

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código : 20608552261

Nombre o Razón social : GRUPO LABORUM S.A.C.

Fecha de envío : 09/08/2023

Hora de envío : 16:55:47

**Consulta: Nro. 1**

## Consulta/Observación:

Para la Experiencia del postor se puede considerar los siguientes:

- Experiencia en Servicio de Atención al cliente (Atención de reclamos)
- Experiencia Servicio de Back Office (reclamos de primera y segunda instancia)

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 53**

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

## Análisis respecto de la consulta u observación:

Como el servicio es referido a actividades de distribución, la experiencia del postor en actividades comerciales en el sector eléctrico, se considera actividades técnicas que permita levantar información de campo, tales como:

- Control de Pérdidas
- Conexiones nuevas
- Clientes Mayores.

Por tal motivo, no se considera como experiencia del postor, las labores administrativas:

- Experiencia en Servicio de Atención al cliente (Atención de reclamos)
- Experiencia Servicio de Back Office (reclamos de primera y segunda instancia)

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

"En general, el servicio es para suministros comunes y mayores, en tarifas BT y MT, incluso para Suministros Nuevos? Confirmar.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 1      **Literal:** -      **Página:** 22

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Respecto a la consulta formulada por el participante, se aclara que el servicio requerido es para la atención de petitorios de los clientes, relacionado con las redes eléctricas de distribución, media tensión, baja tensión, Subestaciones de Distribución y Alumbrado Público. Que incluye clientes con suministros en MT, BT e incluso para suministros nuevos.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

El segundo párrafo, donde se describe los petitorios de Reclamos, el párrafo termina con la palabra de.. ¿.Confirmar si falta completar dicho párrafo.

Confirmar.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** -      **Página:** 23

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que el párrafo no está completo, falta incluir la palabra "retenidas".

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

SE ACOGE, En la página 23 de las Bases Estandar, numeral 5 ALCANCES Y DESCRIPCIÓN, el segundo párrafo debe decir:

"La atención de los reclamos es en los siguientes petitorios de: Alumbrado Público, Artefactos y/o Equipos Malogrados, Interrupción del Servicio, Negativa de Atención Nuevo Suministro, Nivel de Tensión Inadecuado, Mala Calidad de AP, Incumplimiento Ejecución Plazos NS, Retiro y/o reubicación de postes, Retiro y/o Reubicación de subestación, Retiro y/o Reubicación de líneas, Retiro y/o Reubicación de retenidas."

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

"Actividad de Entrega de cartas y/o documentos" ¿Incluye cartas notariales?. Detallar el proceso.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.1    **Página:** 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que en casos excepcionales, cuando el interesado se niega a recepcionar la notificación, El Contratista hará la entrega de carta al Notario, para su legalización y entrega al interesado. Los gastos notariales son asumidos por ELECTROCENTRO.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

""Inspección en campo realizada en forma conjunta con el recurrente acompañado de un croquis,.."" ¿. Se refiere hacer la inspección en presencia del cliente ¿Es decir, se debe coordinar previamente con el cliente la fecha y hora de encuentro en un punto determinado...Es decir, la contactabilidad desde la base del postor ganador con el cliente estaría sujeta a la Inspección..?...No se desplaza cuadrilla a la zona sin confirmación de cliente..?...Y si el cliente no asiste, cómo se reconoce el desplazamiento de la cuadrilla..?...Esto para todas las subactividades de cada Actividad de la Convocatoria. Se considera para todas las subactividades de cada Actividad, el levantamiento de datos del predio y las coordinaciones hechas?  
Ampliar dicho Protocolo."

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 24  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que no es obligatorio la presencia del cliente en la inspección, considerando que la infraestructura eléctrica a evaluar se encuentra en las vías públicas. Sin embargo, el contratista deberá comunicarse con el interesado e informarle la fecha programada de inspección, indistintamente que el recurrente asista o no a la visita de campo.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

"Inspección y evaluación de las estructuras y redes de MT, SED, BT, AP, y acometidas" ¿Se entiende que se trata de una inspección visual.

