna falla.

SÉPTIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO: La falta de pago del servicio por parte de "EL CLIENTE" en la fecha establecida, dará derecho a EL PROVEEDOR para suspender el o los servicios contratados sin necesidad de aviso previo ni declaración judicial alguna una vez hayan transcurrido diez días desde dicha fecha, lo que "EL CLIENTE" acepta expresamente. EL PROVEEDOR reanudará el servicio únicamente si "EL CLIENTE" ha efectuado los pagos atrasados y los correspondientes a los cargos que se hubieren generado por el atraso. "EL CLIENTE" es responsable del pago por el tiempo en el que el servicio se encuentre suspendido por incumplimiento a sus obligaciones o cualquier otra causa u acto atribuible a éste. En caso de que transcurran treinta días desde que se suspendió el servicio sin que se reciba el pago correspondiente, EL PROVEEDOR podrá finalizar el contrato y ejecutar la penalización contemplada en el presente contrato.

OCTAVA: INTERES MORATORIOS Y VÍA EJECUTIVA: En caso de atraso en el pago "EL CLIENTE" deberá pagar un recargo moratorio del tres por ciento (3%) mensual del saldo no cancelado, proporcional al número de días en que el atraso persista, hasta la efectiva cancelación del mismo el día en que se realice el pago; disposición que será aplicable para cualquier pago que deba efectuarse en virtud del presente contrato y anexo(s) que haya firmado "EL CLIENTE". Una vez suspendido el servicio a que se refiere la cláusula anterior, EL PROVEEDOR tendrá derecho a cobrar los saldos que le adeude "EL CLIENTE", y de las cuotas pendientes del plazo contractual. En caso de que "EL CLIENTE" no concilie con EL PROVEEDOR dichos pagos se acudirá a la vía ejecutiva, y será considerado título ejecutivo suficiente y eficaz el presente contrato más el estado de cuenta emitido por el contador general de la empresa en el que conste el saldo que existiere contra "EL CLIENTE", de acuerdo con los libros de contabilidad de "EL PROVEEDOR". Los gastos por honorarios profesionales y costas judiciales que pudiera incurrir "EL PROVEEDOR" por la procuración del pago que se encuentre en mora correrán por cuenta de "EL CLIENTE", en conjunto con el saldo adeudado. La terminación del presente contrato por cualquier causa implicará para "EL CLIENTE" la devolución inmediata a EL PROVEEDOR de cualquier equipo que obre en su poder, y cuya propiedad no le haya sido debidamente transferida. "EL CLIENTE" acepta desde hoy, como buenas y exactas las cuentas que se le presenten con motivo de este contrato, y como líquido, de plazo vencido y exigible el saldo que se reclame.

EL CLIENTE manifiesta que expresamente renuncia al fuero de su domicilio.

NOVENA: LEY APLICABLE: La validez, interpretación y ejecución del presente contrato, será regido por las leyes de la República de Guatemala

DECIMA: CONFIDENCIALIDAD: EL PROVEEDOR y "EL CLIENTE", se comprometen a guardar confidencialmente toda información contenida y a contener en este contrato. De forma enunciativa el cliente reconoce que dicha información podrá ser: a) La lista detallada de precios que EL PROVEEDOR, le entregue a "EL CLIENTE"; b) Puntos de instalación de los servicios; c) Características y propiedades de los componentes que se utilizan para la prestación de los servicios; d) La ubicación de los centros de operación y almacenamiento de información de EL PROVEEDOR, así como cualquier dato o parámetro relacionado con la seguridad de éstos; e) El presente contrato, anexos y órdenes de servicio; f) Cualquier otra que no sea notoria o de dominio público y que EL CLIENTE reciba como consecuencia de la prestación de los servicios contratados.

Esta información no podrá darla a conocer, ni total ni parcialmente, a ninguna persona más que a sus representantes que necesiten conocer dicha información, ni podrá discutirla con terceros, en especial con entidades competitivas, autoridades de gobierno, o de otra clase. En tal virtud, cualquier información relacionada con los derechos y obligaciones aquí estipuladas, o de las transacciones que aquí se contemplan, será considerada en todo momento confidencial y privada, no será dada a conocer a terceras personas, sin el previo consentimiento por escrito de EL PROVEEDOR, y de "EL CLIENTE". EL PROVEEDOR y "EL CLIENTE" se comprometen a utilizar el servicio por este acto contratado de conformidad con las cláusulas de este contrato y se obligan desde ahora, a abstenerse de utilizar tal servicio para realizar cualquier actividad que atente contra las buenas costumbres, la equidad o la justicia, así como cualquier actividad penalizada por la legislación vigente. Lo dispuesto en la presente cláusula no prohíbe a que "EL PROVEEDOR" y "EL CLIENTE" intercambien información con el propósito de investigar el historial crediticio con otras entidades así como

también información de carácter referencial. En caso de que EL PROVEEDOR y/o "EL CLIENTE" violen la presente cláusula, deberán de pagar en concepto de penalización un monto equivalente al total del presente contrato y anexo(s) respectivo(s), previo al proceso judicial correspondiente.

El uso indebido de la "Información Confidencial", dará derecho a EL PROVEEDOR para rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial, en cuyo caso la parte infractora se obliga a pagar el plazo forzoso pendiente de cumplimiento y cualquier otra suma que pueda advertirse por concepto de daños y perjuicios ocasionados que un tribunal competente determine, independientemente del derecho que tenga la parte afectada de ejercitar las acciones legales a que haya lugar. Las Partes se obligan a que en el caso de que una autoridad competente requiriera cualquier información considerada como "Información Confidencial", éste deberá de inmediato hacerlo del conocimiento de la otra Parte.

