

Nro.	Proveedor	Objeto	Numeral	Página	Literal o Sub Numeral	Consulta	Absolución de Consulta	Estado
1	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	7	3	2	Incluir el listado de documentos a presentar al perfeccionamiento del contrato.	Los documentos se encuentran detallados en el numeral 6.12 del procedimiento y lineamientos para la contratación de bienes y servicios requeridos por la ONPE para su presentación (se adjunta al presente el procedimiento aprobado con la RJ N° 131-2025-JN/ONPE y sus modificatorias con RJ 143, 169 y 182-2025-JN/ONPE.)	
2	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	3	1		Dice: • Servicio de atención de llamadas telefónicas – call center • Servicio de telefonía móviles (celular). • Servicio de roaming internacional • Servicio de telefonía fija... Solicitamos a la entidad suprimir el texto: "Servicio de telefonía móviles(celular), Servicio de roaming internacional, Servicio de telefonía fija" considerando que los mismos no se encuentran relacionados con la descripción del servicio o en su defecto confirmar que hace referencia a que el servicio recibirá llamadas de larga distancia internacional, larga distancia nacional y de teléfono fijo.	Se precisa que la descripción del servicio hace referencia al ingreso y salida de llamadas móviles, fijo nacional y fijo local, y llamadas entrantes internacionales.	Actualización de TDR
3	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	11	4		Solicitamos a la entidad confirmar que la formalización del contrato se realizará con la firma de la proforma del contrato.	No se confirma, dado que esta contratación se rige por el procedimiento y lineamientos para la contratación de bienes y servicios requeridos por la ONPE para la realización del proceso Electoral EG 2026, Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 00131-2025-JN/ONPE y sus modificatorias. Una vez que el postor ganador remita la documentación para la firma de contrato, la entidad elaborará el proyecto de contrato y se remitirá a dicho postor para la firma correspondiente.	
4	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	11	4		Solicitamos a la Entidad confirmar que la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas requeridas en la oferta imputable a la Entidad, así como los trámites de permisos ante Municipios o el Ministerio de Cultura, determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria.	Se precisa que se darán las facilidades técnicas y accesos necesarios para la instalación de los equipos, con lo cual se garantiza que no afecte el plazo de instalación del contratista. No es posible la ampliación del plazo de instalación, es urgente que el servicio inicie la primera semana de enero.	
5	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	11	4		Dice: el Servicio de Línea Gratuita Fono ONPE - EG 2026 podrá continuar brindándose, de manera total o parcial, a solicitud de la ONPE, durante el periodo correspondiente a dicha segunda vuelta, el cual se extiende aproximadamente hasta el 30 de junio de 2026. Solicitamos confirmar que cualquier plazo adicional al indicado en el literal 11 (fecha fin 20 de abril del 2026), será solicitado como plazo adicional, asimismo será formalizado por una adenda al contrato ampliando dicho plazo. Ello, en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.	Conforme.	Actualización de TDR
6	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	12	5		Solicitamos a la Entidad confirmar que la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas requeridas en la oferta imputable a la Entidad, determinarán la suspensión del plazo de activación o entrega de equipos, previstos en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria. Asimismo, solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de activación o entrega de equipos que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de activación o entrega de equipos, y de brindar los servicios que correspondan	Se precisa que se darán las facilidades técnicas y accesos necesarios para la instalación de los equipos, con lo cual se garantiza que no afecte el plazo de instalación del contratista.	
7	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	15	5		Confirmar oportunidad y plazo de presentación del código de cuenta interbancario (cci) para el pago. Debiendo considerar que el mismo debería ser presentado dentro de los documentos para el perfeccionamiento del contrato.	De acuerdo al procedimiento y lineamientos el Código de cuenta Interbancario (CCI), deberá ser presentado en el perfeccionamiento del contrato.	