Favor de Confirmar.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.1.2    **Página:** 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que la Inspección y evaluación de las estructuras y redes de MT, SED, BT, AP, y acometidas" es visual.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

"Plano de replanteo de la instalación eléctrica reclamada, de donde se ubica el predio del recurrente, para el caso de reclamo de interrupciones" ¿ELCTO entregará plano GIS de la zona para el replanteo manual del mismo o se pide un croquis manual..?

Confirmar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que ELECTROCENTRO entregará el plano GIS, sobre el cual la contratista realizará el replanteo (croquis)

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

"Verificar que el usuario cuente con el plano de zonificación de vías de cortes de veredas¿.."¿. Se trata de Zonas Rurales. Evaluar lo requerido.  
Confirmar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 24

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que el plano de zonificación de vías con corte de veredas es aplicable solo para zonas urbanas

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Para metrado de materiales para subsanación de mala calidad de producto, se hará con una medición puntual ¿o ELCTO procederá a la instalación de un equipo registrador según plazos de la NTCSE y BM..?

Ampliar Protocolo.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      **Página: 25**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que la contratista realizará inspección y medición puntual con multímetro

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

"Ubicación de las Subestaciones a realizar las mediciones" ¿ELCTO entregará los planos GIS?...Prever se trata de Zonas Rurales?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      **Página: 25**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que ELECTROCENTRO entregará el plano GIS.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

Se trata de inspección visual y con equipos (pinza amperimétrica, tensiómetro, multímetro, pértiga)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que se trata de inspección visual, y en algunos casos medición puntal de tensión y corriente.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 12**

**Consulta/Observación:**

Al ser requerimientos relacionados en su mayoría a la Resolución OSM N° 094-2017-OS-CD, y al tenerse un Anexo de cierre de registros en dicha Norma, ELCTO alcanzará Formato para el llenado en campo y para los Informes Técnicos?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Electrocento entregará los formatos para el llenado de campo.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

""Según sea el caso el informe técnico deberá de contar con un presupuesto a fin de ser atendido"" ¿Se deberá especificar qué tipo de casos o eliminar esta subactividad. Como ejemplo: la reparación de artefactos en una zona..??...El cambio de un transformador..??

Evaluar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En los casos que se requiera presupuesto, la elaboración del presupuesto será a cargo de ELECTROCENTRO.

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

SE ACOGE, En la página 25 de las Bases Estandar, IT 003 Elaboración de informes técnicos, el tercer ítem debe decir: "Según sea el caso del informe técnico deberá de contar con un presupuesto a fin de ser atendido (ELECTROCENTRO proporcionará el presupuesto)".

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

"Todo Informe Técnico deberá de ser contundente en cuanto a su conclusión manifestando de manera expresa si es Fundado, Infundado o Fundado en Parte. Se debe evitar el término recomendaciones" Esto quiere decir que sólo se atenderá casos de la Resolución N° 269-2014-OS-CD y No de la Resolución N° 094-2017-OS-CD...? El metrado entonces incluye sólo reclamos, y por tanto, se liquida como un evento el suministro que reclama o se considera en la liquidación como metrado la cantidad de suministros afectados por un evento..?..Como ejemplo: la reparación de artefactos en una zona se considera como metrado cada predio afectado y debidamente censado o un solo evento por zona..??...Tener presente que la Resolución N° 094-2017-OS-CD, NO considera como Reclamo dichos eventos, así como en las Interrupciones masivas o individuales.

Ampliar.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Es conforme, los informes técnicos con expresiones: Fundado, Infundado o Fundado en Parte es para la atención de reclamos. Sin embargo, se aclara que el metrado es para diversos tipos de petitorios considerando que estas pueden derivar en actividades de mantenimiento.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

"Reclamos Fundados y Plazos: Es ELCTO quien define los plazos de atención, por lo que corresponde al Supervisor de ELCTO, en base a nuestro Informe Técnico, definir dichos plazos.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que para la fijación de plazos de atención que será incluido en el informe técnico de respuesta al solicitante, serán determinados por ELECTROCENTRO.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

Los informe técnicos serán sustentados y documentados, en base a la información y documentación que remita ELCTO de cada caso, por lo que se deberá definir Protocolo para su atención y Línea de Tiempo.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      **Página: 26**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En la página 24 de las bases estándar se indica el numeral 5.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PLAZOS, considerar como línea de tiempo.

