

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20487562123

Nombre o Razón social : TOTAL SOLUCIONES SAC

Fecha de envío : 15/02/2023

Hora de envío : 17:06:43

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Las bases establecen lo siguiente: Actividad Comercial 09 Notificación de Resolución en 1era instancia en el ámbito del Servicio Mayor Sechura.

Toda resolución de reclamo debe ser notificada dentro de los 5 días hábiles de emitida la resolución en el domicilio consignado por el mismo usuario para éste acto, y tener en cuenta lo señalado en el artículo 11 de la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Consulta:

¿Quién será encargado de las notificaciones de las resoluciones, Electronoroeste o La Contratista?. En caso sea La Contratista, se solicita actualizar el cuadro de personal requerido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.2.1 **Literal:** a **Página:** 63

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria precisa :

Electronoroeste SA, a través del área comercial , será encargado de las notificaciones de las resoluciones. El resolutor termina su labor con la emisión de la resolución y comunica al Área Comercial de U.O. Sechura.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿SE ENTIENDE QUE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL RESOLUTOR DE RECLAMOS PUEDE SER EN CUALQUIER SECTOR?¿EL CONOCIMIENTO DE OFFICE AVANZADO DEBE SER CERTIFICADO?

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 5.5.2 **Literal:** Personal **Página:** 75

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaria precisa :
Experiencia : Mínimo 02 años de experiencia en trabajos similares (como asistente y/o analista) en atención al Cliente, deseable con experiencia en el sector eléctrico.

Al respecto del office avanzado no es necesario que sea certificado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria modifican el numeral 5.5.2 Del Personal , en el cuadro Puesto : Personal Resolutor de Reclamos.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR PUEDE SER TANTO EN ATENCION AL CLIENTE O EN COBRANZAS?¿LA EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR PUEDE SER EN CUALQUIER SECTOR?¿EL CONOCIMIENTO DE OFFICE AVANZADO DEBE SER CERTIFICADO?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5.5.2 Literal: Personal **Página:** 76

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en Coordinación con el Area Usuaría precisa :

La experiencia del personal supervisor debe ser en puestos de coordinador y/o supervisor y/o líder en atención al cliente y/o cobranzas. De preferencia sector eléctrico.

Al respecto del office avanzado no es necesario que sea certificado

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría modifican el numeral 5.5.2 Del Personal , en el cuadro:

Puesto: ¿Supervisor de la Atención al Cliente, Cobranza de recibos y apoyo en Gestión Comercial / Cobranza¿

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:28:25

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿SE ENTIENDE QUE LA EXPERIENCIA DEL ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE Y ASISTENTE DE COBRANZAS PUEDE SER EN CUALQUIER SECTOR? ¿EL CONOCIMIENTO DE OFFICE AVANZADO DEBE SER

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.5.2 Literal: Personal Página: 77

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :
La experiencia del asistente de atención al cliente debe ser como gestor, auxiliar, asistente, operador de cobranza de preferencia del sector eléctrico.
La experiencia del asistente de cobranzas está referido a cobro en ventanilla o cajero.
Al respecto del office avanzado no es necesario que sea certificado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría modifican el numeral 5.5.2 Del Personal , en el cuadro: Puesto: Personal de Contacto (Asistente Atención al cliente y Asistente de Cobranzas)

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:28:25

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Cobro de Conexiones Nuevas y emisión de Contratos¿¿...algún cobro se dara en efectivo?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5.1.1 Literal: atencion a Página: 54

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Area Usuaría precisa :
EL CONTRATISTA aceptará el pago por concepto de nuevo suministros y reasignaciones puede ser en efectivo, depósitos bancarios (del mismo día) con el V° B° del Administrador del Contrato, y no deberá aceptar cheques que no estén certificados o que no sean de gerencia. Si se tratare de depósitos bancarios de fechas anteriores deberán ser derivados a la oficina de ELECTRONOROESTE S.A. ¿ Sechura para su aplicación

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría modifican el numeral 5.1.1 Actividades de Atención al Cliente.