DECIMA PRIMERA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

EL CLIENTE reconoce que EL PROVEEDOR en ningún momento será responsable por daños o perjuicios indirectos, consecuenciales o por la pérdida de ingresos derivados o imputables a cualesquiera actos u omisiones de EL PROVEEDOR con la prestación de los servicios contratados. La presente limitación de responsabilidad se hace extensiva con terceros relacionados directa o indirectamente con EL CLIENTE.

EL PROVEEDOR se compromete a proteger e implementar los más altos niveles de confidencialidad y seguridad en sus sistemas.

EL PROVEEDOR no podrá ser considerado responsable por caso de ataques de terceros de mala fe.

DECIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El contrato y/o los anexos podrán ser terminados o resueltos, sin necesidad de declaratoria judicial alguna, ni responsabilidad para EL PROVEEDOR por: a) Incumplimiento de pago por parte de "EL CLIENTE" en las fechas establecidas; b) Incumplimiento por parte de "EL CLIENTE" de sus obligaciones; c) Si "EL CLIENTE" incumple sus obligaciones de confidencialidad pactadas en el presente documento en cualquier otro documento que complemente al mismo así como también en caso incurriere en prácticas fraudulentas y diera al servicio un uso distinto al normalmente aceptado y comercializado.

Una vez terminado el presente contrato o servicios contratados, EL PROVEEDOR podrá disponer de los servicios y bienes y/o herramientas utilizadas libremente y sin responsabilidad alguna podrá asignarlos a cualquier otro cliente o tercero. Asimismo, EL PROVEEDOR queda expresamente facultada por "EL CLIENTE" para ingresar al lugar en donde se encuentre instalados los servicios y equipos a efecto de poder retirar los mismos.

DÉCIMA TERCERA: PROPIEDAD INTELECTUAL: EL CLIENTE reconoce que por la firma del presente Contrato no adquiere derecho alguno sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual de la otra Parte.

DECIMA CUARTA: CLAUSULA ESPECIAL. "EL CLIENTE" manifiesta que si por causas ajenas a la voluntad de EL PROVEEDOR y que fueren imputables directamente a él, o en caso de manifestar su deseo expreso de cancelar el servicio contratado en el presente contrato y/o anexo(s) relacionado(s) o bien que él cliente no estipule una fecha dentro de los 90 días calendario después de la firma del presente, dando esto como resultado que EL PROVEEDOR no pueda proceder a la instalación del servicio de acuerdo a lo estipulado en éste contrato y/o anexo(s) relacionado(s), "EL CLIENTE" deberá pagar tres cuotas del servicio pactado como penalidad forzosa para la terminación anticipada del contrato u orden. Queda entendido que en el evento de un incumplimiento por causas de fuerza mayor o de hechos naturales como terremotos, inundaciones, tormentas, y fuertes vientos, desordenes causados por guerras, sabotajes, robos, levantamientos y alborotos populares, o en situaciones de caso fortuito no descritas anteriormente, "EL CLIENTE" deberá esperar la programación que EL PROVEEDOR establezca.

DECIMA QUINTA: ANEXOS: Este convenio podrá ser ampliado o modificado de común acuerdo entre las partes, mediante la incorporación de los anexos que sean necesarios para el efecto, órdenes de servicio o cualquier otro nombre que las partes determinen otorgarle. Los documentos que se anexasen al presente contrato deberán ser firmados por "EL CLIENTE", y los mismos pasarán a formar parte integral del mismo, y se registrarán por lo que en el mismo se disponga, en lo que sea aplicable. En ningún caso se aceptarán modificaciones por vía verbal. EL CLIENTE contratará los servicios que se registrarán por el presente contrato, anexos, órdenes de servicios, entre otros, los cuales forman parte integral del presente documento.



De haber discrepancia alguna entre lo indicado entre los anexos y lo estipulado en el presente contrato, prevalecerá el documento específico que rija el servicio.

DECIMA SEXTA: CESIÓN: EL CLIENTE acepta que no podrá ceder o traspasar de ninguna manera los derechos y obligaciones que para él nacen del presente contrato, a menos que cuente con autorización expresa y por escrito de EL PROVEEDOR. Por su parte, EL PROVEEDOR podrá ceder total o parcialmente el presente contrato si necesidad de autorización pero si de aviso posterior.

DÉCIMA SÉPTIMA: CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El representante legal del CLIENTE otorga su consentimiento voluntario, previo, expreso e informado a "TIGO", para que pueda crear una base de datos personales y datos personales sensibles que se generan dentro del giro de su relación, así como el de sus representantes legales, socios, accionistas y propietarios, con TIGO y sus entidades relacionadas, asimismo autoriza de manera voluntaria, previa, expresa e informada a TIGO para el uso y tratamiento de sus datos personales, datos personales sensibles, incluyendo datos biométricos referentes a sus huellas dactilares, voz, imagen de su rostro u otros datos similares, así como de sus datos crediticios y financieros conforme a la legislación vigente y al Aviso de Privacidad de TIGO publicado en el siguiente link: <https://www.tigo.com.gt/legales/terminos-y-condiciones#tigo-politica-de-privacidad>, SI NO