En la página 27 de las bases estándar se indica el numeral 5.2 PROCEDIMIENTO, considerar como protocolo.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

Los informes técnicos emitidos basados en casos de puro derecho que se encuentren regulado, deben ser reemplazados por los informes técnicos que se requieran a las Áreas de ELCTO, dentro de los plazos normados, y según Instructivo Interno alcanzado en la Absolución de Consultas de de ELCTO. Esto con la finalidad de definir responsabilidades?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En la página 26 numeral 5.1.2 Descripción de actividades, dice: Los informes técnicos deben ser claros y contundentes, basándose en medios de pruebas o en casos de puros derecho que se encuentren regulado, se debe evitar informes escuetos, se debe realizar de manera adecuada, considerando que este es el documento que sustentará la resolución. Se aclara que el término "puro derecho" se refiere a los sustentos con normativas regulatorias del sector electricidad. No existe finalidad de definir responsabilidades.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Las cartas que se emitan para notificación, serán revisadas y firmadas por el Postor Ganador; o por el Jefe de la Unidad Empresarial o Jefe Técnico..?

Confirmar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Las cartas de notificación serán suscritas por la Jefatura de Unidad Empresarial de ELECTROCENTRO. Así mismo se aclara que los informes técnicos serán suscritos por la contratista.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

"Para la atención de Reclamos, las Cartas a clientes, Instituciones u otros, o Memorando dirigidos a las diferentes Áreas, serán firmadas por ELCTO, o especificar a qué casos se refiere..? Favor de ampliar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      **Página: 26**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que las cartas y memorándum serán suscritas por ELECTROCENTRO.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

El otorgamiento de suministros provisionales, en Zonas Rurales, y en MT o BT, debería ser en base a lo que ELCTO defina según la zona y lo que el Área de Proyectos tenga en cartera, por lo que se solicitaría al Área usuaria el Informe del caso para emitir el Informe Técnico..?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que para la elaboración de proyectos de carta para dar respuesta de suministros provisionales, será de acuerdo a las indicaciones que dará el administrador de contrato. El contratista únicamente realizará la inspección de campo y el proyecto de carta.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 21**

**Consulta/Observación:**

"ELCTO alcanzará en la Absolución de Consultas, el Instructivo Interno definido para la atención de estos casos, dentro de los plazos normados, y que involucran a las diferentes Áreas de ELCTO y el ganador de la Buena Pro, donde se definen responsabilidades..?...Se definirán los Protocolos para coordinar con los supervisores del Servicio Valle Mantaro..??

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

En la página 24 de las bases estándar se indica el numeral 5.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PLAZOS, considerar como plazos normados.

En la página 27 de las bases estándar se indica el numeral 5.2 PROCEDIMIENTO, considerar como protocolos.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 22**

**Consulta/Observación:**

"Todas las cartas serán firmadas por ELCTO¿?...Las que no se notifiquen, y debidamente sustentadas, serían entregadas a ELCTO para su notificación Notarial..?...Alcanzarían Instructivo Interno en la Absolución de Consultas. Favor de ampliar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1.2      Página: 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que todas las cartas serán firmadas por ELECTROCENTRO. Se aclara que en casos excepcionales, cuando el interesado se niega a recepcionar la notificación. El Contratista hará la entrega de carta al Notario, para su legalización y entrega al interesado. Los gastos notariales son asumidos por ELECTROCENTRO.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

Las cartas relacionadas a al procedimieto 008-2009-OS-CD, no notificadas y debidamenete sustentadas, serían entregadas a ELCTO para su notificación Notarial¿?..Alcanzarían Instructivo Interno en la Absolución de Consultas. Ampliar.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El Contratista hará la entrega de carta al Notario, para su legalización y entrega al interesado. Los gastos notariales son asumidos por ELECTROCENTRO.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

"Se alcanzaría en la Absolucion de Consultas el modelo de alburn fotográfico digital;??..Las fotos serán subidas a la nube de ELCTO o a la del postor ganador..?..La entrega de fotos sería virtual..? Confirmar. "

