

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

Ruc/código : 20601627125

Nombre o Razón social : INDE VILLA S.A.C.

Fecha de envío : 11/05/2023

Hora de envío : 15:50:27

**Consulta: Nro. 1**

### **Consulta/Observación:**

La consulta esta relacionada a los terminos del perfil del proveedor, en el apartado de experiencia , se podria considerar como servicio similar la nomenclatura siguiente:

"servicio de impresion,ordenamiento,reparto y cobranza de recibos de usuarios con instalaciones de recursos energeticos renovables autonomas".

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.11.2    **Página:** 25

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

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

Se aclara la consulta: Que las actividades se pueden desarrollar tambien en empresas de recursos energeticos renovables, por lo que se precisa en servicios similares:

Servicio de atención de reclamos y/o Operación en redes de baja y media tensión, y/o alumbrado público, y/o conexiones domiciliarias, y/o lecturas de medidores de energía eléctrica, y/o repartos de recibos de energía eléctrica, y/o cobranza, y/o cortes reconexiones, y/o atención al cliente; en empresas de servicio de energía eléctrica, convencional y/o recursos energéticos renovables.

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

5.11.2 PERFIL DEL PROVEEDOR.

Similares:

Se consideran ¿servicios similares ¿a las siguientes actividades: Servicio de atención de reclamos y/o Operación en redes de baja y media tensión, y/o alumbrado público, y/o conexiones domiciliarias, y/o lecturas de medidores de energía eléctrica, y/o repartos de recibos de energía eléctrica, y/o cobranza, y/o cortes reconexiones, y/o atención al cliente; en empresas de servicio de energía eléctrica, convencional y/o recursos energéticos renovables.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

|                         |  |                  |            |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20606375957                                    | Fecha de envío : | 12/05/2023 |
| Nombre o Razón social : | CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C. | Hora de envío :  | 21:41:43   |

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

¿El perfil profesional de los asistentes de reclamos y denuncias puede ser Bachiller en Derecho?. Ya que está acorde con el proceso de resolución de reclamos.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5.11.3      Literal: c      **Página: 26**

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

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

Se acoge lo solicitado: Se incluye en especialidad de Asistente de reclamos Bachiller o Titulado en Derecho, por estar relacionado al servicio, por lo que se precisa:

Especialidad : Bachiller o titulado de la especialidad: Ingenieria Electrica, o Mecanico Electricista, o Derecho.

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

· ASISTENTE DE RECLAMOS Y DENUNCIAS:

Especialidad : Bachiller o titulado de la especialidad: Ingenieria Electrica, o Mecanico Electricista, o Derecho.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

Ruc/código : 20606375957

Fecha de envío : 13/05/2023

Nombre o Razón social : CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS  
S.A.C.

Hora de envío : 20:54:10

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

1.- Se solicita se considere en el perfil del coordinador - supervisor responsable, las carreras profesionales de abogado o bachiller en derecho o ingeniero industrial o administrador de empresas; es preciso señalar que en otras Unidades de negocio de ELSE e inclusive otras empresas Distribuidoras que han tercerizado el mismo servicio, sin consideran estas carreras profesionales, teniendo en cuenta que la base es el conocimiento en la normatividad vigente.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.11.3**

**Literal: S/N**

**Página: 25**

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

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

No se acoge lo solicitado: El coordinador - supervisor responsable, es el encargado general de definir la atención de todos los tipos de reclamos del servicio de energía eléctrica, y por corresponder a servicio técnico se requiere profesional de la rama afín al servicio, adicionalmente se aclara que se está corrigiendo como asistente de reclamos a un profesional de derecho, quien asistirá en la parte normativa.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

---

|                         |  |                  |            |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20606375957                                    | Fecha de envío : | 13/05/2023 |
| Nombre o Razón social : | CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C. | Hora de envío :  | 20:54:10   |

**Consulta:** Nro. 4

**Consulta/Observación:**

1.- Confirmar si en cuanto a la experiencia en actividades eléctricas de servicios comerciales se refiere a las actividades de: toma de lectura, reparto de recibos, control de pérdidas, servicios nuevos, emergencias en baja tensión.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5.11.3      Literal: S/N      **Página:** 26

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

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

Se aclara la consulta: Se confirma que las actividades mencionadas (toma de lectura, reparto de recibos, control de pérdidas, servicios nuevos, emergencias en baja tensión) corresponde a servicios comerciales.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

|                         |  |                  |            |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20606375957                                    | Fecha de envío : | 13/05/2023 |
| Nombre o Razón social : | CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C. | Hora de envío :  | 20:54:10   |