8	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	17.2	7	1	<p>Solicitamos disminuir la forma de cálculo de las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irrationales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en las Bases Estándar de concurso público abreviado de servicios, aprobada mediante Directiva N° 005-2025-EF/54.01, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.</p> <p>Se tiene que considerar que si bien las penalidades tienen una función resarcitoria ante un incumplimiento contractual, estas deben contar con características específicas reguladas en las bases estándar. Es decir, las penalidades no pueden ser determinadas de manera arbitraria, sino que se debe considerar que los porcentajes, montos y supuestos de hecho sean razonables y coherentes con el objeto contractual; que, de ninguna manera, resulte excesivamente lesivo ni perjudicial para el Contratista. Por lo antes expuesto, el aplicar una penalidad tan alta vulnera lo establecido en el Principio de Equidad y colaboración, donde establece que todos los participantes deben procurar el equilibrio y la proporcionalidad entre los derechos y obligaciones asumidos, mantener estos porcentajes de otras penalidades podría conllevar a que el contratista alcance el 10% del monto de contrato como penalidad en un plazo muy corto, exponiéndose de esta forma a una resolución contractual y perjudicando la prestación del servicio brindado a la Entidad.</p> <p>Artículo 05º literal I) de la Ley General de Contrataciones Públicas. Opinión N°052-2022/DTN.</p>	<p>Se acoge la observación. Se reduce la penalidad diaria del 2% al 0.5%.</p>	Actualización de TDR
9	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	17.2	7	2	<p>Solicitamos eliminar las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irrationales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación, teniendo en cuenta que como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención que se indiquen en la oferta, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.</p>	<p>Se acoge parcialmente. Se disminuirá la penalidad de 1% a 0.5%. No se aplicará la penalidad de indisponibilidad del servicio por causas externas, con la debida justificación del contratista. Entendiéndose por indisponibilidad la pérdida de comunicación de ambos enlaces.</p>	Actualización de TDR
10	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	20	8		<p>Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público; 2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor; 3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto; 4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato; 5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o 6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden. 	<p>Se acoge la observación.</p>	Actualización de TDR
11	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 1	13	9	<p>Solicitamos precisar oportunidad y plazo para que el postor realice la revisión de los equipos actuales, de conformidad con lo indicado en el presente numeral. Se debe tener en cuenta que para la presentación de ofertas ya se tendrá que haber realizado esta verificación, ello a fin de dimensionar correctamente el servicio.</p>	<p>Se precisa que el postor podrá realizar la revisión de los equipos actuales antes de la presentación de ofertas.</p>	Actualización de TDR
12	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	11	4		<p>Dice: Para la desinstalación; el contratista tendrá cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el servicio...</p> <p>Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el plazo de ejecución contractual, procederá con la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados en el marco del Contrato bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista), dentro del plazo máximo de 20 días hábiles desde que la devolución haya sido formalmente requerida por el Contratista. A fin de facilitar la gestión de la devolución de dichos equipos, solicitamos confirmar el nombre completo y datos de contacto del funcionario que tendrá a su cargo la responsabilidad de hacer efectiva la devolución de los equipos. Finalmente, solicitamos a la Entidad confirmar que los referidos equipos serán devueltos sin más desgaste que el de su uso normal y diligente, aceptando pagar su costo en caso de pérdida, deterioro, robo o devolución fuera del plazo indicado.</p>	<p>Se precisa que el plazo de desinstalación del servicio es de cinco (05) días calendario, los cuales incluyen el retiro de los equipos propiedad del contratista. Se precisa que la gestión de la devolución de los equipos se deberá realizar con la Subgerencia de Infraestructura y Seguridad Tecnológica (SOGIST) y que los referidos equipos serán devueltos sin más desgaste que el de su uso normal y diligente dentro del plazo de desinstalación del servicio de cinco (05) días calendario.</p>	Actualización de TDR