Usted de manera expresa y voluntaria declara, autoriza y acepta que: (a) la finalidad de la recolección, almacenamiento, distribución, determinación de consumo y el tratamiento de sus datos personales y el de sus datos personales sensibles, será, entre otros, para la prestación de los bienes y servicios contratados, ofrecimiento de bienes, productos y servicios, envío de comunicaciones relacionadas con los bienes, servicios y productos, promociones comerciales, mejora del servicio, encuestas de satisfacción, estudio de crédito, gestión de cobro, servicio de atención al cliente, soporte técnico u otros servicios relacionados, ya sea que se presten directamente o a través de terceros, programas de cumplimiento asociados a la prevención y detección de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, así como aquellas finalidades descritas en el Aviso de Privacidad de TIGO. En todo caso, con la aceptación o activación de los servicios, se autoriza a TIGO para almacenar, distribuir, realizar determinación de consumos y realizar el tratamiento de todos los datos necesarios para la debida prestación y ofrecimiento de los bienes y servicios propios o de terceros; (b) la finalidad de la recolección, almacenamiento, distribución, determinación de consumos y el tratamiento de sus datos biométricos, es solamente para: (i) la validación y verificación de su identidad por parte de TIGO en los procesos de venta o postventa de bienes y servicios u otorgamiento de créditos, con el fin de prevenir fraude, lavado de activos, financiación al terrorismo y otras actividades ilegales en cumplimiento con la Ley contra el lavado de dinero u otros activos, la Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo y otras leyes vigentes en el país, y (ii) permitirle su autenticación electrónica, siempre que Usted así lo decida, en los bienes, productos y servicios ofrecidos por cualquiera de las entidades de TIGO; (c) conoce los derechos que le asisten de actualizar y rectificar la información si se comprueba que los datos son erróneos, incompletos o inexactos de acuerdo a la legislación vigente y como ejercerlos conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad de TIGO; (d) usted autoriza a TIGO y sus entidades relacionadas para que la información pueda ser compartida y almacenada dentro y fuera de la República de Guatemala; (e) se le recomienda revisar periódicamente el Aviso de Privacidad de TIGO publicado en el siguiente link: <https://www.tigo.com.gt/legales/terminos-y-condiciones#tigo-politica-de-privacidad>, para conocer acerca de nuestras prácticas vigentes para el tratamiento de los datos personales, el cual podrá ser modificado o actualizado discrecionalmente en cualquier momento por parte de TIGO, a través de su portal web en Internet. (f) ha obtenido los consentimientos necesarios de sus representantes legales, socios, accionistas y propietarios para el tratamiento de sus datos personales por parte de TIGO, con base en las finalidades contempladas en esta cláusula y en el Aviso de Privacidad. Asimismo, autoriza expresamente a TIGO y sus entidades relacionadas para que puedan contratar a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y buros de crédito para la entrega de reportes o estudios que contengan información personal y crediticia en cualquier tiempo mientras se encuentre vigente la relación contractual con TIGO. Usted también autoriza para que TIGO distribuya y suministre sus datos personales a terceros proveedores de servicios o productos o socios comerciales encargados del tratamiento de los datos, y a las entidades afiliadas y subsidiarias de TIGO u otras compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial, dentro y fuera de Guatemala con fines relacionados a la prestación del servicio y a lo indicado en el Aviso de Privacidad de TIGO

DÉCIMA OCTAVA: En caso exista otro contrato marco celebrado entre las mismas partes subsistirá el más reciente a excepción de los pasajes contenidos en el anterior que no se encuentren contemplados en el ulterior, siempre y cuando no exista conflicto y contravengan lo regulado en el último.

DÉCIMA NOVENA: PRÁCTICAS ANTI-CORRUPCIÓN: Las partes, incluido cualquiera de sus representantes o agentes, declaran y garantizan que:

- (1) No han participado EN RELACION AL PRESENTE CONTRATO, no participan y no van a participar en ninguna acción que viole el "Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)" de los Estados Unidos de América, el "UK Bribery Act" de 2010, o cualquier otra ley o regulación que sea aplicable en el territorio donde las partes tengan sus negocios;
- (2) No han realizado, no han acordado, no han prometido realizar EN RELACION AL PRESENTE CONTRATO, y no van a realizar como tampoco van a acordar o prometer realizar, directa o indirectamente, ningún pago a cualquier proveedor, cliente, entidad gubernamental, candidato político, funcionario público, funcionario de una entidad internacional pública, o a cualquier otra persona en condiciones que le permita afectar el negocio e influenciar cualquier decisión por parte de dicha persona para obtener una ventaja indebida;
- (3) No han entregado, no han acordado o prometido entregar EN RELACION AL PRESENTE CONTRATO, y no van a realizar o acordar o prometer entregar cualquier beneficio o algo de valor, directa o indirectamente, a cualquier proveedor, cliente, entidad gubernamental, candidato político, funcionario público, funcionario de una entidad internacional pública, o a cualquier otra persona en condiciones que le permita afectar el negocio e influenciar cualquier decisión por parte de dicha persona para obtener una ventaja indebida; y
- (4) No han realizado EN RELACION AL PRESENTE CONTRATO, y no van a realizar ninguna contribución o reembolso a algún candidato político de cualquier nivel o a un funcionario público extranjero que (i) pueda implicar daños o sanciones de índole civil, penal o un litigio o procedimiento administrativo a la otra parte, o que (ii) de no haberse entregado en el pasado, pudiese haber generado un efecto material adverso en los activos, negocios u operaciones presentes de la otra parte, o que (iii) de no continuarse entregando en el futuro, se esperaría que generase un efecto material adverso en los activos, negocios u operaciones de la otra parte.

VIGÉSIMA: PORTAL DE AUTOGESTION: El cliente reconoce que el o los servicios que contrate en un futuro con EL PROVEEDOR podrá gestionarlos a través de anexos, o bien a través del portal de autogestión, cuya dirección de ingreso será indicada por EL PROVEEDOR, para tal efecto EL CLIENTE designó en la hoja de datos de identificación del presente contrato el nombre, correo electrónico y teléfono de la persona que designa para acceder a dicho portal y realizar las gestiones que considere necesarias.