Confirmar. "

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1.2      **Página:** 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No hay un modelo específico de álbum fotográfico, es a criterio de la contratista considerando que sea entendible y legible. La información fotográfica será alcanzada por un link compartido.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

El Procedimiento precisará el Protocolo de comunicación inmediata, por parte del ganador de la buena pro, ante Interrupciones Imprevistas Masivas o individual, Denuncias por Riesgo Eléctrico Masivas o individual, Denuncias por Alumbrado Público, Denuncias por variación de Tensión Masivo o individual y daños en artefactos electrodomésticos, y todo evento No Programado, para que cuadrillas de ELCTO o terceros superen lo reportado..?? . Alcanzarán en la Absolución de Consultas estos Procedimientos..?

Ampliar.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.2      Página: 28

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que el servicio no contempla actividades imprevistas que requieran comunicación inmediata, son actividades programadas de acuerdo al metrado que se indica en las bases estándar.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 26**

**Consulta/Observación:**

Se ha considerado el personal para el local administrativo, que de soporte, monitoreo, registro y cierre de Recursos/Clasificación/Motivo en el NGC.

Dicho personal tendría los acceso al NGC y algún otro canal de recepción de requerimientos de ELCTO..? Ampliar.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.2      **Página:** 28

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara la consulta y se confirma que se facilitará un punto de acceso al NGC en modo consulta para las actividades descritas en las bases estándar.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Observación: Nro. 27**

**Consulta/Observación:**

Toda la gestión documentaria será por medio virtual, mediante carpetas detalladas y documentación sustentatoria y evidenciada..o será físicamente entregada a ELCTO..?

Indicar el canal de entrega de información digital¿Nube de ELCTO u nube de postor ganador..?  
Ampliar.

**Acápito de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.2    **Página:** 29

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

La gestión documentaria será virtual, el cual será entregado vía correo electrónico y según la magnitud mediante link compartido.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 28**

**Consulta/Observación:**

El requerimiento mínimo propuesto es 01 cuadrilla. Las Órdenes de Trabajo o Mantenimiento serán emitidas focalizadamente, para lograr el mejor rendimiento¿? ¿o está considerado 01 cuadrilla para cada localidad o Servicio Eléctrico: Jauja, Concepción, y Chupaca..?

El numeral 7.2. también hace referencia a 01 cuadrilla.

Favor de Confirmar.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.4.4      Página: 34

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El contratista tiene la potestad de programar actividades en los servicios eléctricos, teniendo en cuenta los plazos establecidos. Las órdenes de trabajo o petitorios serán remitidas a diario por ELECTROCENTRO vía correo electrónico.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 29**

**Consulta/Observación:**

Como Requisito de Proveedor, se considera como servicio similar: Servicio de actividades comerciales en el sector eléctrico?

**Acápites de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 7.1    **Página:** 39

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Las actividades comerciales en el sector electrico, considera actividades técnicas, que permita levanta información de campo, tales como: Control de Pérdidas, Conexiones nuevas, Clientes Mayores.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 30**

**Consulta/Observación:**

Cumplir con la ejecución de las órdenes de mantenimiento de acuerdo a requerimiento de Electrocentro de dimensionamiento mínimo definido en ls TDR, que es de 01 cuadrilla.

Favor de confirmar

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8      Literal: 8.1.1      **Página: 40**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El requerimiento mínimo es de una cuadrilla, las actividades son valorizadas a costos unitarios; sin embargo el contratista puede incrementar cuadrillas adicionales de acuerdo a la magnitud de actividades para el cumplimiento de plazos normativos.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 31**

**Consulta/Observación:**

Se exige que el personal este en algun regimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que ELECTROCENTRO S.A., no exigen ningún regimen laboral para el personal del contratista. Precisando que el TDR numeral 8.1.1 se establece las Obligaciones del Proveedor del Servicio i) Relacionada con su personal.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 32**

**Consulta/Observación:**

Se pondra subcontratar o tercerizar?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No es factible subcontratar o tercerizar el servicio.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 33**

**Consulta/Observación:**

Los feriados serán laborales? De ser asi, quién se hará cargo del pago?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