13	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 1	15	18 Literal a)	<p>En relación al porcentaje de disponibilidad, solicitamos a la Entidad confirmar que, como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención que se indiquen en la oferta, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.</p>	<p>No se aplicará la penalidad de indisponibilidad del servicio por causas externas.</p>	Actualización de TDR
14	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 1	15	18 Literal c)	<p>Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.</p>	<p>Se precisa que el tiempo de solución se contabiliza desde la fecha y hora de la emisión de la solicitud de soporte técnico vía correo electrónico por parte del personal de la ONPE hacia el correo electrónico del contratista; hasta que el personal de la ONPE reciba el correo electrónico del contratista indicando la finalización del incidente.</p>	
15	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 1	15	18 Literal e)	<p>Solicitamos se confirme que para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio (corte, caída o degradación del servicio), se evaluará previamente si estas deberán recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.</p>	<p>No se aplicará la penalidad de indisponibilidad del servicio por causas externas, con la debida justificación del contratista. Entendiéndose por indisponibilidad la pérdida de comunicación de ambos enlaces.</p>	
16	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	7	2		<p>Solicitamos a la Entidad confirmar que el contratista podrá valerse de terceros para el cumplimiento de obligaciones no esenciales para la prestación del servicio de telecomunicaciones objeto del presente proceso de selección pero que pudieran ser necesarias para el cumplimiento de obligaciones complementarias comprendidas en las Bases. Dejamos constancia que en cualquier supuesto de subcontratación nuestra empresa observará estrictamente las limitaciones establecidas en el artículo 108° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, manteniendo en todo momento nuestra responsabilidad de garantizar el cabal cumplimiento de tales obligaciones y nuestra condición de operadores del servicio de las telecomunicaciones.</p> <p>Artículo 5°, literales h) y j) de la Ley de Contrataciones Públicas</p>	<p>De acuerdo al numeral 10. De los Términos de Referencia, está establecido que: "El contratista es el único responsable ante la ONPE de cumplir con la contratación, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general."</p>	
17	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 1	13	1	<p>Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.</p>	<p>Se precisa que se darán las facilidades técnicas y accesos necesarios para la instalación de los equipos, con lo cual se garantiza que no afecte el plazo de instalación del contratista.</p>	
18	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	7	3	6	<p>Dice: "... alertando cuando el consumo del servicio de la bolsa de minutos se encuentre al 85% de su uso para cada tipo de ingreso de llamada, a fin de que el área usuaria tome las precauciones del caso." Consulta: Se solicita a la entidad considerar como opcional la característica indicada, considerando que el control de sus llamadas se podría efectuar desde su central telefónica.</p>	<p>Esta característica no es opcional, la contabilización del consumo de llamadas será realizada por el contratista, debido a que en base a esta el contratista deberá realizar el cobro del componente 2 del servicio, por lo tanto, al contratista no le supone algún esfuerzo o costo adicional realizar lo que se le solicita.</p>	
19	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	7	3	8.b	<p>Dice: Reporte estadístico de origen de llamadas por distrito (en caso de provincia de Lima y la provincia Constitucional del Callao). Consulta: Se solicita a la entidad retirar este punto puesto que no es posible determinar de qué distritos proceden las llamadas (Lima/Callao) ya que solo se pueden identificar de qué departamento provienen las mismas.</p>	<p>Se acoge, se retira.</p>	Actualización de TDR
20	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	7	3	8.c	<p>Dice: "Se deberán generar reportes diarios, semanales y mensuales..." Consulta: Se solicita a la entidad considerar solo reportes mensuales ya que estos se generan cada vez que se culmina un periodo de facturación.</p>	<p>Se acoge, solo se considerará reportes mensuales.</p>	Actualización de TDR
21	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	7	3	8.c	<p>Dice: "...donde se consigne cantidad de llamadas atendidas, llamadas en espera y llamadas abandonadas..." Consulta: Se solicita a la entidad retirar o considerar opcional este punto ya que para obtener los reportes indicados es necesario un tarificador el cual no es materia de este proceso.</p>	<p>Se acoge, se retira este punto.</p>	Actualización de TDR

22	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	13	5	b	<p>Dice: Reporte estadístico de origen de llamadas por distrito (en caso de provincia de Lima y la provincia Constitucional del Callao y el extranjero).</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad retirar este punto puesto que no es posible determinar de qué distritos proceden las llamadas (Lima/Callao) ya que solo se pueden identificar de qué departamento provienen las mismas.</p>	Se acoge, se retira este punto.	Actualización de TDR