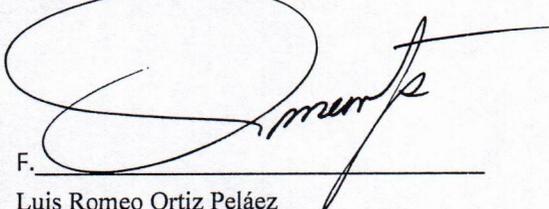
"EL CLIENTE" comprende y acepta que:

1. La persona que designe como usuario para contrataciones a través del portal de autogestión, podrá realizarlas sin límite alguno.
2. "EL CLIENTE" será el único responsable por la gestión y uso del perfil asignado en el presente contrato, en consecuencia, toda gestión que se realice a través del mismo será considerada legal y válida, y surtirá todos sus efectos entre las partes.
3. "EL CLIENTE" deberá informar con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier cambio en el acceso a su cuenta del portal de autogestión, ello para que EL PROVEEDOR pueda gestionar los cambios correspondientes y deshabilitar el acceso anteriormente conferido. En caso de no dar dicho aviso toda gestión que se realice a través del mismo será considerada legal y válida, y surtirá todos sus efectos entre las partes.
4. EL PROVEEDOR no está en obligación de informar o confirmar con "EL CLIENTE" las transacciones que se realizan con su usuario, simplemente remitirá las facturas correspondientes por las mismas.

VIGÉSIMA PRIMERA: LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: "EL CLIENTE" reconoce y acepta expresamente que él es único responsable de las contrataciones que con ocasión del presente contrato se realicen, en consecuencia las reconocerá como válidas y exigibles; además manifiesta conocer que en caso de existir una actualización en relación a nombramiento de representante legal (sea por cambio, renovación de nombramiento, nombramientos nuevos), le corresponderá hacer tal circunstancia de conocimiento de EL PROVEEDOR para efecto de

poder continuar gestionando la contratación de nuevos servicios. El incumplimiento de dicha obligación no eximirá a "EL CLIENTE" de su responsabilidad contractual, considerando las mismas como válidas.

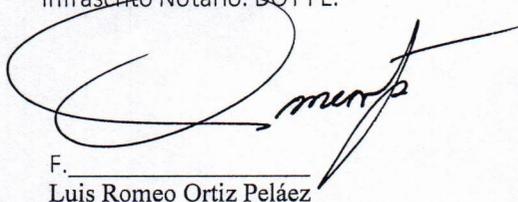
VIGÉSIMA SEGUNDA: ACEPTACIÓN: "EL CLIENTE" manifiesta que se da por enterado y acepta que el presente contrato se reputará aceptado por EL PROVEEDOR, mediante la instalación de cualquiera de los servicios contratados o mediante el ejercicio de cualquiera de los derechos que en este contrato se consigna a su favor. Leído todo lo escrito y debidamente enterado de su contenido, objeto, validez y efectos legales, ratifica y firma este contrato, en el lugar y fecha señalados al inicio.



F. _____
Luis Romeo Ortiz Peláez
Comisión Nacional de Energía Eléctrica
Comisión Nacional de Energía Eléctrica

ACTA DE LEGALIZACIÓN DE FIRMAS:

En la ciudad de Guatemala, el día treinta (30) de octubre del año dos mil veinticuatro . Yo el infrascrito Notario, hago constar que la firma que antecede es auténtica por haber sido puesta el día de hoy en mi presencia por Luis Romeo Ortiz Peláez quien se identifica con Documento Personal de Identificación número dos mil quinientos treinta y tres, cuarenta y seis mil ciento noventa y tres, cero ciento once (2533 46193 0111)) extendido por Registro Nacional de las Personas ; en representación de Comisión Nacional de Energía Eléctrica, la cual calza un contrato de prestación de servicios. El compareciente enterado del contenido de la presente, su objeto y validez, vuelve a firmar junto al Infrascrito Notario. DOY FE.



F. _____
Luis Romeo Ortiz Peláez

Fecha: (Guatemala, 30 de octubre de 2024)

<input type="checkbox"/> Cliente Existente	Código de Cliente
<input type="checkbox"/> Cliente Nuevo	Nombre o denominación
Comisión Nacional de Energía Eléctrica	

Servicio nuevo: Renovación de servicio: Migración:

Datos de Facturación:

Nombre de cliente: **Comisión Nacional de Energía Eléctrica** correo electrónico: **cnee@gob.gt**

NIT: **9299661** Dirección: **4 avenida 15-70 zona 10 edificio Paladium nivel 12, ciudad de Guatemala**

Requiere entrega equipo: (no)

Plazo de anexo: **24 Meses** A partir de: **15 de octubre de 2024**

Dirección instalación: **4 avenida 15-70 zona 10 edificio Paladium nivel 12, ciudad de Guatemala**

Plan mensual: **Q3750.00**

Instalación urbana: Si Instalación rural: no **Guatemala, Guatemala**

Cantidad de enlaces E1 / SIP	Cuota única por instalación	Nombre del plan	Cuota básica mensual	Minutos incluidos	Minuto adicional urbano (Quetzales)	Minuto adicional interurbano (Quetzales)	Minuto adicional otros operadores (Quetzales)	Minuto adicional Comcel (Quetzales)
1	Q00.00	Plan Empresarial E1 25000Minutos	Q3750.00	25000	Q.0.25	Q.0.25	Q.0.25	Q.0.25

Rango de numeración a utilizar: 22908000-99

* Los minutos son de aire local y otros operadores. No incluye llamadas internacionales.