La planificación de actividades están a cargo del contratista; así como sus obligaciones laborales. La coordinación con la supervisión de ELECTROCENTRO se realizará en días laborables.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 34**

**Consulta/Observación:**

Cuál será el horario tanto de los gestores campo como los de oficina?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El horario de trabajo lo establece el contratista; sin embargo se recomienda para las coordinaciones con la supervisión de ELECTROCENTRO en el horario laboral de 07:50 - 13:00; 13:45 - 18:30 horas.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta:** Nro. 35

**Consulta/Observación:**

Solicitan algún tipo de garantía? Como Carta Fianza?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que, en los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta:** Nro. 36

**Consulta/Observación:**

Hay costo de licencias? Y a cuánto?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

La consulta no especifica correctamente el tipo de licencia.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta:** Nro. 37

**Consulta/Observación:**

Podrían compartir histórico de gestiones pasadas?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Los registros de reclamos y otros relacionados al servicio podrán ser compartidos a requerimiento del postor ganador.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 38**

**Consulta/Observación:**

Podrían indicarnos, ¿cuántos m2 solicitan para la oficina administrativa o dependerá del criterio del contratista?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 41

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Dependerá del criterio de la contratista, cumpliendo con los aspectos laborales y adecuados para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta:** Nro. 39

**Consulta/Observación:**

¿Los locales deben contar con licencias municipales, autorizaciones de defensa civil y estos costos serán cubiertos por ELECTROCENTRO?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: -

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No aplica para el local solicitado por ELECTROCENTRO.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

¿El servicio de campo se realizara en cada una de las provincias? (Jauja, Concepcion, Chaupa) Favor de indicar zonas de gestión, como: zona urbana, rural, distrito y provincia.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El servicio de campo se realizará en las localidades: Jauja, Concepcion, Chupaca, indicadas en el numeral 5.8.1 de la página 37 de las bases integradas.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 41**

**Consulta/Observación:**

¿Pueden compartir un costo referencial por la carta notarial y si esta será asumido por el contratista?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El costo de la carta notarial será asumido por ELECTROCENTRO.

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta:** Nro. 42

**Consulta/Observación:**

¿PARA EL PUESTO DE SUPERVISOR SE PUEDE CONSIDERAR COMO EXPERIENCIA LOS CARGOS DE: COORDINADOR, JEFE, ADMINISTRADOR, LIDER?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7.2.3      **Página:** 39

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Para el puesto de supervisor se debe tener estricto cumplimiento a lo establecido en las bases integradas, página 39, numeral 7.2.3

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 43**

**Consulta/Observación:**

Sobre la experiencia del postor, para el sustento de pago de las facturas es posible presentar el estado de factura pagada que figura en la plataforma del cliente ? Sin dejar de lado la presentación del contrato, facturas y valorización.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** c      **Página:** 53

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se aclara que la experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago

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

NULL

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SA ELECTROCENTRO S.A.  
Nomenclatura : AS-SM-57-2023-ELCTO S.A.-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, FACTIBILIDADES, PUNTOS DISEÑO, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y OTROS PETITORIOS, CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE DISTRIBUCION, EN EL AMBITO DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS VALLE MANTARO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL JUNÍN DE ELECTROCENTRO S.A

Ruc/código :	20515719165	Fecha de envío :	09/08/2023
Nombre o Razón social :	KOBRANZAS S.A.C.	Hora de envío :	18:29:48

**Consulta: Nro. 44**

**Consulta/Observación:**

Para una participación de mayor cantidad de postores, ¿es posible presentar experiencia del postor en gestión de atención al cliente telefónico y/o presencial, contact center?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: c      **Página: 53**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Como el servicio es referido a actividades de distribución, la experiencia del postor en actividades comerciales en el sector eléctrico, se considera actividades técnicas que permita levantar información de campo, tales como:

- Control de Pérdidas
- Conexiones nuevas
- Clientes Mayores.

Por tal motivo, no se considera como experiencia del postor, las labores administrativas:

- Gestión de atención al cliente telefónico y/o presencial, contact center

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

NULL