Se añade el párrafo:

EL CONTRATISTA aceptará el pago por concepto de nuevo suministros y reasignaciones puede ser en efectivo, depósitos bancarios (del mismo día) con el V° B° del Administrador del Contrato, y no deberá aceptar cheques que no estén certificados o que no sean de gerencia. Si se tratare de depósitos bancarios de fechas anteriores deberán ser derivados a la oficina de ELECTRONOROESTE S.A. ¿ Sechura para su aplicación

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:28:25

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

La emisión de carta, resolución en 1era instancia, Notas de Crédito por refacturados, etc¿¿la emision seran digitales o fisico?, indicar volumetria mensual del tipo y cantidad de papel?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5.1.1 Literal: atencion a Página: 54

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :
La emisión de documentos (resoluciones, cartas, estado de cuenta, , contratos , convenios, estados de cuenta derivado de las consultas de usuarios, etc.) serán en físico.
Consumo promedio mensual en papel A4 son 6 millares.
Así mismo se requiere papel autocopiativo para la notificación de resoluciones, conforme lo requiere Osinergmin en la Directiva 269-2014-OS/CD; el consumo mensual es de 0.5 millares.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:28:25

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

EL CONTRATISTA, Realizará la recaudación de recibos conectándose al sistema comercial que utiliza ELECTRONOROESTE S.A¿¿..el uso del sistema comercial tiene costo alguno para la CONTRATISTA?, indicar cuanto?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5.1.1 Literal: atencion a Página: 54

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa :
EL ¿SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC" el mismo que se encuentra debidamente inscrito ante el INDECOPI, y el costo es s/ 70.00 mensual por uso de licencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En el Cuadro2 (pag. 24) se indica de 02 Gestores de Cobranza, pero en el Cuadro3 (pag. 26) hablan de 4 Gestores de Cobranza en su totalidad, indicar el correcto?

Acápites de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 5.1.2.14 **Literal:** Anomalías **Página:** 56

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisa :
Se requieren 02 gestores de cobranza, los cuales se deberán mantener todos los días, inclusive los días que no son punta de cobranza

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

para la atención del día siguiente útiles de oficina, formatos ¿¿indicar el volumen, tipo preimpreso, color, etc de los formatos?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5.2.2 Literal: cobranza Página: 69

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisa :

En cuanto a formatos son los que emite el sistema NGC , no habrán formatos adicionales impresos por el contratista.

Útiles de oficina los necesarios para 5 personas.

No hay impresiones a color.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros ¿¿.este personal podria ser uno de los estos cargos (Supervisor, Personal Plataforma u Personal Resolutor de Reclamos según la pag. 24)

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 5.2.1 **Literal:** actividad d **Página:** 58

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisan :
El personal mínimo requerido es para la ejecución propiamente dicha del servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Finalmente, se debe conformar el expediente final del reclamo¿¿.cual es la cantidad de expedientes mensual?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5.2.1. Literal: actividad d **Página:** 63

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisan :
La cantidad de expedientes mensuales es de 100.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Indicar volumen de clientes morosos y tramo de morosidad

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5.2.3

Literal: gestion

Página: 70

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisan :
Aproximadamente 6 mil usuarios morosos de tres meses a más de deuda.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

El personal requerido es para laborar en las oficinas de ENOSA en la Unión o en oficina del Contratista?