**Consulta:** Nro. 5

**Consulta/Observación:**

1.- La consulta es si en la estructura de costos del valor referencial, está considerado pagar los beneficios sociales al 100%, es decir 2 gratificaciones al año, 30 días de vacaciones y CTS o factible pagar los beneficios sociales según el régimen del postor

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.14      **Literal:** S/N      **Página:** 30

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

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

Se aclara la consulta: Se confirma que la estructura de costos incluye todos los beneficios sociales que por ley corresponde pagar al contratista para la prestación del servicio a contrar.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

|                         |  |                  |            |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20606375957                                    | Fecha de envío : | 13/05/2023 |
| Nombre o Razón social : | CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C. | Hora de envío :  | 20:54:10   |

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

1.- Teniendo en cuenta que los reclamos también incluyen zona rural y considerando que es necesario el transporte de diferentes materiales, herramientas y demás, es observable que se soliciten también autos, sin especificar las características mínimas, se sugiere considerar solo camionetas 4x2 o 4x4

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5.11.4    **Literal:** S/N    **Página:** 26

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

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

No se acoge la observacion: El vehiculo que se solicita es solo para transporte de personal, no incluye transporte de materiales, porque el uso de las unidades vehiculares son para las actividades de inspecciones consideradas para el presente procedimiento de seleccion.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

|                         |  |                  |            |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20606375957                                    | Fecha de envío : | 13/05/2023 |
| Nombre o Razón social : | CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C. | Hora de envío :  | 20:54:10   |

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

1.- El metrado es garantizado?, este dato es muy importante ya que los costos del proveedor del servicio serán fijos y el precio a pagar por ELSE es variable, una distorsión negativa en el metrado podría afectar el equilibrio económico financiero del contrato

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Anexos                      **Numeral:** 1 - TDR                      **Literal:** S/N                      **Página:** 35

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

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

Se aclara la consulta: Se confirma que el metrado, corresponde al resultado de los datos historicos de atencion de reclamos y denuncias en la region de Apurimac.

Siendo la cantidad mensual aproximadamente: En Abancay y sectores:

-Atencion de Reclamos 90.

-Atencion de denuncias 02

En Andahuaylas y sectores:

-Atencion de Reclamos 92

-Atencion de denuncias 01.

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

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-18-2023-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS 2023

Ruc/código : 20605391436

Nombre o Razón social : MARONS ELECTRIC E.I.R.L.

Fecha de envío : 19/05/2023

Hora de envío : 22:33:10

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

CONSULTA

SOLICITAMOS AL COMITE DE SELECCION CONSIDERAR DENTRO DE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD LAS ACTIVIDADES COMERCIALES EN GENERAL PARA EMPRESAS DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA, ACTIVIDADES COMO: SERVICIO DE NOTIFICACIONES PREVIAS CON CARGO, APERTURA Y CERRADO DE TAPAS DE CAJAS PORTAMEDIDOR Y CAMBIO DE MEDIDOR, ACTIVIDADES DE CONTROL DE PERDIDAS, ACTIVIDADES COMERCIALES, SUPERVION DE ACTIVIDADES COMERCIALES, SUPERVISION DE FISE, SUPERVISION DE CONTROL DE PERDIDAS.

YA QUE TODAS ESTAS ACTIVIDADES TIENEN RELACION CON EL SERVICIO A EJECUTAR AL ESTAR EN CONTACTO CON LOS USUARIOS Y ASI LOGRAR UNA MAYOR PLURALIDAD DE POSTORES Y NO LIMITAR LA PARTICIPACION.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 3.2

**Literal:** C

**Página:** 42

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

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

Se acoge la consulta: Se incluye las actividades descritas en la consulta como experiencia del postor, y se precisa:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de atención de reclamos operativos en redes de baja y media tensión, alumbrado público, conexiones domiciliarias; y/o actividades en servicios comerciales como lecturas, repartos, instalaciones, cobranza, cortes reconexiones, notificaciones de suministros, apertura y cierre de cajas portamedidor, cambio de medidor, FISE, control de perdidas, atención al cliente y supervisión de actividades comerciales.

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

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

Similares:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de atención de reclamos y/o Operación en redes de baja y media tensión, y/o alumbrado público, y/o conexiones domiciliarias, y/o lecturas de medidores de energía eléctrica, y/o repartos de recibos de energía eléctrica, y/o cobranza, y/o cortes reconexiones, notificaciones de suministros, apertura y cierre de cajas portamedidor, cambio de medidor, FISE, control de perdidas, atención al cliente y supervisión de actividades comerciales y/o atención al cliente; en empresas de servicio de energía eléctrica, convencional y/o recursos energéticos renovables.