* Precios incluyen IVA

Condiciones generales del servicio:

- a) El servicio se formaliza a través del presente anexo, el cual complementa el contrato marco celebrado previamente entre EL CLIENTE y COMUNICACIONES CELULARES, SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante COMCEL), mismo que regula todas las condiciones generales de la relación comercial entre ambas partes.
- b) EL CLIENTE requiere de **COMCEL**, la prestación del servicio de telefonía fija a través de enlace de E1 ó SIP, sobre la red de ésta última y/o de otros. Para el efecto, **COMCEL** asignará a **EL CLIENTE** los enlaces E1 o "SIP" con capacidad de treinta (30) canales de sesenta y cuatro (64) Kbps cada uno, al cual se incorporan las líneas telefónicas propiedad de **COMCEL**, cuya numeración **COMCEL** la dispondrá de conformidad con sus procedimientos internos.
- c) La terminación del presente anexo o del contrato marco, implica la terminación del servicio y desactivación de las líneas, sin necesidad de aviso previo a EL CLIENTE.
- d) El plazo del presente anexo es forzoso y se renovará automáticamente a su vencimiento, salvo que EL CLIENTE indique su intención de no renovar el anexo, lo cual deberá hacer por escrito con al menos 30 días de anticipación. **COMCEL** puede terminar el anexo en forma anticipada sin necesidad de aviso previo.
- e) EL CLIENTE reconoce la obligación de pagar en forma mensual el plan tarifario seleccionado, mismo que podrá ser modificado (ya sea en aumento o disminución de la cuota) por **COMCEL**, sin necesidad de aviso previo. Sin embargo, en caso de no estar de acuerdo con dicha modificación EL CLIENTE podrá manifestar tal extremo y solicitar la cancelación del presente servicio.
- f) El plan seleccionado por EL CLIENTE tendrá un límite, debiendo realizar los pagos correspondientes, de conformidad con la información que genere el contador automático de **COMCEL**. EL CLIENTE reconoce además que deberá cubrir todos aquellos cargos adicionales que se generen por el consumo realizado. La no recepción de factura no eximirá a EL CLIENTE del cumplimiento de esta obligación.
- g) En caso de que la instalación no se pueda llevar a cabo como consecuencia de actos imputables al CLIENTE, o que éste manifieste su deseo de cancelar el presente servicio, o bien transcurran más de 90 días sin que EL CLIENTE indique una fecha de instalación, **COMCEL** podrá finalizar el anexo y EL CLIENTE deberá pagar un equivalente a 3 cuotas mensuales en concepto de indemnización. No aplica a este supuesto todos aquellos casos que sean consecuencia de hechos de fuerza mayor, entendiéndose como tales aquellos en los cuales ninguna de las partes tenga injerencia en su desarrollo o finalización y que impidan o imposibiliten la correcta prestación del servicio, pudiendo ser entre otros: guerras, rebeliones, catástrofes naturales, etc.
- h) Los rangos de numeración se definirán en un documento complementario al presente anexo, mismo que deberá ser firmado EL CLIENTE; asimismo este manifiesta que su firma se entenderá como una aceptación expresa de toda información que dicho documento contenga.
- i) El servicio se puede suspender por las siguientes causas: i. Por exceso en el límite de crédito de cada línea; ii. Falta de pago de la cuota mensual, por 2 meses consecutivos; iii. Por pago mediante cheque, cuando el banco contra el cual se gira dicho cheque, rehúse a realizar el pago correspondiente. En estos casos EL CLIENTE deberá pagar todas las cuotas que se encuentren pendientes para seguir recibiendo el servicio.
- j) El servicio podrá finalizar por los siguientes motivos: i. Mutuo consentimiento entre las partes, previa solicitud por escrito de EL CLIENTE con 30 días de anticipación; ii. Suspensión del servicio por más de 30 días sin que se regularice el motivo de la suspensión; iii. Uso del servicio para fines contrarios a la ley o prácticas fraudulentas. Se consideran como prácticas fraudulentas las tendientes a disimular la prestación de un servicio; siendo las principales prácticas fraudulentas las denominadas como "bypass", enmascaramiento de tráfico internacional

mediante identificaciones fraudulentas de dichas llamadas con los números asignados por COMCEL, re-llamada o call-back, re origen de llamada, puenteo de llamadas "bypass", importación o exportación de tráfico telefónico con el objeto de evadir las tasas contables entre operadores nacionales e internacionales; refiling (procedimiento mediante el cual el país que origina el tráfico lo en ruta al destino final, utilizándose un tercero como tránsito evadiendo la tarifa correspondiente), enlace con PBX o linking-PBX, e identificación de llamadas internacionales como llamadas locales por medio de números locales. Así mismo, si a criterio de COMCEL el presente servicio está siendo utilizado como: a. intermediario para cursar tráfico internacional ajeno a usuario o a terceras personas con fines de lucrar; b. está siendo utilizado para terminar tráfico internacional en redes de telecomunicaciones, y/o c. está siendo utilizado para terminar, transportar o re originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país y en general, fuera de la red privada del usuario; iv. Incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE; v. Por cualquier uso contrario a la naturaleza del servicio. En estos casos COMCEL podrá finalizar el anexo sin necesidad de aviso previo, y podrá ejercer las acciones judiciales que considere correspondientes para reclamar el pago de daños y perjuicios que le fueren causados.

"EL CLIENTE" manifiesta que se da por enterado y acepta que el presente anexo se reputará como aceptado y ratificado por EL PROVEEDOR, mediante la instalación del servicio de las líneas que se han asignado en virtud del presente documento o mediante el ejercicio de cualquiera de los derechos y obligaciones que en este anexo se consignan a su favor. Leído todo lo escrito y bien enterado de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo ratifico y firmo, en el lugar y fecha señalados al inicio.



f)

Luis Romeo Ortiz Peláez

En la ciudad de Guatemala, el día treinta (30) de octubre del año dos mil veinticuatro (2024), como Notario, DOY FE: a) que la firma que calza el documento de **ANEXO DE SERVICIO TELEFONIA E1 / SIP** que antecede, es **AUTENTICA**, por haber sido puesta el día de hoy en mi presencia por Luis Romeo Ortiz Peláez, quien se identifica con el Nombre completo del tipo de documento de identificación (Documento Personal de Identificación dos mil quinientos treinta y tres, cuarenta y seis mil ciento noventa y tres, cero ciento once, ((2533 46193 0111)) documento extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, quien comparece en su calidad de Presidente de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica; b) Hago constar que la persona indicada es la que firma dicho anexo y para el efecto firma juntamente con el infrascrito Notario, la presente acta de legalización de firmas.



f)