Acápito de las bases : Sección: General **Numeral:** 5.5.2 **Literal:** Personal **Página:** 75

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisan :

La ejecución del Servicio se efectuará en las Oficinas del Contratista

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 27/02/2023

Hora de envío : 19:28:25

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Cuando mencionan metrado total del servicio, cantidad 36. A qué se refieren?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: RESPONSABILIDAD Literal: ANEXO 2 **Página:** 90

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria precisan :
El presente concurso es a Suma Alzada, y el plazo de ejecución es de 1,095 días
Se suprime el cuadro de metrado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria suprimen el ANEXO 2 titulado Metrado.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	19:28:25

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se solicita que se agregue como experiencia en actividades similares los siguientes servicios con la finalidad de tener un alto índice de pluralidad de postores, ya que están ligadas al objetivo principal de toda empresa pública, que es el servicio al usuario. A su vez, generalmente los servicios de atención al cliente y cobranzas son por contratos individuales . Por ello, agradeceremos incluir los servicios similares: Servicio de resolución de reclamos - Gestión de cobranza morosa - Servicio de Gestión Cobranza en general brindada para Entidades Públicas y/o privadas de Servicios Públicos, Entidades Bancarias y otros.- Atención al cliente en general.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: EXPERIENCI Página: 102

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisan:
Se consideran servicios similares a los siguientes:

- ¿ Servicios de Atención al Cliente en plataforma de Oficinas Comerciales.
- ¿ Servicio de Cobranza de recibos en ventanillas de Oficinas Comerciales.
- ¿ Servicios de Atención al Cliente en reclamaciones y emisión de Resoluciones.
- ¿ Servicios de Atención al Cliente y Gestor de Cobranza morosa.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20610020268

Fecha de envío : 27/02/2023

Nombre o Razón social : G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.

Hora de envío : 19:47:43

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

LA CONCESIONARIA tiene la facultad discrecional de modificar en el momento que lo estime pertinente las escalas de sanciones, multas y/o penalidades; obligándose a ponerla en conocimiento de EL CONTRATISTA o CONTRATISTAS con una antelación no menor de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Modificar las Penalidad o sanciones constituidas en las Bases Integradas vulnera la normativa de contrataciones u otra normativa de Ley 30225.

Asimismo contraviene al Principio de Legalidad.

El contrato está conformado por el documento que lo contiene, los documentos del procedimiento de selección que establezcan reglas definitivas y la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

La conclusión de OPINIÓN N° 010-2019/DTN en su numeral 3.1 dice: Las partes no pueden modificar el contenido de las Bases Integradas con ocasión de la suscripción del contrato; de esta manera, si en dicha oportunidad se incorpora alguna variación a las reglas definitivas de la contratación (por error, omisión, deficiencia u otra circunstancia), esta última debe considerarse como inexistente e incapaz de desplegar efectos jurídicos.

Es preciso recordar que el numeral 1.10. BASES LEGALES incluyan dentro de sus bases la Ley 30225, su Reglamento y Direcciones Técnicas de OSCE a si como la Ley 27444.

Por lo expuesto solicito dejar sin efecto este parrafo.

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 5.14

Literal: 0

Página: 86

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Reglamento Ley N° 30225 por Decreto Supremo N° 344-2018-EF OPINIÓN N° 010-2019/DTN Ley 24777

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría acoge la observación y se suprime lo señalado en el siguiente párrafo:

LA CONCESIONARIA tiene la facultad discrecional de modificar en el momento que lo estime pertinente las escalas de sanciones, multas y/o penalidades; obligándose a ponerla en conocimiento de EL CONTRATISTA o CONTRATISTAS con una antelación no menor de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría suprimen párrafo, quedando sin efecto :

LA CONCESIONARIA tiene la facultad discrecional de modificar en el momento que lo estime pertinente las escalas de sanciones, multas y/o penalidades; obligándose a ponerla en conocimiento de EL CONTRATISTA o CONTRATISTAS con una antelación no menor de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:01:09

Observación: Nro. 17

Consulta/Observación:

EL ANEXO 03 CRONOGRAMA Y PENALIDADES DE LA IMPLEMENTACIÓN. no cumple con la disposición referente al calculo de penalidad por mora. según numeral 162.1 del Artículo 162 del Reglamento de la Ley 30225.