23	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	13	5	c	<p>Dice: "Reportes estadísticos mensuales indicando llamadas atendidas, llamadas en espera y llamadas abandonadas."</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad retirar o considerar opcional este punto ya que para obtener los reportes indicados es necesario un tarificador el cual no es materia de este proceso.</p>	Se acoge, se retira este punto.	Actualización de TDR
24	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	13	9	<p>Dice: "...el postor configurara las troncales SIP en la central Cisco Unified Communications versión 12.5. Para los equipos suministrados por el postor, estos deben incluir su licenciamiento, instalación y configuración."</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad confirmar que el postor no asumirá ningún costo/gestión sobre licenciamiento de la central CISCO propiedad de la entidad.</p>	Se precisa que la configuración de troncales SIP al que se refiere es entre el equipo del contratista y la central telefónica. En caso que el equipo del contratista necesite algún licenciamiento, es responsabilidad del contratista adquirirlo.	Actualización de TDR
25	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	14	12	<p>Dice: "Locuciones Personalizadas: debe permitir introducir locuciones personalizadas del cliente que puedan utilizarse en los siguientes casos."</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que la entidad será la encargada de generar los audios indicados y que los mismos serán cargados en la central telefónica CISCO de la entidad. Se debe tener en cuenta que sobre la línea 0800 en el lado del proveedor no se pueden cargar audios para el servicio 0800.</p>	Se precisa que los audios serán generados por la ONPE y que serán configurados en la central telefónica de la entidad.	Actualización de TDR
26	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	14	14	<p>Dice: El control de llamadas debe permitir filtrar números telefónicos de usuarios que no deben acceder al servicio.</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad retirar el presente numeral ya que el proveedor no tendrá accesos a los usuarios de la central telefónica. Si la entidad desea restringir o filtrar números lo debe realizar sobre su central telefónica.</p>	Se precisa que el filtrado de números telefónicos es de los usuarios de telefonía que harán las llamadas a la central telefónica, para lo cual la entidad indicará que números deben ser filtrados por el operador.	
27	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	14	15	<p>Dice: El servicio contempla el tráfico telefónico local, nacional e internacional generado; el servicio solicitado debe considerar el servicio 0800.</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad retirar el término INTERNACIONAL, ya que el servicio 0800 solo tiene alcance nacional.</p>	Se precisa que el servicio solicitado contempla recepción de llamadas internacionales, pero no llamadas salientes.	Actualización de TDR
28	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	15	16.h	<p>Dice: Cualquier defecto notificado al contratista durante la realización de las pruebas de aceptación, serán inmediatamente rectificado por este, sin costo alguno, teniendo como plazo máximo un (01) día calendario de su notificación.</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad ampliar el plazo a 3 días calendarios considerando que la notificación podría darse un fin de semana y no se tendría el tiempo necesario para realizar las correcciones requeridas</p>	Se precisa que se darán las facilidades técnicas y accesos necesarios para las rectificaciones en el momento de la instalación y pruebas del servicio.	
29	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	15	17	<p>Dice: Cualquier trabajo de cableado estructurado y/o eléctrico necesario, deberá ser realizado por el contratista</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad confirmar que el cableado estructurado indicado solo aplica para la conexión del CPE instalado por el proveedor y la central telefónica y/o GW SIP de la entidad.</p>	Se precisa que los trabajos de cableado estructurado y/o eléctrico serán los que se necesiten para la instalación del servicio, incluyendo la habilitación e instalación de las líneas telefónicas SIP trunk y los equipos del contratista.	
30	América Móvil Perú S.A.C.	Bienes,Servicios	Anexo 01	15	17	<p>Dice: El contratista debe garantizar como mínimo una disponibilidad del servicio del 99.98%.</p> <p>Consulta: Se solicita a la entidad confirmar que la disponibilidad mínima sea de 99.9%, se debe tener en cuenta que de acuerdo a las mejores prácticas en el mercado con 2 enlaces en HA solo se puede alcanzar un 99.90% de SLA.</p>	Se precisa que se mantiene la disponibilidad mínima, pero no se aplicará la penalidad de indisponibilidad del servicio por causas externas. Entendiéndose por indisponibilidad la pérdida de comunicación de ambos enlaces.	Actualización de TDR