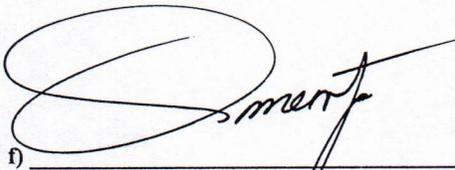
ANTE MÍ:

ANEXO 2

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE ASPECTOS TÉCNICOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE TELEFONÍA E1

1. **Bypass:** Es aquella práctica que se considera como enmascaramiento de tráfico internacional mediante identificaciones fraudulentas de dichas llamadas con los números asignados.
2. **Call-back:** Es la práctica denominada como Re-llamada, o re origen de llamada, puenteo de llamadas "bypass", importación o exportación de tráfico telefónico con el objeto de evadir las tasas contables entre operadores registrados como nacionales e internacionales.
3. **Canales de voz:** Es aquel canal de comunicación con un ancho de banda de audio apropiado para la transmisión de la voz humana.
4. **Conexión a tierra física:** Es aquella conexión eléctrica cuyo objetivo es la protección de los equipos al producirse una descarga eléctrica, para que ésta sea enviada a la conexión a tierra protegiendo los mismos.
5. **Ductos:** Son aquellos accesos físicos de acometida entre el punto de prestación del servicio en el interior de las instalaciones físicas de EL CLIENTE y el punto exterior por donde COMCEL ingresará y realizará la interconexión de los equipos.
6. **Energía eléctrica regulada:** Es la fuente de energía eléctrica que se proporciona por medio de equipos (UPS) que mantienen constante el suministro eléctrico cuando el sistema eléctrico comercial es fluctuante (variable).
7. **Enlace de E1:** Es el servicio de transporte de datos que provee un canal de comunicación equivalente a una capacidad de treinta (30) canales de sesenta y cuatro (64) Kbps cada uno.
8. **Enlace con PBX o linking-PBX:** Es el servicio por el cual la identificación de llamadas internacionales se registran como llamadas locales por medio de números locales.
9. **Hacking:** Es la actividad ilícita por medio del cual se rompen los sistemas de seguridad con el fin de eludir o desactivar la administración de los equipos para obtener un beneficio propio.
10. **Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
11. **Definición de Llamada de Larga Distancia:** Son llamadas de un país origen a un país destino o fuera de un área determinada, marcando una clave específica de salida y entrada, y el número telefónico destino al que se quiere llamar. Estas llamadas se cargan a la línea que genera la llamada. Consta de cuatro partes:
 - **Clave de salida:** En cada país se marca un número específico para hacer una llamada de larga distancia.
 - **Clave de país:** Cada país tiene una clave específica para llamar a dicho país
 - **Clave local** (indicativo interurbano): La clave local de la ciudad a la que está llamando (no siempre es necesario dependiendo del país o si se trata de una llamada a un teléfono móvil).
 - **Número telefónico:** Es el número local al que desea llamar.
12. **PBX, planta telefónica:** Es una central telefónica conectada directamente a la red pública de telefonía por medio de líneas troncales, la PBX conecta las extensiones internas dentro de las instalaciones de el cliente y al mismo tiempo las conecta con la red pública de telefonía.

13. **Planta telefónica IP:** Es un sistema de comunicaciones manejado sobre la plataforma denominada IP, que integra sus teléfonos, computadoras, red LAN e Internet en la misma. Se utiliza con Voz sobre Protocolo de Internet, también llamado Voz IP, VozIP, VoIP (por sus siglas en inglés), es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet.
14. **Refiling:** Es el procedimiento mediante el cual el país que origina el tráfico lo en ruta al destino final, utilizando un tercero como tránsito evadiendo la tarifa correspondiente, se utiliza para terminar tráfico internacional.
15. **Routers- Gateway:** Es un dispositivo que permite interconectar redes con diferentes protocolos y arquitecturas. Su propósito es traducir en forma segura y protegida la información del protocolo utilizado de un destino a otro.
16. **Software:** Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.
17. **Telefonía fija:** Es la que realiza el transporte de voz en tiempo real entre dos terminales conectados a una red de telecomunicaciones en una ubicación fija.
18. **UPS (regulador de voltaje, Recortador de picos de voltaje):** Es un equipo eléctrico que acepta una tensión eléctrica de voltaje variable a la entrada, dentro de un parámetro predeterminado y mantiene a la salida una tensión constante (regulada).



f) _____

NOMBRE: Luis Romeo Ortiz Peláez

CARGO: Presidente

EMPRESA: Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Fecha: Guatemala, 30 de octubre de 2024

<input type="checkbox"/>	Cliente Existente	Código de Cliente	Click here to enter text.
<input checked="" type="checkbox"/>	Cliente Nuevo	Nombre o denominación	Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Servicio nuevo: Renovación de servicio: Migración a número: (número)

Cantidad de líneas contratadas: 24

Datos de Facturación:

Nombre de cliente: (Comisión Nacional de Energía Eléctrica)

correo electrónico: cnee@cnee.gob.gt

NIT: 9299661 Dirección: 4 avenida 15-70 zona 10 edificio Paladium nivel 12, ciudad de Guatemala

Detalle de servicio requerido:

Cantidad de líneas	Plan seleccionado	Equipo seleccionado	Plazo solicitado (meses)
11	Q700	3 I Phone 15 Pro Max y 8 I Phone 15 Pro o I Phone 16 Plus	24 meses a partir del 01/12/2024
8	Q485	Xiomi 12 Redmi	24 meses a partir del 01/12/2024
5	Q275	Honor X5 plus	24 meses a partir del 01/12/2024

Condiciones generales del servicio:

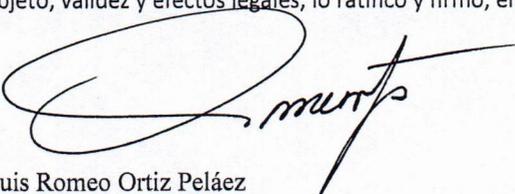
- a) El servicio se formaliza a través del presente anexo, el cuál complementa el contrato marco celebrado previamente entre EL CLIENTE y COMUNICACIONES CELULARES, SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante COMCEL), mismo que regula todas las condiciones generales de la relación comercial entre ambas partes.
- b) EL CLIENTE reconoce que la línea(s) que contrata son propiedad de COMCEL, quien las activa temporalmente a su favor. La numeración asignada a dicha(s) línea(s) será determinada por COMCEL según los procedimientos internos que considere necesarios. Asimismo, reconoce y acepta que la activación de cada línea tiene un costo de cincuenta quetzales (Q.50.00) que será cobrado en la primera factura de servicio.
- c) Las tarifas planes y/o servicios de valor agregado actuales pueden ser modificadas por COMCEL en cualquier momento, sin previo aviso, sin responsabilidad de su parte y sin que esto constituya una renuncia a derechos adquiridos, situación que EL CLIENTE acepta, pero se reserva el derecho, en caso de que dicho cambio le sea perjudicial, de finalizar el presente anexo por tal motivo, debiendo para tal efecto estar solvente en sus pagos.
- d) Asimismo, acepto en nombre de mi representada que podré cambiar el Plan Tarifario seleccionado en cualquier momento, a un nuevo plan cuya cuota básica sea mayor a la contratada; y no podrá bajar de cuota básica durante la vigencia del anexo, por ningún motivo. Para optar al cambio de Plan Tarifario, mi representada deberá estar al día en el pago de las cuotas adeudadas a COMCEL, quien determinará en todo caso si es factible o no efectuar el cambio de plan. El monto que mi representada pague por concepto de cuotas anticipadas, podrá única y exclusivamente aplicarse a consumos de servicio de la línea a favor de la cual se realice el pago de la cuota anticipada (cuotas básicas ó consumos adicionales), dichas cuotas anticipadas no podrán ser reembolsables ni transferible a otros clientes, anexos, líneas o servicios.

- e) La terminación del presente anexo o del contrato marco, implica la terminación del servicio y desactivación de las líneas, sin necesidad de aviso previo a EL CLIENTE.
- f) El plazo del presente anexo es de 24 meses, tendrá un carácter forzoso y se renovará automáticamente a su vencimiento, salvo que EL CLIENTE indique su intención de no renovar el presente servicio, lo cual deberá hacer por escrito con al menos 30 días de anticipación. COMCEL puede terminar la prestación del servicio en forma anticipada sin necesidad de aviso previo.
- g) EL CLIENTE reconoce la obligación de pagar en forma mensual el plan tarifario seleccionado, mismo que podrá ser modificado (ya sea en aumento o disminución de la cuota) por COMCEL, sin necesidad de aviso previo. Sin embargo, en caso de no estar de acuerdo con dicha modificación EL CLIENTE podrá manifestar tal extremo y solicitar la cancelación del presente servicio.
- h) El plan seleccionado por EL CLIENTE tendrá un límite, debiendo realizar los pagos correspondientes, de conformidad con la información que genere el contador automático de COMCEL. EL CLIENTE reconoce además que deberá cubrir todos aquellos cargos adicionales que se generen por el consumo realizado. La no recepción de factura no eximirá a EL CLIENTE del cumplimiento de esta obligación. En los planes sin límite aplicará la política de no abuso de un máximo de once mil (11,000) minutos para llamadas salientes, distribuidos de la siguiente forma: ocho mil (8,000) minutos para llamadas a líneas pertenecientes a TIGO, y tres mil (3,000) minutos para llamadas a líneas operadas por otras empresas de telecomunicaciones y/o larga distancia (USA, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá, México y Colombia), en caso el plan lo estipule, de lo contrario el máximo de minutos a otras compañías y larga distancia será definido según cada plan. Adicionalmente se tiene una política de no abuso de un máximo de diez mil (10,000) mensajes de texto por período de facturación.
- i) EL CLIENTE, acepta pre-suscribir la(s) línea(s) telefónica(s) que han sido asignadas mediante este anexo, al servicio de telefonía internacional y servicios intermedios prestados por COMCEL, declarando el suscripto del presente anexo conocer y aceptar las tarifas que por la utilización de tales servicios aplica la entidad Comunicaciones Celulares, Sociedad Anónima, misma que pueden ser variadas en cualquier momento sin responsabilidad alguna para tal entidad. La pre-suscripción por este acto solicitada estará vigente por un tiempo indefinido, y podrá ser cancelada en cualquier momento por cualquiera de las partes, previo aviso por escrito que se dé a la otra con al menos treinta días de anticipación.
- j) EL CLIENTE manifiesta que está enterado sobre la posibilidad de pagar el servicio contratado mediante débito automático, en virtud de lo cual EL CLIENTE indica que NO requiere como forma de pago el débito automático. Para que EL CLIENTE pueda hacer uso de débito automático como forma de pago, deberá consignar la siguiente información: Banco emisor de tarjeta de crédito o débito: Click here to enter text., fecha de vencimiento de tarjeta: Click here to enter text., numeración de tarjeta: Click here to enter text., nombre del titular de tarjeta: Click here to enter text..
- k) El servicio se puede suspender por las siguientes causas: i. Por exceso en el límite de crédito de cada línea; ii. Falta de pago de la cuota mensual, por 2 meses consecutivos; iii. Por pago mediante cheque, cuando el banco contra el cual se gira dicho cheque, rehúse a realizar el pago correspondiente. En estos casos EL CLIENTE deberá pagar todas las cuotas que se encuentren pendientes para seguir recibiendo el servicio. EL CLIENTE reconoce la obligación de pago a **COMCEL** de un interés moratorio equivalente al dos punto cinco por ciento (2.5%) mensual sobre el saldo adeudado, hasta la efectiva cancelación del mismo.