162.1. En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la fórmula establecida.

Asimismo los supuestos de penalidad se repiten en el mismo Acto que es "El RETRASO DE INICIO DE ACTIVIDADES"

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** 5.13 **Literal:** 0 **Página:** 91

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

numeral 162.1 del Artículo 162 del Reglamento de la Ley 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría acoge la observación y modifica el Anexo 3 : Cronograma y Penalidades de Implementación por el cuadro Cronograma de Implementación

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El comité de selección en coordinación con el Área Usuaría, suprimen el Anexo 3 cronograma y Penalidades y lo sustituyen por Cronograma

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código : 20610020268

Fecha de envío : 27/02/2023

Nombre o Razón social : G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.

Hora de envío : 20:20:18

Observación: Nro. 18

Consulta/Observación:

El cuadro de penalización del Anexo no cumple con lo dispuesto el numeral 163.1 del Artículo 163 del Reglamento de la Ley 30225.

163.1. y 163.2 Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

163.2. Estas penalidades se calculan de forma independiente a la penalidad por mora.

Según La Directiva Técnica Normativa de OSCE N°OPINIÓN N° 003-2022/DTN dice en su conclusión: 3.2. Respecto de las ¿otras penalidades¿, el artículo 163 del Reglamento ha precisado que en los documentos del procedimiento de selección debe contemplarse: (i) los supuestos de aplicación de penalidad; (ii) la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto; y, (iii) el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, siendo estos tres requisitos indispensables para la aplicación de la penalidad. Contrario sensu, no será posible aplicar las ¿otras penalidades¿ cuando el procedimiento de verificación de la penalidad no estuviese contemplado en los documentos del procedimiento de selección.

Por lo expuesto solicito se cumpla con lo dispuesto en la Ley, a fin de no vulnerar el Principio de Legalidad y del Debido Proceso.

Acápite de las bases : Sección: Específico **Numeral:** 5.14 **Literal:** ANEXO 4 **Página:** 85

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

OPINIÓN N° 003-2022/DTN Numeral 163.1 y 163.2 del Reglamentos de la Ley N° 30225. Ley 27444

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaria acogen la observación y proceden a incluir el procedimiento de aplicación de penalidades, como Anexo 6.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El comité de selección en coordinación con el Área Usuaria, incluyen el procedimiento de aplicación de penalidades.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20610020268	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	G&M CONTRATISTAS Y ASOCIADOS S.A.C.	Hora de envío :	20:43:30

Observación: Nro. 19

Consulta/Observación:

En el CUADRO DE PENALIDADES PARA ASPECTOS GENERALES, se impone Infracción, Unidad y Penalidad. Según la Ley 30225 a cual esta sujeta ENOSA para licitar un concurso solo establece estos términos a Cumplir en Otras Penalidades Artículo 163.

Supuesto de Penalidad, es cual debe ser específico y claro, el Calculo de Penalidad y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar

Es importante corregir estos procedimientos ya que en un Arbitraje afectaría al supervisor del servicio.

Acápito de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 5.14 **Literal:** Anexo 4 **Página:** 95

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Articulo 163 de la Ley N° 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría acogen la observación y proceden a modificar los supuestos de penalidad para formularlos de forma mas clara y especifica.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El Comité de Selección en Coordinación con el Área Usuaría procede a la modificación de los supuestos de penalidad de modo que cumplan con ser específicos y claros.

Se procede a modificar el ANEXO 4 - Cuadro de Penalidades.

Entidad convocante : EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NOR OESTE DEL PERU S.A. ELECTRO NOR OESTE SA

Nomenclatura : CP-SM-2-2023-ELECTRONOROESTE SA (ENOSA)-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COBRANZA DE RECIBOS EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN - SERVICIO MAYOR SECHURA - ELECTRONOROESTE S.A.

Ruc/código :	20487528880	Fecha de envío :	27/02/2023
Nombre o Razón social :	GIANT PERU CONSTRUCCIONES & SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:33:53

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Se consulta a la Entidad si para la presentación de las ofertas, el único requisito de calificación es la Experiencia del Postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 101

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL Comité de Selección en coordinación con el Área Usuaría precisa que los Requisitos de Calificación se tiene la Experiencia del Postor únicamente.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null