- l) En caso de pérdida o robo EL CLIENTE deberá informar por escrito tal circunstancia a COMCEL, quedando COMCEL facultada a desactivar la terminal electrónica a través de la cual recibe el servicio, sin embargo, EL CLIENTE se responsabilizará por los cargos que genere dicha línea en las 8 horas siguiente a haber dado el aviso.
- m) El servicio podrá finalizar por los siguientes motivos: i. Mutuo consentimiento entre las partes, previa solicitud por escrito de EL CLIENTE con 30 días de anticipación; ii. Suspensión del servicio por más de 30 días sin que se regularice el motivo de la suspensión; iii. Uso del servicio para fines contrarios a la ley; iv. Incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE; v. Por cualquier uso contrario a la naturaleza del servicio. En estos casos COMCEL podrá finalizar el anexo sin necesidad de aviso previo, y podrá ejercer las acciones judiciales que considere correspondientes para reclamar el pago de daños y perjuicios que le fueren causados.
- n) **GARANTIA DE FÁBRICA DEL EQUIPO A ENTREGAR: COMCEL** garantiza que el equipo que se entrega se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento, esto conforme a las especificaciones técnicas del producto por tiempo máximo de doce (12) meses. El plazo se contará a partir de la fecha de facturación del equipo. La garantía ofrecida está sujeta a las siguientes condiciones: A) La garantía del equipo quedará inhabilitada si se comprueban golpes de cualquier magnitud, quebraduras, rastros de humedad o manipulación de componentes internos o externos por terceros así como alteraciones de software; B) Si dentro de los primeros cinco días calendario, posteriores a la fecha de facturación de compra del equipo, se comprueban fallas técnicas de funcionamiento o errores de origen bajo condiciones de uso normal y adecuado, se procederá a reemplazar el equipo por otro de la misma marca y modelo siempre y cuando la caja y equipo se encuentre en óptimas condiciones. No se realizarán reembolsos en efectivo; C) A partir del sexto día el equipo deberá ingresar al centro de servicio autorizado para su diagnóstico y se determinará si procede la reparación; D) Para los equipos que estén fuera de garantía mencionados en el inciso A) de la presente cláusula, o superen el plazo de garantía, el cliente podrá buscar alternativas para la reparación del equipo a su costo y sin que ello comprometa a COMCEL; E) Los accesorios ajenos al equipo (audífonos, cargador, cable USB, etc.), no cuentan con garantía; y, F) En los casos donde proceda la garantía, el tiempo de reparación quedará sujeto al tipo de diagnóstico y existencia de repuestos u otro evento que extienda el tiempo de la reparación, sin que esto exima la obligación del cliente a pagar las facturas en concepto de servicio que reciba de COMCEL.
- o) Por este medio libero expresamente a COMUNICACIONES CELULARES, SOCIEDAD ANÓNIMA de cualquier responsabilidad sobre la reposición del teléfono anteriormente identificado en caso de robo o daño, ya que el seguro de cobertura del equipo se hace directamente con la entidad SEGUROS UNIVERSALES y es una contratación opcional, no condicionada para la adquisición de un plan postpago y/o factura fija Tigo. Por lo anterior manifiesto expresamente que:
- He decidido contratar el seguro opcional con Seguros Universales.
- He decidido NO contratar el seguro opcional.
- p) Yo, Luis Romeo Ortiz Peláez, por este medio declaro que la forma de pago seleccionada para la adquisición del equipo o equipos adquiridos es:
- Un único pago de Q. 2.00, mismo que realizo en este momento, por la diferencia de precios correspondiente a los 24 equipos adquiridos.
- Mediante débito automático de tarjeta de crédito, emitida por el emisor: NA, con numeración NA), con fecha de vencimiento: NA. También reconozco que para seguir gozando del cobro mediante débito automático, deberé

actualizar la información sobre la tarjeta de crédito asociada al mismo, con ocasión de renovaciones, cambios, cancelaciones o cualquier otra circunstancia que deje sin validez la misma.

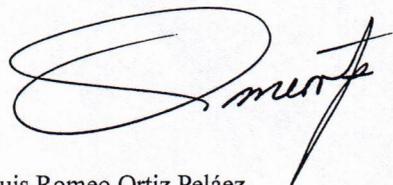
“EL CLIENTE” manifiesta que se da por enterado y acepta que el cobro del servicio será contra detalle facturado mensualmente, asimismo que el presente anexo se reputará como aceptado y ratificado por **COMCEL**, mediante la instalación del servicio de las líneas que se han asignado en virtud del presente documento o mediante el ejercicio de cualquiera de los derechos y obligaciones que en este anexo se consignan a su favor, asimismo reconoce que **COMCEL** está en libertad de asignar cualesquiera líneas tenga disponible a “EL CLIENTE” sin necesidad de detallarlas. Leído todo lo escrito y bien enterado de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo ratifico y firmo, en el lugar y fecha señalados al inicio.

f) 

Luis Romeo Ortiz Peláez

Comisión Nacional de Energía Eléctrica

En la ciudad de Guatemala, el treinta (30) de octubre del año dos mil veinticuatro (2024), como Notario, DOY FE: a) que la firma que calza el documento de **ANEXO DE SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR** que antecede, es AUTENTICA, por haber sido puesta el día de hoy en mi presencia por Luis Romeo Ortiz Peláez, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación dos mil quinientos treinta y tres, cuarenta y seis mil ciento noventa y tres, cero ciento once, (2533 46193 0111) documento extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, quién comparece en su calidad de Presidente de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica ; b) Hago constar que la persona indicada es la que firma dicho anexo y para el efecto firma juntamente con el infrascrito Notario, la presente acta de legalización de firmas.

f) 

Luis Romeo Ortiz Peláez

ANTE MÍ: