

# **BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

*Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD*



**SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE**

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul> </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div> <div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul> </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div> <div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul> </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm      Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm      Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

**INSTRUCCIONES DE USO:**

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

## **BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N°  
CP-SM-13-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE RESOLUCION DE  
RECLAMOS POR TODOS LOS OBJETOS O MATERIAS DE  
RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA Y  
GESTION DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS VARIOS  
EN ELECTRONOROESTE S.A. EN LA UNIDAD DE  
NEGOCIO PIURA, ALTO PIURA, TUMBES, PAITA Y  
SULLANA, INCLUYE ACTIVIDADES TÉCNICAS  
(INSPECCION, CONTRASTE DE MEDIDORES,  
NOTIFICACION)**

## DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

### 1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

#### Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

### 1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### Advertencia

*La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.*

#### Importante

*Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.*

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no*

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

*coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*

- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

## 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

### **Importante**

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

## 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

## 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

## 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

## 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas



que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

### **1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

### **1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

#### **Importante**

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

## CAPÍTULO III DEL CONTRATO

### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

### 3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

#### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

#### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

#### Importante

- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *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, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

#### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Importante**

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

#### **Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

*1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*

*2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*

*3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*

*4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitar-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### **3.5. ADELANTOS**

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

### **3.6. PENALIDADES**

### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

## 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

## 3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

#### **Advertencia**

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

## 3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Electronoroeste S.A.  
RUC N° : 20102708394  
Domicilio legal : Callao 875 Piura  
Teléfono: : 969 628 804  
Correo electrónico: : csanchezr@distriluz.com.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE RESOLUCION DE RECLAMOS POR TODOS LOS OBJETOS O MATERIAS DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA Y GESTION DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS VARIOS EN ELECTRONOROESTE S.A. EN LA UNIDAD DE NEGOCIO PIURA, ALTO PIURA, TUMBES, PAITA Y SULLANA, INCLUYE ACTIVIDADES TÉCNICAS (INSPECCION, CONTRASTE DE MEDIDORES, NOTIFICACION)

ITEM	UNIDADES EMPRESARIALES
1	Unidad Empresarial Piura
2	Unidad Empresarial Alto Piura
3	Unidad Empresarial Tumbes
4	Unidad Empresarial Paita
5	Unidad Empresarial Sullana

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° SAE-0080-2024-ENOSA firmado el 20 de junio del 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios

#### Importante

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de precios unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de mil noventa y cinco (1095) días calendarios concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de solicitar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (diez y 00/100 soles) mediante depósito en efectivo en las siguientes cuentas de Electronoroeste S.A.

Pagar en	:	Transferencia Bancaria
Cuenta Scotiabank	:	0001389165
Código CCI	:	009 330 00000 1389165 20

La constancia del depósito deberá remitirla al correo csanchezr@distriluz.com.pe

Las bases en formato digital se alcanzarán mediante correo electrónico y en físico a la siguiente dirección:

Oficina de Electronoroeste S.A. ubicado en Calle Callao 875 Piura Centro, con atención al Área de Logística en el Horario de 08:00 am – 13:00 horas y 14:30 a 18:30 horas.

#### Importante

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31953 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N° 31955 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento y sus modificaciones.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información.
- Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida del personal del servicio público y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 082-2023-PCM, vigentes desde el 20 de julio de 2023.
- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-2020-TR que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida.
- Ley N° 29245; Ley que regula los servicios de tercerización y D. Leg. N° 1038, que precisa alcances de la Ley N° 29245.
- D.S. 006-2008-TR, Reglamento de la Ley N° 29245 y del D. Leg. N° 1038 que regulan los servicios de tercerización.
- D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.



- R.M. 111-2011-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal citado.
- Directivas de FONAFE o DISTRILUZ.
- Código Civil.
- Ley General de inspección del trabajo - Ley 28806
- Decreto Ley N° 25844 – DS - 009-93-EM
- DS-020-97-EM - Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos
- Lineamientos resolutivos de la junta de apelaciones de reclamos de usuarios – JARU.
- Decreto Supremo 022-2019-IN.
- Normas de OSINERGMIN referentes a:
  - Deberes y Derechos del Usuario de Electricidad
  - Como reclamar Servicios Públicos de Electricidad c. Directiva de Reclamo
  - Procedimiento de Reclamo
  - Nuevo Procedimiento de Reclamo f. Todas sus modificaciones
- Conocimiento normativo de OSINERGMIN respecto de:
  - Supervisión de las Condiciones de Prestación del Servicio Público de Electricidad en los Sistemas Aislados
  - Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas
  - Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica
  - Supervisión de los Reintegros y Recuperas de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad
  - Supervisión del Cumplimiento de la Normatividad sobre Contribuciones Reembolsables en el Servicio Público de Electricidad.
  - Supervisión del Cumplimiento de Normas Vigentes sobre Corte y Reconexión del Servicio Público de Electricidad.
  - Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
- Multas por incumplimientos a la resolución de “Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”. Resolución 141-2011-OS/CD.
- Supervisión para el contraste de medidores de energía eléctrica
- Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público. q. Supervisión de la Resolución 047-2009-OS-CD y 028-2006-OS-CD
- Supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE
- Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD N° 047-2009-OS-CD
- Resolución Osinergmin N° 141-2023-OS/CD
- Resolución Osinergmin No.266-2012-OS-CD-GFE
- Todas sus modificaciones.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

#### Importante

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>3</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**<sup>4</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

#### Importante

- *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

#### 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

#### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

#### Advertencia

*El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>5</sup> y*

<sup>4</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

<sup>5</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

*siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- f) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- h) Declaración Jurada de intereses para proveedores, de acuerdo al Artículo 22.4 del Código de Ética de la Entidad (**Anexo N° 13**)
- i) Formato de declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades (**Anexo N° 14**)
- j) Formato de conocimiento del proveedor - Sistema De Prevención De Lavado De Activos Financiamiento Del Terrorismo - D.L. 1249-2016, 26-NOV\_2016 (**Anexo N° 15**)
- k) Formato PEP (**Anexo N° 16**) de corresponder.

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *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, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### Importante

<sup>6</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>7</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el local principal de Electronoroeste S.A. ubicado en la Calle Callao 875 – Piura en el horario de Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 13:45 a las 18:30 horas y/o en vía Mesa de Partes Digital del Electronoroeste S.A. [mesadepartesENOSA@distriluz.com.pe](mailto:mesadepartesENOSA@distriluz.com.pe) con atención a la Oficina de Logística y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que Electronoroeste S.A. disponga en su oportunidad. Se considera el uso de la mesa de partes virtual en la medida de que la validez y el objeto del documento permita su presentación por medios electrónicos.

### Horario de Mesa de Partes Virtual:

#### Lunes a Viernes

Desde las 00:00 horas hasta las 19:00, el mismo día.

Después de las 19:00 hasta las 23:59 horas, a partir del día hábil siguiente.

Los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, a partir del día hábil siguiente.

Para la suscripción del contrato deberá a personarse el representante legal dentro del plazo a las oficinas de Electronoroeste SA ubicadas en Calle Callao 875 – Piura, en el horario de 08:00 a 1:00 y de 1:45 a 18:30, con excepción si el representante legal cuente con firma digital validada por la RENIEC se firmará de manera virtual.

#### Importante

*En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).*

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos mensuales.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable del Área de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia del contrato u Orden de Servicio
- Código de cuenta interbancaria.

Dicha documentación se debe presentar en plataforma web para proveedores:  
<https://www.enosa.com.pe/proveedoror>

<sup>7</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### 1. Denominación de la contratación

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación de una empresa especializada que brinde el Servicio de Resolución de Reclamos por todos los objetos o materias de reclamos en primera y segunda instancia y gestión de atención de requerimientos varios en Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales Piura, Alto Piura, Tumbes, Paíta y Sullana, incluye actividades técnicas (inspección, contraste de medidores, notificación).

#### 2. Finalidad pública

El servicio de resolución por todos los objetos o materias de reclamos en primera y segunda instancia y gestión de atención de requerimientos varios en Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales Piura, Alto Piura, Tumbes, Paíta y Sullana, incluye actividades técnicas (inspección, contraste de medidores, notificación), permitirá mejorar los tiempos de atención que devienen en la ejecución de dichas actividades, impactando directamente en la satisfacción de los clientes. El servicio garantizará que la calidad de las resoluciones emitidas en primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y respuesta a nuestros clientes de sus solicitudes derivadas de atención al cliente, evitando generar insatisfacción en los clientes.

#### 3. Antecedentes

El servicio de venta de energía eléctrica, está calificado como un servicio básico para la población, siendo de interés prioritario que ELECTRONOROESTE S.A. ejecute constantes mejoras continuas a los procesos comerciales de atención al cliente, uno de los puntos más relevantes es la atención de reclamos y respuestas a las cartas y/o documentos presentados.

El presente servicio se viene ejecutando en ELECTRONOROESTE S.A. hace ocho (08) años; por lo que resulta necesario seguir contando con el servicio, el mismo que permitirá a ELECTRONOROESTE S.A. brindar un servicio de calidad a sus clientes y potenciales clientes.

Este servicio se encuentra regulado según Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD N° 047-2009-OS-CD, ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN

N° 141-2023-OS/CD, OSINERGMIN No.266-2012-OS-CD-GFE Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica y sus modificaciones.

#### 4. Objetivos de la contratación

##### • Objetivo General

Cumplir con lo dispuesto por las Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos, el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural; el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica y el Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

##### • Objetivo Específico

- Atender oportunamente la atención de los reclamos en primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargos a Osinergmin derivados de las supervisiones comerciales.
- Respuesta de las solicitudes presentadas por nuestros clientes derivados de atención al cliente y otros afines al procedimiento implementando procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para su atención, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente (\*) y sus modificaciones



evitando multas y sanciones por las entidades fiscalizadoras - OSINERGMIN.

## 5. Sistema de contratación.

La presente contratación se rige bajo el sistema Precios Unitarios.

La presente contratación se hará por ítem, correspondiendo un ítem a cada Unidad Empresarial.

## 6. Alcance y descripción del servicio

### 6.1 Actividades

El servicio consiste en la atención a los clientes y potenciales clientes que se encuentran dentro de la concesión de ELECTRONOROESTE, en las Unidades Empresariales de Piura, Alto Piura, Tumbes, Paita y Sullana.

### 6.2 Descripción y condición del servicio

El servicio a contratar incluye todo los costos directos e indirectos, es decir, LA CONTRATISTA tiene bajo su cargo toda la responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de personal ejecutivo, administrativo, mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos, combustible, equipos y maquinarias, herramientas, dispositivos de seguridad, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos y soporte, software, seguros, licencias y/o autorizaciones administrativas, impuestos de ley y cualquier bien o servicio que sea requerido legal, judicial o contractualmente para el cumplimiento del contrato.

El presente servicio, tiene como finalidad el de brindar una atención eficiente a los clientes de ELECTRONOROESTE S.A., por los requerimientos originados por la prestación del Servicio Público de Suministro de Electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente y sujetarse a los alcances del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", que es obligatoria para todas las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos, titulares del suministro, usuarios, terceros con legítimo interés y el OSINERGMIN en materia de reclamos, Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, Lineamientos Resolutivos de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios y otra normativa vigente que permita brindar un atención eficiente y eficaz a los clientes de ELECTRONOROESTE S.A. y público en general, Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica y sus modificaciones.

LA CONTRATISTA prestará mínimo el servicio de lunes a viernes de manera presencial, aún en casos fortuitos (huelga, paros y otros) en el siguiente horario:

Días	Horario de Prestación del Servicio
Lunes a viernes	08:00 a 13:00 13:45 a 18:30

El personal de LA CONTRATISTA deberá demostrar experiencia, conocimiento y capacitación actualizada sobre la normativa vigente, en particular sobre la Directiva de reclamo, aprobada por el OSINERGMIN, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, Ley de Concesiones Eléctricas y otras vigentes relacionadas con la prestación del servicio que estime conveniente ELECTRONOROESTE S.A. LA CONTRATISTA debe contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos, recursos humanos y financieros, evitando utilizar al personal asignado al servicio.

Las especificaciones detalladas, están referidas a los procedimientos constructivos que actualmente tiene implementados ELECTRONOROESTE S.A., sin embargo LA CONTRATISTA, de acuerdo a su experiencia y conocimiento, podrá proponer cambios o modificaciones, que signifiquen una mejora en términos de calidad o productividad, sin que estos cambios o modificaciones en procedimientos, representen mayores costos en el servicio, contraprestación o pago adicional; para la aplicación de dichas modificaciones, deberá contar con la aprobación expresa de ELECTRONOROESTE S.A.

Se requiere que LA CONTRATISTA estandarice e informe a ELECTRONOROESTE S.A. la metodología y procedimientos que utilizará para el cumplimiento del presente Servicio (modelo de resoluciones, flujograma de procedimientos, modelo de cartas), las cuales se deberán presentar como máximo a los 15 días hábiles posteriores a la firma del Acta de Inicio de Actividades, de manera que permita obtener una ejecución eficiente y eficaz, superando las imposibilidades que se

puedan presentar, considerando la aplicación de los avances tecnológicos existentes.

### 6.3 Actividades a Realizar

La descripción de las actividades a realizar, se detallan en el Anexo N° 01 “Descripción de Actividades”.

LA CONTRATISTA deberá cumplir con las directivas indicadas por ELECTRONOROESTE S.A., Además ELECTRONOROESTE S.A. podrá introducir mejoras en los procedimientos propuestos en el Anexo N° 01 “Descripción de Actividades” de los términos de referencia con la finalidad de sostener y/o mejorar la calidad del servicio, los mismos que no significarán incremento de costos de su aplicación. Estas mejoras, serán notificadas a LA CONTRATISTA para su aplicación dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de notificado el documento.

### 6.4 Recursos a ser provistos por el proveedor

Deberá disponer de una organización, infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato. El equipamiento aquí especificado, es el general y mínimo pudiendo ser ampliado más adelante en “Descripción de las actividades”, según las exigencias específicas del servicio. EL CONTRATISTA, por ningún motivo podrá utilizar los ambientes, mobiliarios, equipos, herramientas, accesorios y/o infraestructura de ELECTRONOROESTE S.A., salvo que por contrato debidamente suscrito se otorgue en alquiler o licenciamiento.

EL CONTRATISTA proporcionará los locales y muebles necesarios para garantizar el buen funcionamiento del servicio, así como todos los útiles, materiales y suministros de oficina que se requiera para la adecuada prestación del Servicio, serán de cuenta y responsabilidad de EL CONTRATISTA.

Los servicios de telefonía fija, internet, agua, energía eléctrica y transporte serán proporcionados por EL CONTRATISTA y correrán por cuenta del mismo. Tales servicios serán brindados asegurando la continuidad del Servicio, respecto a la ocurrencia de alguna contingencia en las redes de servicio público.

### 6.5 Recursos a ser provistos por la Entidad

#### 6.5.1 Software:

Se suscribirá un Contrato de Licenciamiento por el uso del sistema comercial de ELECTRONOROESTE S.A.

ELECTRONOROESTE S.A. proporcionará accesos al Sistema Comercial NGC y a otros que fuere necesario. Los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de ELECTRONOROESTE S.A., se calculan en base al presente cuadro:

COSTOS POR USO DE SISTEMAS TIC EN ENOSA

Sistemas de Información	Mes			Año		
	Cuentas de usuarios			Cuentas de usuarios		
Cuentas de usuarios	1 a 5	6 - 10	>10	1 a 5	6 - 10	>10
Sistema Comercial NGC	60	150	200	648	1440	1680
Descargo y registro de actividades técnicas, administrativas y de proyectos para actualizar - consultar la data del ERP	73	123	190	786	1183	1599
Descargo y registro de transacciones para actualizar - consultar la data del GIS	68	116	179	738	1110	1501
Otros sistemas de Enosa	40	80	120	432	768	1008

Los costos son en soles y sin IGV.

ELECTRONOROESTE S.A. facturará los costos de licenciamiento en cualquier etapa del servicio, incluso en la liquidación del servicio.

LA CONTRATISTA deberá cumplir los procedimiento, directivas e instructivos internos de ELECTRONOROESTE S.A.

### 6.6 Normas técnicas

LA CONTRATISTA deberá obligatoriamente cumplir con las siguientes leyes para realizar el servicio de manera oportuna, segura y confinable:

- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de



Presupuesto Público.

- Ley N° 31953 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 – Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020- EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-2020-TR que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida.
- Ley N° 29245; Ley que regula los servicios de tercerización y D. Leg. N° 1038, que precisa alcances de la Ley N° 29245.
- D.S. 006-2008-TR, Reglamento de la Ley N° 29245 y del D. Leg. N° 1038 que regulan los servicios de tercerización.
- D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- R.M. 111-2011-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal citado.
- Directivas de FONAFE o DISTRILUZ.
- Código Civil.
- Ley General de inspección del trabajo - Ley 28806
- Decreto Ley N° 25844 – DS - 009-93-EM
- DS-020-97-EM - Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos
- Lineamientos resolutivos de la junta de apelaciones de reclamos de usuarios – JARU.
- Decreto Supremo 022-2019-IN.
- Normas de OSINERGMIN referentes a:
  - Deberes y Derechos del Usuario de Electricidad
  - Como reclamar Servicios Públicos de Electricidad c. Directiva de Reclamo
  - Procedimiento de Reclamo
  - Nuevo Procedimiento de Reclamo f. Todas sus modificaciones
  - Conocimiento normativo de OSINERGMIN respecto de:
    - Supervisión de las Condiciones de Prestación del Servicio Público de Electricidad en los Sistemas Aislados
    - Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas
    - Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica
    - Supervisión de los Reintegros y Recuperas de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad
    - Supervisión del Cumplimiento de la Normatividad sobre Contribuciones Reembolsables en el Servicio Público de Electricidad.
    - Supervisión del Cumplimiento de Normas Vigentes sobre Corte y Reconexión del Servicio Público de Electricidad.
    - Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
  - Multas por incumplimientos a la resolución de “Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”. Resolución 141-2011-OS/CD.
  - Supervisión para el contraste de medidores de energía eléctrica
  - Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público. q.
  - Supervisión de la Resolución 047-2009-OS-CD y 028-2006-OS-CD
  - Supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE

- Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD N° 047-2009-OS-CD
- Resolución Osinergmin N° 141-2023-OS/CD
- Resolución Osinergmin No.266-2012-OS-CD-GFE
- Todas sus modificaciones.

### **6.7 Impacto ambiental**

Para el “Servicio de Resolución de Reclamos por todos los objetos o materias de reclamos en primera y segunda instancia y gestión de atención de requerimientos varios en Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales Piura, Alto Piura, Tumbes, Paita y Sullana, incluye actividades técnicas (inspección, contraste de medidores, notificación)” se requiere estar acorde con las normas de Impacto ambiental en lo referente residuos sólidos. LA CONTRATISTA durante la ejecución del servicio cumplirá estrictamente con las normas relacionadas con el medio ambiente para evitar cualquier riesgo de contaminación, así como al cumplimiento estricto de las Normas vigentes y/o las que estén vigentes.

Asimismo, sus actividades estarán orientadas a evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes y con la finalidad de proteger la salud del trabajador durante la prestación del servicio teniendo la responsabilidad de identificar documentariamente los peligros y evaluación riesgos, así como los aspectos ambientales significativos, relacionados con su actividad.

### **6.8 Seguros**

Los seguros correspondientes al personal que prestara servicio estarán exclusivamente a cargo de LA CONTRATISTA, sin costo alguno para ELECTRONOROESTE S.A.. Los seguros correspondientes al personal empleado por LA CONTRATISTA serán por cuenta y cargo del mismo.

En consecuencia, ELECTRONOROESTE S.A. no será responsable de los daños a bienes o personas, cualquiera que sea la naturaleza de tales causas u ocasiones en que acontezcan. Las pólizas deberán ser entregadas a ELECTRONOROESTE S.A., a la firma del presente contrato.

LA CONTRATISTA se obliga a mantener vigente unas pólizas de seguro de acuerdo a las siguientes especificaciones y valores:

#### **a) Responsabilidad civil extracontractual:**

Por daños a terceros por un monto igual al diez por ciento (10%) del monto total del contrato. Todos los gastos que genere la contratación de este seguro serán de cuenta y cargo de LA CONTRATISTA.

#### **b) Accidentes de trabajo:**

LA CONTRATISTA debe adquirir un seguro para todo el personal involucrado en la ejecución de los trabajos materia del presente contrato, independientemente del seguro de Vida de ESSALUD. La Póliza cubrirá los gastos por asistencia y derivados que resulten de accidentes de trabajo sufridos por el personal que efectúa los trabajos solicitados, así como los que puedan ocurrir en el traslado hacia o desde la zona de trabajo, dicha póliza incorporará las siguientes características y/o montos:

#### **c) Seguro complementario de trabajo de riesgo:**

LA CONTRATISTA deberá contratar el seguro de vida ESSALUD ó EPS denominado Seguro Complementario de Trabajo de Alto Riesgo (artículo 19° de la Ley N° 26790 y artículos 82° al 87° del D.S. N° 009-97), para todo el personal involucrado en la prestación del servicio materia del presente contrato; seguro que deberá contar con coberturas de salud y de pensiones.

Asimismo, LA CONTRATISTA asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes. Asimismo, queda convenido ser de exclusiva responsabilidad de LA CONTRATISTA asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato, tanto dentro como fuera de las instalaciones de ELECTRONOROESTE S.A.

En caso de accidentes del personal que tenga LA CONTRATISTA, éste asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo informar de manera inmediata de su ocurrencia a ELECTRONOROESTE S.A., a más tardar dentro de la hora siguiente de ocurrido el accidente; debiendo contar además con un seguro contra accidentes.

### **6.9 Capacitación**

LA CONTRATISTA se compromete a la capacitación previa de todo su personal clave y operativo antes del inicio del servicio. Esta capacitación deberá contener como mínimo 16

horas teórico-prácticas en la normativa eléctrica vigente y aplicable, lineamientos, objetivos y plazos del servicio, trato al cliente, ética en el servicio, así como en aspectos de seguridad y salud ocupacional. Para sustentar la capacitación, LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRONOROESTE S.A. un informe detallado y sustentado (fotografías y/o videos), con los registros de asistencia del personal involucrado en el servicio. Cabe precisar que, cuando no sea posible realizar las capacitaciones en forma presencial, LA CONTRATISTA estará facultada a efectuar las citadas capacitaciones en forma virtual haciendo uso de los diferentes medios o herramientas tecnológicas, debiendo dejar constancia de su realización

LA CONTRATISTA deberá de presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse de manera anual, el cual deberá contar con un mínimo de 02 cursos anuales externos (certificados) por cada trabajador y otras capacitaciones que el supervisor de LA CONTRATISTA o quien designe, realice. Por cada capacitación deben elaborar y custodiar sus certificados, con fotografías y listas de asistencia, ante cualquier requerimiento de ELECTRONOROESTE S.A.

LA CONTRATISTA debe implementar una estructura de capacitación rápida de las actividades a desarrollar teniendo en consideración la posible rotación de personal de atención, debiendo dejar constancia con documentación formal y accesible a ELECTRONOROESTE S.A. de ser requerido.

#### **6.10 Requerimientos del proveedor y de su personal**

No aplica.

#### **6.11 Del equipamiento y la infraestructura**

El equipamiento mínimo solicitado para la prestación del Servicio se divide en los siguientes aspectos:

- i. Infraestructura estratégica
- ii. Equipos y Herramientas
- iii. Uniforme
- iv. Transporte
- v. Del Personal
- vi. Software

##### **6.11.1 Equipamiento e Infraestructura**

###### **a. Local:**

Un (01) local por cada unidad empresarial, debidamente acondicionado, teniendo en cuenta que nuestros usuarios podrán conciliar sus reclamos en dicha oficina (de acuerdo a la necesidad del servicio).

Su ámbito deberá ser dentro de nuestra concesión en la ciudad de Piura, Alto Piura, Tumbes, Paita y Sullana.

Características del local:

El local puede ser propio o alquilado y deberá estar perfectamente acondicionado, así como deberá adecuarse a las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Este local, contará con las características apropiadas para la prestación del servicio, el que dispondrá de áreas básicas para oficinas administrativas y operacionales, almacenes, área de impresión, servicios higiénicos y todos sus servicios básicos como electricidad, agua, internet, telefonía celular entre otros. La contratista deberá proveer a su personal de agua de mesa y un ambiente adecuado donde ingerir alimentos, con mensajes motivadores.

Adicionalmente el local debe contar con las licencias respectivas de Funcionamiento y de Defensa Civil.

Debe contar con los muebles para el archivo ordenado de los documentos físicos (actas, cartas y resoluciones) que custodie La Contratista, producto del trabajo que ejecuta.

Se entiende que la capacidad de este espacio debe ser suficiente para abarcar el trabajo de todo el personal mínimo requerido en un mismo momento.

Debe presentar a la firma del acta de inicio de actividades, copia del documento que sustente la propiedad y/o la posesión y/o el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite su disponibilidad de la oficina.

###### **b. Materiales para el personal operativo y resolutor**

EL CONTRATISTA dotará a su personal, con su respectivo cargo de entrega los materiales suficientes y necesarios para el servicio prestado.

EL CONTRATISTA otorgará como mínimo los siguientes equipos:

- Computadoras y/o laptop con tarjeta de red inalámbrica. (\*)
- Impresoras suficientes para la Atención del servicio prestado. (\*)

- Scanner. También es aceptable un equipo multifuncional que permita imprimir y scanear. (\*)
- Proyector multimedia para capacitaciones, charlas y otros. (\*)
- Escritorios. (\*)
- Sillas ergonómicas para el personal. (\*)
- Sillas ergonómicas para la atención al cliente (en caso deba atender a usuarios por una conciliación). (\*)

Todos los equipos marcados con (\*) deben contar con el respectivo etiquetado con logo o Stiker del inventario) de EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA deberá entregar todos los materiales y equipos, los mismo que deben contar con la respectiva acta de entrega a cada uno de los responsables de su uso con fecha de recepción y firma respectiva, las mismas que deberán tener en custodia y deberán ser presentados al inicio de las actividades y a requerimiento de ELECTRONOROESTE S.A.

Los equipos deben ser adquiridos tomando en consideración, como requerimiento mínimo, las características técnicas listadas el "Equipos de cómputo y software del presente TTRR".

#### 6.11.2 Equipos y Herramientas

##### a) Comunicaciones

El coordinador, supervisores, notificadores, personal operativo de toma de lecturas y contraste de medidores (o prueba técnica similar), debe contar con un equipo celular para cada uno, con conexión a Red Privada abierta, el mismo que deberá contar con acta de entrega de los equipos, el mismo que deberá estar en custodia de EL CONTRATISTA. Este equipo celular deberá ser compatible con los aplicativos que cuenta ELECTRONOROESTE S.A.

##### b) Conexión a Internet

Infraestructura de comunicaciones, que permita garantizar la comunicación efectiva entre EL CONTRATISTA y supervisores del contrato de HIDRANDINA En ese sentido EL CONTRATISTA deberá proveer a su local, de una red Datos con mínimo 10 MB de internet.

##### c) Equipos de cómputo y software

EL CONTRATISTA deberá disponer obligatoriamente y a exclusividad de equipos de cómputo suficientes, implementando procesos para trabajar la información que recibe y entrega a ELECTRONOROESTE S.A., siendo el equipamiento mínimo informático, los siguientes:

Computadora PC y/o Laptop

Cantidad mínima : 01 por cada personal (Coordinador de servicio, Supervisor del servicio, Resolutores, Asistente y/o Gestor Administrativo)

Procesador : CORE I7

Memoria : 8 GB

Disco Duro : 1 TB

Windows y Office : Licencia vigente

Tipo de licencia : Enterprise o Profesional

Antivirus : McAfee y/o Eset y/o Kapersky

Impresoras láser de alta producción para emisión de resoluciones, cartas y otros:

Cantidad mínima 06

Tipo : Laser

Velocidad de impresión : 40 ppm o superior Resolución : 4800 x 600

DPI o superior Bandeja : 250 hojas mínimo A colores

Scanner de producción para la digitalización de los expedientes Cantidad mínima 02

Resolución : 600 x 600 DPI

Velocidad de escaneo : 65 PPM Tamaño de los documentos : Hasta Oficio Plataforma :

Windows

Conexión : USB

Bandeja : Automática

Nota: es factible aceptar equipo multifuncional (impresora - scanner), siempre y cuando cumplan como mínimo, las características técnicas descritas en líneas anteriores.

Proyector multimedia para la capacitación al personal de EL CONTRATISTA

Cantidad mínima 01

Resolución : 1024 x 768 (XGA)  
Número de puntos : 480,000 puntos  
Relación de aspect : 4:3

EL CONTRATISTA deberá suscribir con ELECTRONOROESTE S.A. un contrato de Licenciamiento para el uso del software comercial de ELECTRONOROESTE S.A., acorde a lo señalado en el numeral 6.5.1.

EL CONTRATISTA deberá contar con un correo electrónico de comunicación certificada, para efectos de notificación a los usuarios. Así como deberá contar con herramientas tecnológicas como Google drive, one drive u otros que permitan un mecanismo de automatización para la información de resolución de reclamos.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar Copia de documentos que sustenten la propiedad y/o compromiso de compra y/o alquiler.

d) Equipamiento del personal

El personal deberá contar con:

- Un (01) Equipo móvil con acceso a internet.
- Una (01) Mochila con Logo de EL CONTRATISTA.
- Un (01) Fotocheck de identificación.
- Uniforme y/o chaleco y otros implementos que sean necesario para brindar el servicio conforme.
- Tablero
- Huelleros
- Lapiceros y Lápiz
- Fotocheck

Adicionalmente a lo listado en líneas anteriores, el personal para inspecciones y/o notificaciones, deberán contar con:

- Dotación de bloqueador solar al personal.
- Guantes
- Coderas, rodilleras, casco de ser necesario de acuerdo al medio de transporte que utilice para el servicio de notificación e inspecciones, teniendo en cuenta la ley de seguridad vigente.

Así mismo, el personal de Contraste o Prueba técnica similar, contará, complementariamente a lo listado líneas anteriores:

- Dotación de bloqueador solar al personal.
- Juego de protectores visuales transparente (gafas y careta facial)
- Juego de protectores visuales negro (Gafas).
- Par de guantes de cuero (trabajo mecánico).
- Par de guantes dieléctricos.
- Par de sobre guantes.
- Casco de seguridad (dieléctrico) y barbiquejo, teniendo en cuenta la ley de seguridad vigente.
- 01 revelador de tensión
- 01 pinza amperimétrica calibrada. Los equipos deben estar certificados por el INACAL o empresa autorizada por INACAL para emitir certificaciones, para efectos de pruebas similares al contraste.
- 01 equipo patrón monofásico portátil, con fuente integrada.
- 01 equipo patrón trifásico portátil, con fuente integrada.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar cargo de entrega de los implementos de seguridad.

### 6.11.3 Uniformes

Uniforme de trabajo con los colores y logotipo representativos de EL CONTRATISTA. Dos (02) camisas y/o Dos (02) blusas, deberán llevar el logotipo respectivamente, indicando además ser "Empresa de Servicio"; y prever un lugar para colocar la identificación del trabajador (Fotocheck). El coordinador y los supervisores de EL CONTRATISTA deberán tener el mismo uniforme



considerado para el personal administrativo.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar cargo de entrega de los uniformes.

Para el personal a cargo de la actividad: Contraste de medidores o Prueba técnica similar, deberá considerar:

Uniforme de trabajo completo tipo jean con los colores representativos de LA CONTRATISTA:

- Pantalón

100% Algodón, triple costura, bolsillos frontales, algodón sanforizado, antialérgico, tejido elástico, rigidez dieléctrica, estructura fibrosa retardando el envejecimiento, cierre de alto impacto no conductor, bolsillo metro multipropósito, piernas más amplias, pasa-cintas anchos y largos que permiten rastras / cinturones anchos o cintura forrada en la misma tela con cuatro costuras de seguridad.

- Camisa

100% Algodón, manga larga, bolsillos frontales con velcro, pieza que recoge mangas, tejido elástico, rigidez dieléctrica, antialérgico, Sisas más amplias que permiten comodidad de movimientos, Bolsillos PAMPEROS con fuelle y tapa, bolsillo con división portalápiz, con cintas reflexivas y logotipo de LA CONTRATISTA

- Zapatos o Botín dieléctricos

Tener en cuenta que durante las supervisiones inopinadas que ELECTRONOROESTE

S.A. realice a los trabajos de LA CONTRATISTA sea en su local o en campo y de encontrar alguna deficiencia con respecto al equipamiento mínimo anteriormente descrito, se procederá a paralizar las actividades hasta levantar las observaciones y se aplicará la penalización de acuerdo al Cuadro de Penalidades (Anexo 02).

#### **6.11.4 Transportes**

- a) Para el personal notificador y/o toma lectura

EL CONTRATISTA deberá proveer una motocicleta por persona, para la ejecución del servicio de notificación y el de toma de lectura, considerando la cantidad total indicada en el cuadro del numeral 6.11.5; las mismas que deberán estar en buenas condiciones operativas, con año de fabricación no menor al 2018.

- b) Para el personal de Contraste de medidores (o prueba técnica similar)

Para el contraste de medidor o prueba técnica similar, deberá proveer una (01) camioneta por cuadrilla considerando la cantidad total indicada en el cuadro del numeral 6.11.5, con las siguientes características:

Camioneta doble cabina 4x2 o 4x4, los estados de las camionetas deberán estar en buenas condiciones operativas, con año de fabricación no menor al 2018. Quedarán obligados a portar la identificación que indique ser "EMPRESA DE TERCERIZACION" durante la ejecución de los trabajos, así como tener el logotipo o letrero de identificación de LA CONTRATISTA impreso en las dos puertas delanteras, adicionalmente tendrá la inscripción "EMPRESA COLABORADORA AL SERVICIO DE ELECTRONOROESTE S.A."

Deberán contar con cinturones de seguridad en perfectas condiciones de uso y de acuerdo con las normas vigentes.

Deberán estar implementados con extintores contra incendios de 6 lb. como mínimo para combatir incendios provocados en instalaciones eléctricas; con fecha de vencimiento vigente e instalado en un lugar de fácil acceso para el personal de la Unidad Operativa.

Deberán contar con un botiquín de emergencias, debidamente implementado con medicinas que permitan una atención rápida y oportuna en caso de accidentes. Todos los medicamentos deberán tener fecha de vencimiento vigente.

Las camionetas deben tener cajón portaherramientas y sistemas de protección antivuelco. Asimismo, deberá contar con módulos GPS en cada unidad móvil para fines de seguridad y control de las cuadrillas por parte de LA CONTRATISTA las 24 horas del día, de lunes a domingo durante toda la vigencia del contrato. ELECTRONOROESTE S.A. podrá solicitar las coordenadas de ubicación, El sistema GPS debe enviar información de la ubicación, fecha y hora cuando el vehículo este en movimiento más de 20 m del punto anterior.

Los choferes de los vehículos deben estar acreditados con licencia de conducir mínimo categoría AII- A.

Todos los vehículos puestos a disposición del servicio deberán ser los adecuados para cubrir las distintas actividades en cada zona de trabajo y deben estar en óptimas condiciones de operatividad y presentación, garantizando el cumplimiento del cronograma de trabajo.

No se aceptarán vehículos que no cuenten con Certificado de revisión técnica vigente.

El transporte es el mínimo requerido, ante cualquier contingencia deberán garantizar la atención de

las actividades contractuales en su totalidad y dentro de los plazos establecidos.

Los vehículos deberán contar con toda la documentación exigida por las autoridades para su circulación. Dicha documentación deberá encontrarse vigente, de manera ininterrumpida, durante la vigencia del contrato de servicios, tales como:

- a. Certificado de SOAT
- b. Póliza de Seguros Vigente.
- c. Licencia de conducir vigente.
- d. Tarjeta de propiedad

Deberán contar con el combustible necesario para cumplir con la jornada diaria. No se aceptarán vehículos (motocicletas ni camionetas) cuyo año de fabricación sea anterior a 2018 y que no se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.

EL CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de daños y reparaciones que los vehículos ocasionen a la propiedad de ELECTRONOROESTE S.A. o terceros.

EL CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización alguna, por parte de ELECTRONOROESTE S.A., por las pérdidas o daños que pudieran sufrir sus vehículos, herramientas u otros, sea cual fuera la causal y se originen por actos imputables a su personal, terceros o del mismo contratista. Los vehículos y equipos que utilice EL CONTRATISTA dentro del horario de trabajo deberán ser de uso exclusivo para el servicio que contrata ELECTRONOROESTE S.A. EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá contar con documentos que sustenten la propiedad y/o compromiso de compra o alquiler. Los cuales se deberán entregar a ELECTRONOROESTE S.A.

#### 6.11.5 Del Personal

De acuerdo con la magnitud operativa del servicio, se presenta a continuación el personal como mínimo para la ejecución del servicio, EL CONTRATISTA en su oferta presentará la relación del personal propuesto; sin embargo, los postores deberán asegurar la continuidad del Servicio ante alguna contingencia y ofrecer un mayor número si así se estime conveniente:

Personal	Cantidad				
	Piura	Alto Piura	Tumbes	Paita	Sullana
Coordinador de servicio (Personal Clave)	1	0	0	0	0
Supervisor del servicio (Personal Clave)	1	1	1	1	1
Resolutores	10	3	3	2	4
Asistente y/o Gestor Administrativo	2	2	2	2	2
Notificadores en Campo	2	1	1	1	2
Lectores en Campo	2	1	1	1	2
Cuadrilla para Contraste de medidores o prueba técnica similar	2	2	2	2	2

(\*) La cantidad requerida es la mínima, sin embargo, LA CONTRATISTA, deberá prever contar con el personal necesario ante un incremento de requerimientos para atender, a fin de asegurar el cumplimiento de los plazos.

El Personal de EL CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con ELECTRONOROESTE S.A. para el cumplimiento de sus obligaciones. Al amparo del D.S. Nº 003-97-TR, queda claramente establecido que el personal que destaque EL CONTRATISTA para la prestación del servicio materia del contrato, no tendrá ninguna relación y/o vínculo laboral o civil con ELECTRONOROESTE S.A., siendo el contratista el único y exclusivo responsable del pago de sus remuneraciones, gratificaciones y beneficios sociales y otros que por ley les correspondan.

Todas las coordinaciones en general entre ELECTRONOROESTE S.A. y EL CONTRATISTA con relación a las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre los administradores y/o coordinadores y supervisores designados por ELECTRONOROESTE S.A. y el

coordinador y supervisores autorizados por EL CONTRATISTA, utilizando los medios que más se adecuen, ya sea directamente, vía telefónica, correo electrónico u otro medio con EL CONTRATISTA.

Características mínimas del personal:

Categoría	Denominación	Perfil	Funciones
Personal de Gestión	Coordinador General (Personal Clave)	<b>Formación Académica:</b> Titulado y/o Bachiller en Administración de Empresas, Economía, Derecho, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica-Eléctrica, Ingeniería en Energía u otra carrera a fin. <b>Experiencia:</b> tres (03) años de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o en procedimientos administrativos y/o conciliador.	Actuará como Administrador del contrato, así como representante general de EL CONTRATISTA los aspectos contractuales del Servicio. Gestionará lo pertinente con el personal de ELECTRONOROESTE SA, en cuanto a la resolución de reclamos y requerimientos corresponde. Responsable de la emisión de Informes y Valorizaciones mensuales, así como los que sean requeridos por ELECTRONOROESTE S.A.
Personal de Gestión	Supervisores (Personal Clave)	<b>Formación Académica:</b> Derecho y Ciencias Políticas. <b>Experiencia:</b> dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o conciliador y/o en procedimientos administrativos.	Supervisar y Asesorar en la resolución de reclamos, velando por la calidad de la atención. Coordinará con personal de ELECTRONOROESTE S.A., para requerir informes técnicos – comerciales - legales, y emitir Resoluciones debidamente sustentadas. Responsable del cumplimiento de los plazos de atención y de cada Etapa de un reclamo o requerimiento. Para las Unidades Empresariales que no se requiere Coordinador General, este profesional también asumirá sus funciones.



Personal Operativo	Resolutores	<p><b>Formación Académica:</b> Bachilleres en Derecho, Administración de Empresas, Economía, Contabilidad, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica o Mecánica-Eléctrica, Ingeniería en Energía.</p> <p><b>Experiencia:</b> un (01) año de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de gestor y/o resolutor y/o procesos administrativos y/o conciliación, afines.</p>	<p>Resolver reclamos, coordinando con su supervisor los requerimientos de informes técnicos-comerciales, preparar informes y resoluciones. Cumplir con los plazos de atención y de cada Etapa de un reclamo o requerimiento.</p> <p>Emitir Informe de Inspección e n base a la información de campo de Toma de Lectura, contraste de medidores (o prueba técnica similar).</p> <p>Emitir Informe a LA ENTIDAD para resolver casos donde el profesional requiera información debidamente sustentada para resolver reclamo o requerimiento de clientes.</p>
	Asistente y/o Gestor Administrativo	<p><b>Formación Académica:</b> Con secundaria completa o estudios superiores</p> <p><b>Experiencia:</b> un (01) año en trabajos o prestaciones como apoyo y/o asistente administrativo y/o trámite documentario u otro a fin.</p>	<p>Cumplir con los plazos de atención y de cada Etapa de un reclamo o requerimiento (Trazabilidad).</p> <p>Atender los requerimientos de los clientes, solicitudes, pedidos varios, registrando trazabilidad y cierre de registro en el sistema comercial NGC. Responsable de las carpetas generadas, así como de la documentación correspondiente. Elaborar los expedientes para la elevación de Apelaciones, Quejas.</p>
	Notificador en Campo	<p><b>Formación Académica:</b> Con secundaria completa o estudios superiores.</p> <p><b>Experiencia:</b> un (01) año en trabajos o prestaciones como Courier y/o notificador.</p>	<p>Realizar la notificación de los diferentes documentos y resoluciones que se generan en la atención de reclamos</p>

	Lectorador en Campo	<b>Formación Académica:</b> Técnico electricista <b>Experiencia:</b> un (01) año en trabajos o prestaciones como lectorador.	Consiste en obtener a simple vista los datos delmedidor y para efectos del presente procedimiento, ELPOSTOR GANADOR no deberá intervenir ni manipular, bajoninguna circunstancia, elsistema de medición ni su conexionado nimodificar los parámetros de facturación delsuministro. Consiste en efectuar las siguientes actividades
	Cuadrilla para Contraste de medidores o prueba técnica similar	<b>Formación Académica:</b> 02 técnico electricista 01 conductor con categoría debidamente acreditada <b>Experiencia:</b> un (02) años en trabajos o prestaciones como Contrastador de medidores o Ejecutor de Prueba Técnica Similar.	Realización de la prueba de Contraste de medidores o prueba técnica similar, así como emisión del acta e informe correspondiente, para la resolución de reclamos.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades debe presentar Copia del título profesional o técnico, sus habilitaciones; constancias de estudios, experiencia con certificados de trabajo.

EL CONTRATISTA deberá alcanzar el organigrama implementado para la ejecución del servicio materia del presente concurso, nombrando a su Coordinador y Supervisores que será el nexo entre EL CONTRATISTA y ELECTRONOROESTE S.A., debiendo hacerlos saber a ELECTRONOROESTE S.A. de manera formal al momento de la firma del acta de inicio de actividades.

Al inicio de las operaciones de EL CONTRATISTA, debe entregar con cargo a cada uno de sus Trabajadores lo siguiente:

- Su asignación de funciones.
- Su ROF y su MOF.
- Su Reglamento interno de Trabajo y su reglamento de Seguridad.
- Código de ética y conducta.
- Declaración Jurada de Confidencialidad
- Otros que EL CONTRATISTA considera necesario para su personal.

Todo personal nuevo y ya seleccionado, debe ingresar con una capacitación no menor a cinco (05) días hábiles previos a iniciar labores oficiales.

La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

- Uso del Sistema Comercial
- Normatividad y Procesos
- Procesos detallados en el Sistema Integrado de Gestión
- Obligaciones a cumplir

Asimismo, en cumplimiento de Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783 y la R.M.-111-2013–MEM/DM, deberá mantener en custodia los exámenes médicos pre ocupacional de todo el personal involucrado en el servicio, cumpliendo con los plazos y consideraciones de las normas indicadas (al inicio del Servicio y de manera anual), hasta la finalización del contrato, así mismo

deberá

contar con Seguro Vida Ley, debiendo ser expuestos a requerimiento de ELECTRONOROESTE S.A.

De existir algún cambio de personal, éste deberá ser comunicado a ELECTRONOROESTE S.A. en un plazo máximo de dos (02) días hábiles siguientes de ejecutado, debiendo cumplir con los perfiles mínimos requeridos.

#### 6.12 De la experiencia del postor en la especialidad

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a:

Piura	Alto Piura	Tumbes	Paita	Sullana
S/ 2,500,000	S/ 1,000,000	S/ 800,000	S/ 500,000	S/ 1,000,000

Por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de elaboración de resoluciones y/o normativas y/o informes de supervisión y/o procedimientos administrativos y/o servicios de conciliaciones extrajudiciales y/o informes a entidades reguladoras o fiscalizadoras y/o atención de recursos impugnatorios y/o similares.

#### 6.13 Lugar y plazo de prestación del servicio

##### 6.13.1 Lugar

El servicio comprende la atención de los procedimientos de las siguientes unidades empresariales de ELECTRONOROESTE S.A., según el siguiente cuadro:

UNIDADES EMPRESARIALES – ELECTRONOROESTE S.A.
• Unidad Empresarial Piura
• Unidad Empresarial Alto Piura
• Unidad Empresarial Tumbes
• Unidad Empresarial Paita
• Unidad Empresarial Sullana

El proveedor deberá consignar que cada Unidad Empresarial disponga de su propio local e infraestructura de acuerdo a los presentes términos de referencia.

##### 6.13.2 Plazo de Prestación

El plazo es de Mil Noventa y cinco (1095) días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, y/o hasta la culminación del plazo de la prestación y/o cuando se agote el monto contratado, lo que ocurra primero.

El Acta de inicio del servicio será firmada como máximo a los treinta (30) días calendarios siguientes de la firma del contrato.

#### 6.14 Resultados esperados

Efectuar un control de calidad que permita cero omisiones, impedimentos y/o incidencias en la ejecución del servicio, y entregar a ELECTRONOROESTE S.A., los resultados del trabajo encomendado en el plazo establecido y sin errores, evitando las multas que el Organismo Fiscalizador - OSINERGMIN pueda emitir y que finalmente serán trasladadas a EL CONTRATISTA.

#### 6.15 Obligaciones del contratista

##### 6.15.1 Obligaciones Generales

- EL CONTRATISTA se compromete y se obliga a cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en las Bases Administrativas, Términos de Referencia y Contrato, bajo la supervisión de ELECTRONOROESTE S.A..
- EL CONTRATISTA queda obligado al cumplimiento estricto de las Normas vigentes, tales como: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 y la R.M.-111-2013 – MEM/DM, y la Ley N° 30222 modificatoria de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- EL CONTRATISTA se compromete a proporcionar a ELECTRONOROESTE S.A. toda la información, sobre los procedimientos y operación del servicio que brinda a requerimiento del mismo.
- EL CONTRATISTA obligatoriamente deberá disponer de una organización, infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato.
- EL CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de ELECTRONOROESTE S.A. por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, herramientas, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros o de su personal.
- Queda expresamente establecido que ELECTRONOROESTE S.A. no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga LA CONTRATISTA en la ejecución del servicio.
- La Ley 29245 establece en su artículo 8, que las empresas tercerizadoras deben estar registradas en el Ministerio de Trabajo, también el artículo 9 del Decreto Supremo N° 006- 2008-TR señala que se cumplirá con la inscripción correspondiente mediante el registro de desplazamiento de su personal en la planilla electrónica.
- EL CONTRATISTA será el único empleador del personal involucrado en el servicio, y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la ley.
- No existirá vinculación de tipo laboral entre el personal de LA CONTRATISTA y ELECTRONOROESTE S.A., por tanto, ésta no será responsable de los accidentes que pueda sufrir el personal de LA CONTRATISTA a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones, cotizaciones previsionales u otras obligaciones laborales.
- EL CONTRATISTA se compromete a la ejecución del Servicio dentro de las normas vigentes, directivas, procedimiento y otros documentos similares que le alcance e indique ELECTRONOROESTE S.A.
- Efectuar el servicio contratado durante todos los días de vigencia del contrato, dejándose establecido que aún en casos de paralización de labores del personal de ELECTRONOROESTE S.A., deberá mantener el servicio.
- EL CONTRATISTA se compromete a realizar trabajos dentro de un marco de eficiencia, responsabilidad, honradez y calidad.

#### **6.15.2 Obligaciones Generales**

- EL CONTRATISTA ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponerle las autoridades, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.
- EL CONTRATISTA se obliga a exhibir a ELECTRONOROESTE S.A., en el momento que esta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participen en la realización de los trabajos; así como el cumplimiento, de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- El personal de EL CONTRATISTA está obligado a portar el respectivo Fotocheck (Siempre visible) y vestir el uniforme asignado por EL CONTRATISTA.
- EL CONTRATISTA deberá tener estricto control sobre el estado de conservación de todos los implementos de seguridad, herramientas, equipos y uniforme de trabajo, que utilice su personal de campo y oficina. Aquellos que se deterioren deberán ser renovados inmediatamente por

EL CONTRATISTA. En caso de que estos implementos de trabajo no sean reemplazados inmediatamente a la detección por parte de ELECTRONOROESTE S.A., EL CONTRATISTA estará sujeto a las penalidades y sanciones que corresponda de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 02.

- El personal de EL CONTRATISTA está totalmente prohibido de efectuar cualquier tipo de cobranza en labores de campo u ofrecer sus servicios particulares a los clientes. En caso de que el cliente solicite alguna información, el personal de EL CONTRATISTA debe responder en forma amable y con buen trato, indicándole que para una mejor atención se comunique directamente con ELECTRONOROESTE S.A.
- Programar la asistencia de todo su personal a las capacitaciones programadas por EL CONTRATISTA en las fechas que crea conveniente, con el fin de actualizar los conocimientos de su personal durante la vigencia del contrato.
- EL CONTRATISTA asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios, cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes. Asimismo, queda convenido que será de exclusiva responsabilidad de EL CONTRATISTA asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato.
- En caso de accidentes del personal que tenga EL CONTRATISTA, éste asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo informar de manera inmediata de su ocurrencia a ELECTRONOROESTE S.A., a más tardar dentro de la hora siguiente de ocurrido el accidente; debiendo contar además con un seguro contra accidentes para todo su personal.
- Previo a las labores de campo, deberán contar con sus charlas de seguridad en sus formatos firmado por su coordinador y/o supervisor, debiendo ser expuesto a solicitud y/o requerimiento de ELECTRONOROESTE S.A.
- Efectuar un control de calidad que permita cero omisiones, impedimentos y/o incidencias en la ejecución del servicio, y entregar a ELECTRONOROESTE S.A., los resultados del trabajo encomendado en el plazo establecido y sin errores, evitando las multas que el Organismo Fiscalizador pueda emitir y que finalmente serán trasladadas a EL CONTRATISTA.
- ELECTRONOROESTE S.A., mediante su Centro de Operaciones de Pago previo a realizar los pagos mensuales, EL CONTRATISTA, deberá presentar mensualmente lo siguiente:
  - Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
  - Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
  - Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta corriente
  - Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
  - Pago de gratificaciones (cuando corresponda)
  - Pago de vacaciones trucas (Cuando corresponda)
  - Copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales.
- ELECTRONOROESTE S.A., cuando lo requiera, podrá solicitar copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. Los beneficios sociales se establecerán de acuerdo con lo dispuesto al Decreto Legislativo 728 Decreto Supremo 003-1997-TR.
- En el caso que por negligencia de EL CONTRATISTA que brinda el servicio o el de su personal, ELECTRONOROESTE S.A. se vea afectada por la imposición de multas o sanciones por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN; o de

alguna otra autoridad, EL CONTRATISTA asumirá el total de la multa mencionada y los gastos en los que se incurra (Refacturación, Indemnización al usuario, Reconocimiento de Intereses moratorios y compensatorios, otros), para atender y/o subsanar la deficiencia del servicio, quedando ELECTRONOROESTE S.A. autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.

- En los casos que se inicie procedimiento sancionador por parte de OSINERGMIN, como medida previsoras frente a una multa o sanción futura que pudiera afectar a ELECTRONOROESTE S.A., EL CONTRATISTA asumirá la defensa de ELECTRONOROESTE S.A., tanto en la vía administrativa como en la vía judicial.

### **6.15.3 Caso fortuito o fuerza mayor:**

Se constituye caso fortuito o fuerza mayor, aquellos eventos extraordinarios, irresistibles e imprevisibles que impiden la ejecución de la obligación contractual, siempre que tal hecho no sea consecuencia de negligencia o intención de la parte que la invoca o del personal a su cargo de EL CONTRATISTA.

### **6.16 Adelantos**

No Aplica

### **6.17 Subcontratación**

Dada la naturaleza del servicio y las actividades que considera su ejecución, es procedente la subcontratación de:

- Contraste de Medidores (Prueba Técnica Similar).
- Notificaciones Notariales.
- Notificaciones por correo electrónico certificado.

Para lo cual, el subcontratista debe estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores y no debe estar suspendido o inhabilitado para contratar con el Estado, así mismo, deberá acreditar experiencia mínima de dos (02) años en la actividad a subcontratar. Este requisito no es indispensable para las notificaciones por correo electrónico certificado.

Cabe señalar que el contratista es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a ELECTRONOROESTE S.A., y que las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a ELECTRONOROESTE S.A.

### **6.18 Confidencialidad**

LA CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de ELECTRONOROESTE S.A., toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

LA CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.

Asimismo, la información no podrá ser utilizada por LA CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de ELECTRONOROESTE S.A.

Queda claramente establecido que LA CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

La Contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por ELECTRONOROESTE S.A. o del Grupo Distriluz, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio.

### **6.19 Propiedad intelectual**

ELECTRONOROESTE S.A., tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin



limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieran creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

LA CONTRATISTA deberá tomar las medidas necesarias, y en general, asistirá a ELECTRONOROESTE S.A., para obtener esos derechos.

LA CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a ELECTRONOROESTE S.A., sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte de LA CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de ELECTRONOROESTE S.A.. LA CONTRATISTA garantiza a ELECTRONOROESTE S.A., que

durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 - Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

#### **6.20 Medidas de control durante la ejecución contractual**

EL CONTRATISTA dentro del proceso de supervisión y control debe efectuar control de calidad de los servicios, verificaciones y muestreos.

La supervisión que efectuará ELECTRONOROESTE S.A. consistirá en una muestra aleatoria que será determinada por ELECTRONOROESTE S.A. de manera mensual (no documentada). La verificación mensual consistirá en la verificación de la ejecución del servicio en los plazos que indica la norma.

EL CONTRATISTA brindará facilidades al personal de ELECTRONOROESTE S.A. que requiera alguna aclaración de determinadas operaciones o que concurra a realizar aspectos de verificación y control.

#### **6.21 Forma de pago**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 36 PAGOS MENSUALES.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe de las actividades ejecutadas en el periodo de valorización.
- Comprobante de pago.
- Copia del Contrato u Orden de Servicio.
- Código de cuenta interbancario.

Dicha documentación se debe ser registrada en la Plataforma de Proveedores de ELECTRONOROESTE S.A. (<https://www.enosa.com.pe/facturas/Account/Login>).

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

#### **6.22 Fórmula de reajuste**

No aplica.

#### **6.23 De las otras penalidades**

Para estos efectos se han considerado las penalidades descritas en el Anexo 2, del presente documento.

Estas penalidades se calculan en forma independiente de la penalidad por mora y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Consignada la penalidad en el informe final de los supervisores y/o coordinadores del contrato por parte de ELECTRONOROESTE S.A. se trasladará comunicación vía correo electrónico y/o documento escrito al contratista otorgándole un plazo no mayor de 48 horas para el descargo correspondiente. Los supervisores y/o coordinadores, evalúan el descargo presentado por El Contratista, de no subsanarse lo observado se procede a la aplicación de la penalidad y comunicación al contratista, elevando a la oficina de contabilidad a fin de generar la Nota de Débito, este documento formará parte del expediente para proseguir el trámite de pago.

#### **6.24 Responsabilidad por vicios ocultos**

La conformidad del servicio por parte de ELECTRONOROESTE S.A. no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de tres (03) años o su equivalente a mil noventa y cinco (1095), contado a partir de la conformidad otorgada por ELECTRONOROESTE S.A.

#### **6.25 Declaratoria de viabilidad**

No Aplica

#### **6.26 Norma específica**

Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD N° 047-2009-OS-CD, ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 141-2023-OS/CD

#### **6.27 Cláusula de Cumplimiento**

CLAUSULA ESTABLECIDA EN EL ART. 8 DE LA LEY N°315644

Con fecha 17 de agosto de 2022, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, que tiene por objeto establecer obligaciones e impedimentos aplicables a determinadas personas en el sector público y privado durante su actividad laboral o contractual y al término de esta, con la finalidad de fortalecer la lucha contra la corrupción a través de la prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, la misma que entró en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de su reglamento, con excepción de la Segunda Disposición Complementaria Final, la cual entró en vigor a partir del día siguiente de la publicación de la citada ley.

Con fecha 19 de julio de 2023, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 082-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, en cuyos artículos 17 y 18 se indica la obligatoriedad del cumplimiento de las normas desde su entrada en vigencia.

En cumplimiento a lo anterior se incluirá el siguiente artículo en el contrato u orden de servicio:

"Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad"

Por otro lado, en el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley N° 31564 se hace mención a la declaración jurada de sobre prohibiciones e incompatibilidades, conforme a lo siguiente: "Artículo 9. Declaración jurada

9.1. Para contratar con las entidades públicas se requiere presentar, previamente, una declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades ante la Oficina de Recursos Humanos o la Oficina de Logística, o las que hagan sus veces, según corresponda.

(...)"

Concordante con ello, en numeral 4.8 del artículo 4 del citado Reglamento, se define a la "Declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades", conforme a lo siguiente: "Artículo 4.- Definiciones Para efectos de la Ley y el presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

(...)

4.8. Declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades: Es el documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para la contratación de personal o servicios a cargo de la Oficina de Recursos Humanos o la Oficina de Logística o las que hagan sus veces, respectivamente."

#### **6.28 Protección de Datos Personales**

EL CONTRATISTA autoriza a LA ENTIDAD, para que realice el tratamiento de todos los datos personales que suministre o se generen como consecuencia de su relación contractual a favor de LA ENTIDAD, de manera indefinida o hasta que revoque dicha autorización. Sus datos personales serán almacenados en la base de datos denominada "Relación de Proveedores" de titularidad de LA ENTIDAD.

Estos datos personales consisten en nombre y apellido, número de documento de identidad,



número de pasaporte, dirección de domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, imagen, firma, teléfono de referencia, carné de extranjería, libreta militar, estado civil, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, lugar de nacimiento, historial educativo, especialización, idioma, historial profesional, datos de derechohabientes, datos bancarios, información tributaria, seguros, planes de pensiones, jubilaciones, beneficios, código ESSALUD, CUSPP, información relativa a la salud física o mental, alergias, grupo sanguíneo, otro que pudiera ser considerado datos personales o sensibles que se pongan en conocimiento de LA ENTIDAD durante el desarrollo de la relación contractual.

El tratamiento podrá ser realizado directamente por LA ENTIDAD o a través de un tercer agente designado por LA ENTIDAD, exclusivamente para las finalidades que describimos en el siguiente párrafo. En cualquier caso, LA ENTIDAD garantiza la seguridad y confidencialidad del tratamiento de sus datos personales.

La finalidad del tratamiento es una adecuada ejecución de la relación contractual de la que usted es parte y cumplir las obligaciones legales que nos corresponden. Entre dichas finalidades tenemos: i) gestión de recursos humanos; ii) administración de beneficios laborales y sociales para los colaboradores y sus derechohabientes; iii) evaluación de desempeño; iv) registros de ingresos y salidas; v) gestión de programas corporativos, vi) manejo de acciones correctivas; vii) procesamiento y gestión de atenciones y reclamos de seguros, entidades prestadoras de servicios de salud y sistemas de pensiones; viii) evaluaciones de ingreso, salida y controles periódicos de salud; ix) análisis de perfiles; y

x) cualquier otra que sea necesaria para el cumplimiento de la relación contractual. Por tal razón, la autorización para el tratamiento de sus datos personales resulta obligatoria para la ejecución de dichas actividades, y en caso de negativa, ellas no se podrán realizar. Por su parte, EL CONTRATISTA se compromete a: (i) utilizar los datos personales que pudiera recibir directa o indirectamente únicamente para los fines vinculados a la relación de prestación de servicios que mantiene a favor de LA ENTIDAD; (ii) guardar confidencialidad en el tratamiento de los datos personales que maneje durante su función, inclusive con posterioridad a la culminación de su relación de prestación de servicios a favor de LA ENTIDAD; y, (iii) devolver o destruir la información referida a datos personales que hubiera recibido en atención a su relación de servicios con LA ENTIDAD, según se le disponga.

El CONTRATISTA se obliga a cumplir con estos compromisos y, en general, con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N°29733 y su Reglamento, que le resulten aplicables en el marco de la relación de prestación de servicios que mantiene con LA ENTIDAD. En caso de incumplimiento, LA ENTIDAD podrá tomar las acciones disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de iniciar las acciones legales necesarias para resarcir cualquier daño que pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

#### Importante para la Entidad

*Los requisitos de calificación que la Entidad **debe** adoptar son los siguientes:*

*Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases.*

#### Importante para la Entidad

*Asimismo, la Entidad **puede** adoptar uno o más de los requisitos de calificación siguientes:*

*Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases, así como los requisitos de calificación que no se incluyan.*

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<u>Requisitos:</u>  Titulado y/o Bachiller en Administración de Empresas, Economía, Derecho, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica-Eléctrica, Ingeniería en

	<p>Energía u otra carrera a fin del personal clave requerido como <b>COORDINADOR. (01 para Piura)</b></p> <p>Titulado en Derecho y Ciencias Políticas, del personal clave requerido como <b>SUPERVISOR. (01 para Piura, 01 para Alto Piura, 01 para Tumbes, 01 para Paita y 01 para Sullana)</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título o grado será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el título o grado que no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Tres (03) años de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o en procedimientos administrativos y/o conciliador del personal clave requerido como <b>COORDINADOR (01 Para Piura)</b></p> <p>Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o conciliador y/o en procedimientos administrativos del personal clave requerido como <b>SUPERVISOR (01 para Piura, 01 para Alto Piura, 01 para Tumbes, 01 para Paita y 01 para Sullana)</b></p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i></li> <li>• <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li> <li>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li> <li>• <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></li> </ul> </div>

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a</p> <p>Ítem 01: Piura S/ 2,500,000.00 (Dos Millones Quinientos Mil con 00/100 soles)</p> <p>Ítem 02: Alto Piura S/ 1,000,000.00 (Un Millón con 00/100 soles)</p> <p>Ítem 03: Tumbes S/ 800,000.00 (Ochocientos Mil con 00/100 soles)</p> <p>Ítem 04: Paita S/ 500,000.00 (Quinientos Mil con 00/100 soles)</p> <p>Ítem 05: Sullana S/ 1,000,000.00 (Un Millón con 00/100 soles)</p> <p>por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de elaboración de resoluciones y/o normativas y/o informes de supervisión y/o procedimientos administrativos y/o servicios de conciliaciones extrajudiciales y/o informes a entidades reguladoras o fiscalizadoras y/o atención de recursos impugnatorios y/o similares.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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<sup>8</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de</p>

<sup>8</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*

*(...)*

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*

consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

#### Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

## **ANEXOS**

### **ANEXO 01** **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

#### **GENERALIDADES**

El alcance de la Descripción de Actividades, es el cumplimiento total de lo indicado en la Resolución N° 269-2014-OS-CD; o sus actualizaciones o reemplazos; y todo el Marco Legal relacionado, por lo que en la Etapa de Consultas podrán plantear sus dudas, por cuanto durante el desarrollo del servicio, todo incumplimiento será debidamente penalizado.

EL CONTRATISTA puede valerse, bajo su propia dirección y responsabilidad, de auxiliares para colaborar en las actividades contratadas, es decir, deberá dimensionar los recursos para el servicio, de acuerdo a la carga de trabajo asignada.

Los accesos al sistema Óptimus NGC y ACSION, se formalizarán mediante el correspondiente contrato que se suscribirá con la Contratista que obtenga la buena pro del presente concurso.

De forma general, LA CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades:

7. Actualización trimestral de precios de las empresas contrastadoras.
8. Gestión y Emisión de acta de acuerdo de partes.
9. Generación, Coordinación y Programación de Ordenes de Trabajo (tomas de lectura, contrastes y otros).
10. Inspección simple de toma de lectura de Reclamos por Facturación de energía activa, toma de lectura, cobro de otros conceptos y otras materias que se requiera lectura o verificar datos de clientes comunes y su descargo en Optimus NGC (en línea / utilizar programa Acsion o el aplicativo que esté vigente).
11. Ejecución de pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo y prueba de aislamiento a las instalaciones internas del predio, y descargo en sistema comercial NGC.
12. Emisión en Optimus NGC de Cartas al cliente y/o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de control de admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.
13. Notificación por correo electrónico certificado y/o Casilla Electrónica de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de control de admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.
14. Notificación de manera personal de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de control de admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención, únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco, (en línea / utilizar programa Acsion o el aplicativo que esté vigente).
15. Descargo en Optimus NGC de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e

informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de control de admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.

16. Emisión de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío a archivo).
17. Notificación personal de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos.
18. Notificación por correo electrónico certificado o casilla Electrónica de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos.
19. Descargo de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío a archivo).
20. Registro, respuesta y descargo en sistema NGC de solicitudes, Denuncias, cartas, libro de observaciones y otros.
21. Emisión, Actualización en Sistema Optimus NGC y Notificación en el Portal de Osinergmin lo informes de apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos.
22. Descargo en sistema Optimus NGC de resoluciones Osinergmin de segunda instancia (apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos).
23. Registro y descargo en Sistema Optimus NGC de Desistimiento de empresas contrastadoras, desistimiento de reclamos, desistimiento de apelaciones, reconsideraciones y/o quejas, programación de contraste, cartas de cambio de medidor y otras vinculados realizados vía Telefónica.
24. Envío y seguimiento de la data de refacturados de manera semanal.
25. Atención, envío, búsqueda, escaneo y armado de expedientes para la muestra Osinergmin que comprenden dentro de las resoluciones Osinergmin 047-2009-OS/CS y la No.266-2012-OS-CD- GFE.
26. Descargo de la Supervisión 047-2009-OS/CD.
27. Descargo de la supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE.
28. Recurso de reconsideración y apelación de los procesos de supervisión 047-2009-OS/CD y del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.
29. Cargar data de reclamos a la web de Osinergmin 047-2009-OS/CS
30. Custodia los documentos en físico generados por las actividades ejecutadas. (actas, cartas, resoluciones)
31. Otras actividades relacionadas al procedimiento de reclamos (Seguimiento y control del portal web de Osinergmin, reporte de atención de reclamos, tiempos de atención, apelaciones no resueltas por Osinergmin, reporte de notificaciones). De manera mensual.

La descripción de las actividades anteriores, se detallan a continuación.

## **1. GESTIÓN DE RECLAMOS**

### **1.1. CONTROL DE ADMISIBILIDAD**

#### **1.1.1. Reporte de Reclamos**

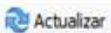
Se debe extraer los reportes de los reclamos ingresados en el Sistema Optimus NGC, por día. Los días lunes deben revisar que el reporte contenga la información completa de los reclamos registrados durante el fin de semana.

Los reportes se obtienen del módulo de Gestión de Atenciones Optimus NGC, en esta

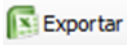


plataforma se debe señalar las siguientes opciones:

- Plazo: Todos
- Estado: Todos
- Cartera: Todos
- Fecha de registro: se debe tomar un rango de 03 días anteriores al reporte, esto teniendo en cuenta que nuestras plataformas de atención al cliente funcionan las 24 horas del día, los 365 días que dura el año; por lo tanto, existirán Fines de Semanas y/o Feriados que no permitan que los reclamos ingresados en esos días sean visualizados en el día que se emite el reporte, contemplando emitir el reporte tomado solo el día en función.
- Unidad de Negocio: en este campo se puede escoger una Unidad Empresarial (UU.EE.) o todas las UU.EE. que vienen a ser Piura, Sullana, Paita, Alto Piura, Bajo Piura, Talara y Tumbes.
- Centro Servicio: Se consideran todos o la oficina que desean se le genere un reporte.
- Punto atención: Seleccionar Todos
- Usuario Registrados: Seleccionar Todos
- Modalidad: Seleccionar Todos
- Recurso: En este campo se elige la opción de "Reclamo".

Después de haber seleccionado todos campos en el menú principal, se actualiza presionando este icono .

Después de que se ha actualizado el reporte, este permitirá que emerja una nueva ventana, la misma que listará todos los reclamos que se encuentran registrados en esos días, como se puede observar en la siguiente pantalla.

Igual que en la anterior ventana esta tiene un menú, donde se encuentra ícono que indica exportar , con esta opción podemos pasar la información a una hoja excel, para el control de los reclamos que van ingresando.



# ELECTRONOROESTE S.A. CONCURSO PUBLICO CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1

Optimus NGC - Gestión de Atenciones al Cliente

Gestión de Atenciones Optimus NGC

Ubicación Usuario: 1. Centro de Negocios S.A. (Electronoroeste S.A.)

Filtro: Atenciones

Id	No. Reclamo	Cartera	Recurso	Clasificación	Motivo	Área	No. Seguimiento	Nombre	Dirección	F. Registro	F. Admisible	F. Vencimiento	F. Cierre	Observaciones
001	R13493-C-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
002	R13493-A-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
003	R13493-C-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
004	R13493-A-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
005	R13493-C-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
006	R13493-A-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
007	R13493-C-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
008	R13493-A-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
009	R13493-C-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
010	R13493-A-2024	Común	RECLAMO	Exceso de C...	Facturación de Energía Activa	Atención al Cliente	1577694	Margarita Pineda, Daniel Vicente	Mz. 1020-10-17-01-01, Las Colinas d...	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...

Página 1 de 7. Ordenado Por: Defecto. 50 registros vistos de un total de 350.

Este es el reporte de los reclamos en formato excel, con la información necesaria para que puedan hacer división de reclamos.

No. Reclamo	Fecha de Registro	Fecha de Admisión	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cierre	Observaciones
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...

Del reporte que se obtuvo y se encuentra en excel, se debe filtra la columna “F.Digitación”, esta opción será la que nos defina los reclamos que han sido ingresados en el día.

En la siguiente tabla se pueden observar reclamos registrados con fechas distintas (F.Registro – F.Digitación), según la imagen que mostramos a continuación, considerando que los reclamos puede ser ingresados las 24 horas del día, todos los días.

No. Reclamo	Fecha de Registro	Fecha de Admisión	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cierre	Observaciones
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...

Después de que se filtren los reclamos por Fecha de Digitación se debe filtrar la columna de “F. Admisible”.

En la siguiente tabla en la columna sombreada de color naranja las celdas están vacías, en estos casos quiere decir que los reclamos aun no son admisibles, y se debe evaluar la información que proporciona el usuario. En este caso de los reclamos registrados pendientes de control de admisibilidad y procedencia, debe pasar el control de admisibilidad emitiendo la carta de subsanación al usuario.

No. Reclamo	Fecha de Registro	Fecha de Admisión	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cierre	Observaciones
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...

Existirá otro grupo de reclamos donde la columna de “F. Admisible” se encuentre con fecha, esto quiere decir que el reclamo fue ingresado pero que a su vez cumplió con lo que indica el Artículo 17 – Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD. En este caso al ser admitido, debe continuar con el proceso según la normativa vigente.

No. Reclamo	Fecha de Registro	Fecha de Admisión	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cierre	Observaciones
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-C-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...
R13493-A-2024	2024-03-13 09:07:31	2024-03-13 09:07:31	2024-03-26 10:07:31	2024-03-26 10:07:31	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE C...

Con el reporte de reclamos, deberá recopilar (de carpetas virtuales, del NGC, del correo


electrónico u otro medio de almacenamiento virtual que se establezca en el trámite documentario) la información entregada por el usuario cuando hizo el reclamo, como puede ser:

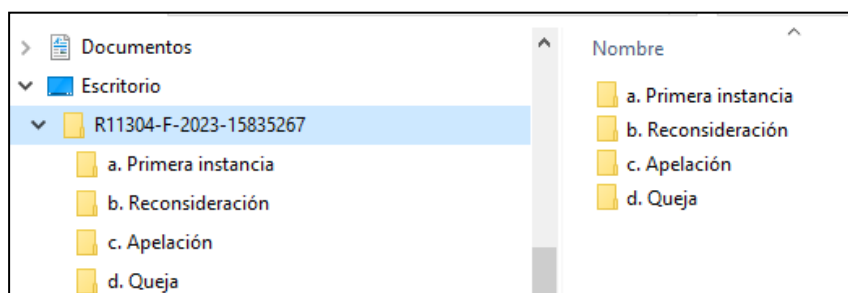
- **Oficina presencial:** si el usuario se acercó a uno de los establecimientos autorizados para la atención presencial, el usuario debe haber firmado la boleta de reclamo, dejar copia del documento de identidad, también puede adjuntar cartas detallando su reclamo, fotografías u algún medio probatorio. Esta documentación es derivada virtualmente por correo electrónico.
- **Call Center:** la evidencia es la grabación de la llamada que hizo el usuario, la cual se encuentra disponible en carpeta virtual.
- **Canales virtuales** como Whatsapp, Facebook, Instagram, Chat bot: son los mensajes son la evidencia de la interacción entre Enosa y el usuario, estos canales son administrados por un proveedor de Enosa que maneja las redes sociales, los cuales se encuentran disponibles en carpeta virtual.
- **Correo electrónico:** Por este medio se pide los datos al usuario que realiza el reclamo. Esta documentación se encuentra disponible en carpeta virtual.
- **Página Web:** Por este medio el usuario siguiendo los pasos ingresa su propio reclamo, la evidencia es el correo que emite de forma automática la web informando del ingreso del reclamo, la documentación que el usuario ingresa queda almacenada, la misma que se extrae del Sistema Optimus NGC.
- **Video llamada:** la evidencia es la grabación de la video llamada y la documentación que el solicitante pueda remitir al correo electrónico (previa coordinación). Esta documentación y grabación, se encuentra disponible en carpeta virtual.
- **Oficios emitidos por Osinergmin:** el usuario también puede ingresar su reclamo por Osinergmin, los cuales nos son derivados a través de oficio, donde adjunta información proporcionado por el usuario; esta es trasladada para su registro y posterior atención. Esta documentación se comparte por correo electrónico y en carpeta virtual.

La documentación debe ser almacenada en la carpeta del reclamo asignado, de acuerdo a los lineamientos del numeral 1.1.2 del presente documento.

### 1.1.2. Creación de carpetas por Reclamo

Como los reclamos (de clientes comunes o clientes mayores) tienen información desde su creación hasta su resolución, estos deben contar con carpetas, los mismos que deberá contar con la información en una cuenta de almacenamiento virtual (limitado el acceso por usuarios) a fin de que tanto la contratista como personal de Enosa, puedan tener acceso rápido a la información almacenada. La información que se anexa al reclamo debe estar acorde con lo exigido en la normatividad vigente del Procedimiento Administrativo de atención de reclamos. Las carpetas deben ser etiquetadas con: “código del Reclamo – Suministro (en caso no cuente con número de suministro se consignará el DNI de quien presenta el reclamo)”. Ejemplo:

 R11304-F-2023\_15835267



Cada carpeta debe contener, según el motivo de reclamo y la documentación que en el proceso de atención del reclamo se gestione, la siguiente documentación referencial:

**A) Exceso de consumo / Excesiva Facturación**

- a) Primera instancia, crear una subcarpeta, con el siguiente contenido:
  - a.1. N° de Registro de reclamo
    - a.1.1. Boleta de atención
    - a.1.2. Evidencia del reclamo
  - a.2. Control de admisibilidad
    - a.2.1. Carta de Control de Admisibilidad
    - a.2.2. Notificación de carta de control de admisibilidad
    - a.2.3. Carta de respuesta del usuario a Control de Admisibilidad
  - a.3. Histórico de consumos y lecturas
  - a.4. Estado de cuenta Corriente
  - a.5. Histórico de facturación
  - a.6. Histórico de Atenciones
  - a.7. Detalle de operaciones de suministro
  - a.8. Inspección visual de toma de lectura
  - a.9. Anexo N° 03: Análisis de gabinete
  - a.10. Carta de listado de Empresas Contrastadoras
  - a.11. Prueba Similar al contraste
    - a.11.1. Carta de Aviso previo al contraste
    - a.11.2. Acta prueba similar al Contraste
  - a.12. Suspensión
    - a.12.1. Cambio de Medidor
      - a.12.1.1. Acta cambio de medidor
      - a.12.1.2. Certificado de Aferición
    - a.12.2. Resolución por suspensión
      - a.12.2.1. Emisión de resolución por suspensión
      - a.12.2.2. Cargo de Notificación de resolución por suspensión
  - a.13. Resolución
    - a.13.1. Emisión de resolución Final
    - a.13.2. Cargo de Notificación de resolución final
- b) Reconsideración
  - b.1. Boleta de Reconsideración
  - b.2. Nuevas evidencias
  - b.3. Emisión de resolución Final
  - b.4. Cargo de Notificación de resolución final
- c) Apelación
  - c.1. Boleta de Apelación
  - c.2. Oficio de Osinergmin (en caso la apelación ingrese por ese medio)
  - c.3. Formato N° 06 Informe de elevación del recurso (se debe revisar el anexo N° 4 de la Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD)
  - c.4. Expediente del reclamo
  - c.5. Cargo de elevación de apelación
  - c.6. Resolución Jaru
    - c.6.1. Resolución Jaru
    - c.6.2. Nota de Crédito o débito, de corresponder según lo que indique la Resolución Jaru
    - c.6.3. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.4. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.5. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
    - c.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin

- d) Queja
  - d.1. Boleta de Queja
  - d.2. Oficio de Osinergmin (en caso la queja ingrese por ese medio)
  - d.3. Elaboración de Informe técnico legal
  - d.4. Expediente del reclamo
  - d.5. Cargo de elevación del descargo de la queja
  - d.6 Resolución Jaru
    - d.6.1. Resolución Jaru
    - d.6.2. Nota de Crédito o débito, de corresponder según lo que indique la Resolución Jaru
    - d.6.3. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - d.6.4. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - d.6.5. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
    - d.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin

**B) Cortes del Servicio**

- a) Primera instancia
  - a.1. N° de Registro de reclamo
    - a.1.1. Boleta de atención
    - a.1.2. Evidencia del reclamo
  - a.2. Control de admisibilidad
    - a.2.1. Carta de Control de Admisibilidad
    - a.2.2. Notificación de carta de control de admisibilidad
    - a.2.3. Carta de respuesta del usuario a Control de Admisibilidad
  - a.3. Reporte N° 2 de evaluación del reclamo
  - a.4. Orden y actas de corte y reconexión
  - a.5. Detalle de facturaciones y pagos
  - a.6. Convenios de Pago o transacción extrajudicial
  - a.7. Registros de reclamos en trámite (de corresponder).
  - a.8 Resolución de Pronunciamiento
    - a.8.1. Emisión de resolución
    - a.8.2. Cargo de Notificación de resolución
- b) Reconsideración
  - b.1. Boleta de Reconsideración
  - b.2. Nuevas evidencias
  - b.3. Emisión de resolución
  - b.4. Cargo de Notificación de resolución
- c) Apelación
  - c.1. Boleta de Apelación
  - c.2. Oficio de Osinergmin (en caso la apelación ingrese por ese medio)
  - c.3. Formato N° 06 Informe de elevación del recurso (se debe revisar el anexo N° 4 de la Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD)
  - c.4. Expediente del reclamo
  - c.5. Cargo de elevación de apelación
  - c.6. Resolución Jaru
    - c.6.1. Resolución Jaru
    - c.6.2. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.3. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.4. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
    - c.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin

- d) Queja
  - d.1. Boleta de Queja
  - d.2. Oficio de Osinergmin (en caso la queja ingrese por ese medio)
  - d.3. Elaboración de Informe técnico legal
  - d.4. Expediente del reclamo
  - d.5. Cargo de elevación del descargo de la queja
  - d.6. Resolución Jaru
    - d.6.1. Resolución Jaru
    - d.6.2. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - d.6.3. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - d.6.4. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
    - d.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin
- c) **Recuperos**
  - a) Primera instancia
    - a.1. N° de Registro de reclamo
      - a.1.1. Boleta de atención
      - a.1.2. Evidencia del reclamo
    - a.2. Control de admisibilidad
      - a.2.1. Carta de Control de Admisibilidad
      - a.2.2. Notificación de carta de control de admisibilidad
      - a.2.3. Carta de respuesta del usuario a Control de Admisibilidad
    - a.3. Detalle de facturaciones
    - a.4. Historial consumos y lecturas con su fecha de realización
    - a.5. Actas de Intervención al suministro
    - a.6. Certificado de aferición del nuevo medidor
    - a.7. Actas de verificación de lecturas, cuando corresponda
    - a.8. Acta de instalación del medidor, cuando corresponda
    - a.9. Demás documentos que se señalan en la norma de recupero, según corresponda
    - a.10. Resolución de Pronunciamiento
      - a.10.1. Emisión de resolución
      - a.10.2. Cargo de Notificación de resolución
  - b) Reconsideración
    - b.1. Boleta de Reconsideración
    - b.2. Nuevas evidencias
    - b.3. Emisión de resolución
    - b.4. Cargo de Notificación de resolución
  - c) Apelación
    - c.1. Boleta de Apelación
  - c.2. Oficio de Osinergmin (en caso la apelación ingrese por ese medio)
  - c.3. Formato N° 06 Informe de elevación del recurso (se debe revisar el anexo N° 4 de la Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD)
  - c.4. Expediente del reclamo
  - c.5. Cargo de elevación de apelación
  - c.6. Resolución Jaru
    - c.6.1. Resolución Jaru
    - c.6.2. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.3. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.4. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado



- c.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin
- d) Queja
  - d.1. Boleta de Queja
  - d.2. Oficio de Osinergmin (en caso la queja ingrese por ese medio)
  - d.3. Elaboración de Informe técnico legal
  - d.4. Expediente del reclamo
  - d.5. Cargo de elevación del descargo de la queja
  - d.6. Resolución Jaru
    - d.6.1. Resolución Jaru
    - d.6.2. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - d.6.3. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - d.6.4. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
    - d.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin

**D) Por otras materias reclamadas**

- a) Primera instancia
  - a.1. N° de Registro de reclamo
    - a.1.1. Boleta de atención
    - a.1.2. Evidencia del reclamo
  - a.2. Control de admisibilidad
    - a.2.1. Carta de Control de Admisibilidad
    - a.2.2. Notificación de carta de control de admisibilidad
    - a.2.3. Carta de respuesta del usuario a Control de Admisibilidad
  - a.3. Informe para atender reclamo
  - a.4. Actas de inspección (en caso aplique)
  - a.5. Resolución de Pronunciamiento
    - a.5.1. Emisión de resolución
    - a.5.2. Cargo de Notificación de resolución
- b) Reconsideración
  - b.1. Boleta de Reconsideración
  - b.2. Nuevas evidencias
  - b.3. Emisión de resolución
  - b.4. Cargo de Notificación de resolución
- c) Apelación
  - c.1. Boleta de Apelación
  - c.2. Oficio de Osinergmin (en caso la apelación ingrese por ese medio)
  - c.3. Formato N° 06 Informe de elevación del recurso (se debe revisar el anexo N° 4 de la Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD)
  - c.4. Expediente del reclamo
  - c.5. Cargo de elevación de apelación
  - c.6. Resolución Jaru
    - c.6.1. Resolución Jaru
    - c.6.2. Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.3. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
    - c.6.4. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
    - c.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin
- d) Queja
  - d.1. Boleta de Queja
  - d.2. Oficio de Osinergmin (en caso la queja ingrese por ese medio)
  - d.3. Elaboración de Informe técnico legal
  - d.4. Expediente del reclamo

- d.5. Cargo de elevación del descargo de la queja
- d.6. Resolución Jaru
  - d.6.1. Resolución Jaru
  - d.6.2. Carta comunicando lo actuado al usuario
  - d.6.3. Cargo de notificación de Carta comunicando lo actuado al usuario
  - d.6.4. Carta informativa a Osinergmin, conteniendo todo lo actuado
  - d.6.5. Cargo de elevación de cumplimiento a Osinergmin

Las carpetas creadas deben ser compartidas con personal de ENOSA.

#### 1.1.3. Evaluación de Admisibilidad

Todo reclamo que se registre y cumpla con el Artículo 17 – Resolución Osinergmin 269- 2014-OS/CD, deberán continuar el proceso de atención en el plazo señalado, según normativa. De no cumplirse con alguno de los requisitos que se detallan a continuación, se requerirá al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile el reclamo. Subsanada la omisión, se inicia el cómputo del plazo.

- a) Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- b) Número del DNI del usuario y de ser el caso, de su representante o apoderado.
- c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de Enosa.
- d) Petitorio claro y preciso.
- e) Número de suministro, de ser el caso.
- f) Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.

Así mismo, a fin de agilizar el trámite de control de admisibilidad, se considerará como acreditado que el solicitante es el usuario del suministro, los siguientes criterios:

- De ser Inquilino, deberá acreditarlo con su contrato de alquiler.
- De ser la esposa del Titular, deberá acreditarlo con su DNI de casada o que su dirección sea la misma del predio del suministro en cuestión.
- De ser hijos(as) del Titular, deberán acreditarlo con su DNI, cuya dirección sea la misma del predio del suministro en cuestión. Así mismo, de ser el caso, podrán acreditarlo con el acta de defunción de padres más su DNI.
- Para el caso de tercera persona Reclamante, podrá acreditarlo con cualquier recibo de servicio (distinto al de ENOSA), a su nombre y con la misma dirección del predio del suministro en cuestión.
- Para el caso de reclamos registrados por la página WEB, en donde casi siempre indican palabras o frases cortas “no acepto” “no conforme”:
  - o Caso 01: marca el periodo y es el titular quien reclama, se declara reclamo admitido.
  - o Caso 02: marca el periodo y NO es el titular quien reclama, NO adjunta medio probatorio, se cursa carta de control de admisibilidad.
  - o Caso 03: NO marca el periodo y es el titular quien reclama, se cursa carta de control de admisibilidad.

#### 1.1.4. Carta de Control de Admisibilidad

Es necesario que las cartas deban ser emitidas y notificadas al usuario dentro de los dos (02) días hábiles de recepcionado el reclamo (de acuerdo a la normativa vigente), otorgándole al usuario 02 días hábiles para que dé respuesta.

La carta de admisibilidad debe ser notificada por los medios que indique el usuario. Cuando la dirección procesal no sea real o no corresponda a la zona de concesión, se procederá a notificar a la dirección del suministro siguiendo lo establecido en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



La información debe ser almacenado en la carpeta del reclamo y remitida al File del Cliente de ENOSA.

### **1.2. Resolución Inadmisibile**

Si el Usuario no dio respuesta dentro de los 2 días hábiles posteriores a la notificación de la carta de Control de Admisibilidad, se deberá emitir resolución inadmisibile.

Si el Usuario dio respuesta a la carta de Control de Admisibilidad, pero no cumple con subsanar lo solicitado, se deberá emitir resolución inadmisibile.

Si el usuario brinde respuesta a la carta de Control de Admisibilidad, y cumple con lo solicitado, subsanando lo observado, el reclamo será admitido, empezando a contabilizar el plazo de resolución de reclamo de acuerdo a normativa vigente.

Al no haber el Usuario, subsanada dentro del plazo normado, las observaciones en el control de admisibilidad, se emitirá la resolución de Inadmisibile, en un plazo no mayor de 2 días contabilizados desde el vencimiento del plazo otorgado al usuario.

Esta resolución de Inadmisibile, debe ser notificada de acuerdo a la normativa vigente. Una vez notificada, esta resolución debe descargarse en el Sistema NGC, en un plazo no mayor a 24 horas de notificada.

Toda la información que se curse con el usuario, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

## **RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

Todo reclamo admitido, deberá ser resuelto acorde a lo estipulado en el Artículo 20 de la Resolución Osinerghmin 269-2014-OS/CD.

### **1.3. Improcedencia del Reclamo**

Para los reclamos admitidos, se debe evaluar la procedencia de los mismos, para lo cual, podrá declarar la improcedencia, cuando:

- a) El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través del procedimiento establecido por la Resolución Osinerghmin 269-2014-OS/CD. Las materias reclamables son:
  - Negativa a la instalación del suministro,
  - Excesivo consumo,
  - Excesiva facturación,
  - Recupero de energía,
  - Cobro indebido,
  - Corte del servicio,
  - Negativa al incremento de potencia,
  - Negativa al cambio de opción tarifaria,
  - Reembolso de aportes o contribuciones,
  - Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria,
  - Mala calidad (tensión, interrupciones),
  - Deudas de Terceros; y
  - Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.
- b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.
- c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible
- d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.
- e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.

En caso de incumplir en cualquiera de los literales listados en el párrafo anterior, se emitirá resolución de improcedente según la normativa vigente; la misma que, deberá ser notificada acorde a la normativa vigente.

Una vez notificada la resolución, se procederá al descargo correspondiente en el Sistema

NGC, lo cual no debe superar de las 24 horas de notificado.

Toda la información que se curse con el usuario, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

### **RECLAMOS FUNDADOS / FUNDADO EN PARTE / INFUNDADO**

Cuando el usuario tenga razón en su reclamo o en parte, se deberá señalar obligatoriamente de forma clara y expresa, la medida correctiva que se aplicará y el plazo en el que la realizará, para lo cual se resolverá como Fundado o Fundado en Parte.

Cuando el usuario no tenga razón en su reclamo, se resolverá como Infundado. La resolución de los reclamos, se realizará de acuerdo al siguiente detalle:

#### **1.4. Reclamos Atendidos por Exceso de Consumo / Excesiva facturación**

En el caso de los reclamos por excesiva facturación y/o consumo de energía eléctrica, corresponde que se lleve a cabo las siguientes acciones, necesariamente en el siguiente orden:

- a) Inspección Visual por toma de lectura.
- b) Análisis de gabinete: Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo N° 3 de la Directiva de resolución de reclamos (Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD). Dicho Reporte debe ser elaborado y anexado por la contratista al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada:
  - Acta de inspección visual por toma de lectura.
  - Reporte histórico de consumos y lecturas.
  - Reporte estado de cuenta corriente.
  - Reporte consulta de operaciones del suministro.
  - Reporte consulta de atenciones.

La evaluación debe ser dentro del plazo de seis (06) días hábiles desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad

Hasta este momento, para efectos del presente procedimiento, no se debe intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexionado, ni se debe modificar los parámetros de facturación del suministro.

*En el Sistema NGC: Una vez descargada el acta de inspección ingresamos a la opción:*



medición en una fecha posterior al período reclamado.

FORMATO 7: MODELO DE CARTA A USUARIOS PARA SELECCIÓN DE EMPRESA CONTRASTADORA			
Señor (Sra.) NOMBRE DIRECCIÓN CIUDAD			LUGAR, FECHA
Suministro:	Nº SUMINISTRO		
Asunto:	RECLAMO		
Referencia:	CÓDIGO DE RECLAMO		
Nos dirigimos a usted con relación atención al reclamo que ha presentado el (FECHA) sobre (MOTIVO DEL RECLAMO).			
De acuerdo con lo establecido en los literales a y b del numeral 19.3 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural por Red de Ductos", la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y de facturación.			
Considerando que los consumos de su suministro son registrados por un medidor de tipo TIPO DE MEDIDOR, cumplimos con informarle a continuación las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste a este tipo de medidor:			
Ítem	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio/ campo:	Costo (Nuevos Soles)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Los importes señalados incluyen el I.G.V.			
Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con la elección de la empresa contrastadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica".			
El costo de la prueba de contraste será cubierto inicialmente por la empresa distribuidora de electricidad. Una vez concluido el procedimiento de reclamo, se determinará si corresponde trasladar dicho costo al reclamante, en función a lo siguiente:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el reclamo se declara infundado y el medidor resulta conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba;</li><li>• Si el reclamo se declara infundado pero el equipo de medición resulta defectuoso, el reclamante no asumirá el costo de la prueba;</li><li>• Si el reclamo se declara fundado, la concesionaria asumirá el costo de dicha prueba.</li></ul>			
Sin otro particular nos despedimos de usted.			
Atentamente,			
FIRMA EMPRESA DISTRIBUIDORA			
1 Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD 2 Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DIM			

- d) Elección por parte del Usuario para realización de prueba contraste, por alguna empresa autorizada por INACAL.
- e) En caso de que el usuario elija empresa contrastadora, La Contratista deberá gestionar el proceso con la empresa seleccionada autorizada por el cliente, que consiste en solicitar la cotización sobre el servicio, notificar al cliente la cotización y efectuar los pagos respectivos para la ejecución del contraste (por el tercero) previa notificación al cliente. Posterior a la ejecución del contraste y, con el informe del mismo, el contratista coordinará con ELECTRONOROESTE S.A. el reembolso del gasto incurrido para el caso en específico.
- f) Si excede el 40% de consumo promedio de los últimos meses, se realiza la prueba de contraste o la prueba similar al contraste por oficio.
- g) Resolución del Reclamo (exceso de consumo / excesiva facturación):
- Acorde al artículo 20 de la resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, se deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos (establecidos por ENOSA a fin de minimizar el riesgo de incumplimiento de plazos de la normativa vigente):
- Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; y se advierta errores de facturación luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19, dentro del plazo de ocho (08) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
  - Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al

consumo; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19º, dentro del plazo de veinticinco (25) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

- h) Notificación de la Resolución del Reclamo, acorde a la normativa vigente. Una vez notificada la resolución, se procederá al descargo correspondiente en el Sistema NGC, lo cual no debe superar de las 24 horas de notificado.

Toda la información que se curse con el usuario, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

### 1.5. Reclamos por corte de Servicio

En el caso de los reclamos en que se cuestione el corte del servicio **efectuado y se solicite su reposición**, se debe adjuntar el reporte 2: Evaluación del reclamo por corte del servicio y emitir la resolución.

545274		NORMAS LEGALES		El Periódico Viernes 23 de enero de 2015	
DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA					
<b>REPORT 2: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR CORTE DEL SERVICIO</b>					
Suministro:		Opción Tarifaria:			
Titular:					
Usuario:					
Materia:	CORTE DEL SERVICIO	Nº de Orden de Corte:			
1. FECHA Y HORA DEL CORTE DEL SERVICIO: ____ / ____ / ____ : ____ hrs.					
2. MOTIVO DEL CORTE DEL SERVICIO: _____					
a) Deudas impagas:					
	Facturaciones del mes impagas:		y/o Cuotas convenio Impagas:		
Periodo de facturación:					
Fecha de emisión:					
Fecha de vencimiento:					
Importes reclamados:	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	
Fecha del reclamo:					
b) Vulneración del suministro:					
Vulneración reportada:	Fecha de la intervención:	Fecha de la normalización:	Reclamo en trámite?	Fecha del reclamo:	
			SI NO		
c) Riesgo eléctrico:					
Situación reportada:	Fecha de la detección:	Situación actual:			
Observaciones: DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA					

Acorde al artículo 20 de la resolución de Concejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD, se deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos (establecidos por ENOSA a fin de minimizar el riesgo de incumplimiento de plazos de la normativa vigente):

Dentro del plazo de ocho (08) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

Esta Resolución del Reclamo se debe notificar acorde a la normativa vigente. Una vez notificada la resolución, se procederá al descargo correspondiente en el Sistema NGC, lo cual no debe superar de las 24 horas de notificado.

Toda la información que se curse con el usuario, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.



### 1.6. Reclamos por otros conceptos

Los reclamos que se refieran a materias distintas a las mencionadas en los numerales 1.4 y 1.5 del presente documento, se debe solicitar el informe correspondiente al área involucrada dentro de los tres (03) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad, otorgándole al área usuaria involucrada, un plazo de siete (07) días hábiles para la emisión del informe requerido.

Con el informe del área usuaria, se procede a su evaluación; así mismo, acorde al artículo 20 de la resolución de Concejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, se deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos (establecidos por ENOSA a fin de minimizar el riesgo de incumplimiento de plazos de la normativa vigente):

Dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

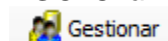
Esta Resolución del Reclamo se debe notificar acorde a la normativa vigente. Una vez notificada la resolución, se procederá al descargo correspondiente en el Sistema NGC, lo cual no debe superar de las 24 horas de notificado.

Toda la información que se curse con el usuario, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

### 1.7. Inspecciones Visuales

La inspección visual, se realiza con la finalidad de obtener los datos del medidor, lectura y parámetros utilizados para la facturación del suministro, y descarte de errores en la toma de lectura del medidor.

Para la trazabilidad y control de acciones en el proceso de atención de reclamo, en el *Sistema NGC: Una vez seleccionado el reclamo, ingresamos a la opción Gestionar*



En este punto el reclamo debe contener la orden de trabajo denominada **“OT Inspección Simple”**, para el descargo del acta de inspección.

La inspección de campo se realizará con el soporte del aplicativo: Actividades Comerciales con Soporte Interactivo Online – **ACSION**.



Que permitirá el monitoreo del avance de la actividad y visualización del acta en el sistema NGC.

**Monitoreo**

Filtro Especializado

Selección Criterios:

Estado de Orden:

Generar

General

Monitor de Avance

Corte de Energía

Caja de medición (aislamie...)

Fuente o interruptor (cable...)

Interruptor (cable con ramifi...)

Inspección de Suministro

Inspección Visual en Camp...

Por Nuevo Suministro

Inspección 748

Show 20 entries

Búsqueda rápida: Suministro

OT	Suministro	Nro Solicitud	Estado	Asignado	Fecha Generación	Sector	Ruta	SubEstación	Acta	Fecha de Atención	Dirección	Info Adicional
101461368	5376581	R13813-A-2024	Finalizado	David Eduardo Sernaque Manrique	2024-02-23 08:14:38	H-001-08	24.44:18deMayo/LosTranes	569-10	0002196518	2024-02-27 14:29:43	Mz. B-04 AAHH 18 De Mayo	...
101461465	5399399	R13817-A-2024	Finalizado	David Eduardo Sernaque Manrique	2024-02-23 10:49:19	H1-001-13	23.44:J.Memio/LA Bujar	281-09	0002196506	2024-02-27 13:06:27	Mz. N-04 AAHH Ignacio Menno	...
101461712	18103492	R13816-A-2024	Finalizado	David Eduardo Sernaque Manrique	2024-02-23 17:13:57	C1-001-11	22.44:Nuevo Amanecer	2369-08	0002193906	2024-02-27 09:55:40	Mz. U Lote 74 AAHH Nuevo Amanecer Con Jesus	...
101462911	16648948		Finalizado	Milton Alejandro Siancas Totto	2024-02-26 16:25:24	K-002-03	06.67SE Sist Med Concentrada	2066-1096	0002193614	2024-02-27 09:26:12	Mz. BG Lote 29 A.COMUNE Urb. Miraflores Country Club III Esapa	...
101462911	16648840		Finalizado	Milton Alejandro Siancas Totto	2024-02-26 16:25:24	K-002-03	06.67SE Sist Med Concentrada	2066-1096	0002193588	2024-02-27 09:24:06	Mz. BG Lote 29 DPTO.503 Urb. Miraflores	...

Consulta de Histórico de Fotos por Suministro

## Consulta de Histórico de Fotos

Actualizar Ver Foto Limpiar

Nro. Servicio: 5123522

Actividad: 0 Todos

Desde: 27/02/2014 Hasta: 27/02/2024

Actividad	OrdenTrabajo	FechaActividad	Descripción
Inspección	101455520	13/02/2024 11:54:52	Acta
Inspección	101455520	13/02/2024 11:54:52	Firma del cliente
Inspección	101455520	13/02/2024 11:54:52	Fotografía del predio
Inspección	101455520	13/02/2024 11:54:52	Fotografía del medidor
Inspección	101455520	13/02/2024 11:54:52	Fotografía de lectura
Toma de Lecturas	101388795	15/09/2023 08:53:27	MEDIDOR
Toma de Lecturas	101388795	15/09/2023 08:53:27	LECTURA
Toma de Lecturas	101377085	15/08/2023 12:17:05	MEDIDOR
Toma de Lecturas	101377085	15/08/2023 12:17:05	LECTURA
Toma de Lecturas	101365486	14/07/2023 16:46:35	MEDIDOR
Toma de Lecturas	101365486	14/07/2023 16:46:35	LECTURA
Reconexión de F...	101352780	17/06/2023 18:16:42	Acta

36 registros encontrados...

Actividad: Inspección

Orden Trabajo: 101455520

Fecha Actividad: 13/02/2024 11:54:52

ACTA DE INTERVENCIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO N° 0002193588

Actividad: Inspección

Orden Trabajo: 101455520

Fecha Actividad: 13/02/2024 11:54:52

Cliente: LINARES VERA PORTOCARRERO, CARLOS YELPE

Dirección: Mz. F-29 Urb. Los Germanos

Dni: 8-003-023

Localidad: Miraflores

Observación: Se realizó la inspección por parte de la oficina registrada el 13/02/2024.

Medición: 100V 15-400 Amps 25

Fecha de aplicación: 2024-02-13 11:54:52

Firma del Técnico: [Firma]

Firma del Cliente: [Firma]

La capacitación del uso del aplicativo ACSION, se realizará al personal de la contratista que obtenga la buena pro.  
Esta actividad se puede tercerizar.

## 1.8. Contraste de medidores o Pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en



## **campo**

Consiste en la intervención del sistema de medición efectuando el contraste del medidor o las pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, incluye:

- Intervención del sistema de medición (efectuando pruebas de contraste en campo o prueba técnicas similares a la prueba de contraste en campo).
- Realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas.
- Con el acta de ejecución del contraste o prueba técnica similar, debe presentar certificado vigente de la calibración del equipo patrón y equipo de carga utilizado en el contraste, ambos certificados por el INACAL.
- Se debe realizar tomas fotográficas con fecha, hora y ubicación, de la fachada del predio, el medidor donde se aprecie claramente la lectura y número de serie del medidor, equipo contrastador, medición de aislamiento, debe evidenciarse claramente como se encontró el suministro y como se deja.

En caso el usuario solicite que, la prueba de contraste sea realizada por una empresa certificada o autorizada por INACAL, esta gestión será realizada por el contratista y el pago será realizado por ENOSA.

Para el contraste de medidores o prueba similar al contraste del medidor, se debe coordinar, por medio de su Supervisor, con las Áreas Comercial de ENOSA (vía teléfono, celular o correo electrónico).

Esta actividad se puede tercerizar.

## **2. GESTIÓN DE RECURSO IMPUGNATORIO**

### **2.1. Recurso de Reconsideración**

La reconsideración deberá ser presentada por el usuario, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución que cuestiona. De ser presentado ante Osinergmin, será remitido, por esta entidad, a la empresa distribuidora. En estos casos, se procederá con el registro en la fecha que Osinergmin lo derive a ENOSA, con lo cual se iniciará a contabilizar el plazo para su atención.

En cualquiera de los casos se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante ENOSA u Osinergmin.

Para resolver una reconsideración se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios para la reevaluación de lo resuelto en primera instancia. Este se resolverá dentro de los ocho (08) días hábiles de su recepción.

Son requisitos de admisibilidad del recurso de reconsideración:

- a. Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente.
- b. Número de resolución que cuestiona.
- c. Firma o huella digital.

De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles, se requerirá al usuario que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibile el recurso de reconsideración.

Para la presentación de los recursos de reconsideración, puede utilizarse el Formato 4, contenido en Anexo 2 de la Directiva 269-2014-OS-CD.

Los recursos de reconsideración que no se presenten dentro del plazo previsto en la presente Directiva, serán declarados improcedentes.

Su Resolución debe notificarse acorde a la normativa vigente. Una vez notificada la resolución, se procederá al descargo correspondiente en el Sistema NGC, lo cual no debe superar de las 24 horas de notificado.

Toda la información que se curse con el usuario, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

## 2.2. Recurso de Apelación

### 2.2.1. Elevación de Apelaciones

Ingresado el recurso de apelación, por cualquiera de los diferentes canales que brinda ENOSA u Osinergmin y, teniéndose en cuenta la fecha de ingreso, se debe ordenar el expediente para ser elevado ante Osinergmin.

El expediente de apelación debe contener toda la información recabada durante el proceso de reclamo, y que se encuentra en las carpetas del reclamo creadas, de acuerdo al orden cronológico y dependiendo de las actividades realizadas hasta el momento del recurso de la apelación, la misma que deberá estar debidamente foliada.

El expediente administrativo deberá ser remitido adjuntando el Formato N° 6 del Anexo 2 de la Directiva de reclamos (resolución de Concejo Directivo N° 269-2014-OS/CD), dentro de los 03 días hábiles para su elevación a Osinergmin, dentro del plazo normado.

FORMATO 6: INFORME DE ELEVACIÓN DEL RECURSO			
Empresa distribuidora: _____		Código del reclamo: _____	
<b>DATOS DEL USUARIO Y SUMINISTRO</b>			
Usuario		Documento de identidad	
Representante			
Domicilio para notificaciones:		Suministro:	
		Domicilio del suministro:	
<b>DATOS DEL RECLAMO:</b>			
Materia (s) reclamada (s):	Corte del servicio	Suministro aún cortado	SI NO
	Excesiva facturación del consumo/ cargos asociados/cargos fijos	BTSB	
		Otras opciones tarifarias	
	Mala calidad	Tensión	
		Interrupción	
	Contribuciones reembolsables	Aporte dinerario	
	Otros. Especificar:	Ejecución de obra	
Monto en reclamo:		Fecha del reclamo:	/ /
N° de Resolución del reclamo:		Fecha de la resolución:	/ /
N° de Resolución del recurso de reconsideración			/ /
Sentido de la resolución:	FUNDADO EL RECLAMO. Se cuestiona medida correctiva dispuesta		
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona extremo desestimado		
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona medida correctiva dispuesta		
	INFUNDADO		
	IMPROCEDENTE		
Argumentos del usuario		Argumentos de la empresa distribuidora	
Representante de empresa distribuidora:			

Una vez elevado el recurso de apelación dentro del plazo normado y con toda la información del proceso del reclamo, se espera el pronunciamiento de JARU.

### 2.2.2. Cumplimiento del Pronunciamiento JARU al Recurso De Apelación

JARU resolverá el recurso de apelación en los siguientes plazos:

- a. Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.
- b. Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B: dentro del plazo de quince (15) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.
- c. Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

El plazo que considera la JARU para pronunciarse, se computa desde que recibe el expediente completo.

En caso JARU requiera la subsanación de algún requisito de admisibilidad, procederá conforme a lo establecido en el numeral 22.4 del artículo 22º de la Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD, computándose el plazo desde la subsanación.

JARU podrá declarar improcedente el recurso de apelación por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20º de la Resolución Osinergmin 269-2014-OS/CD, que resulten aplicables.

JARU al resolver el recurso de apelación podrá:

- a. Confirmar la resolución en primera instancia.
- b. Revocar la resolución en primera instancia, en este caso deberá señalar el nuevo sentido.
- c. Declarar la Nulidad de la resolución en primera instancia, cuando haya sido invocada por el usuario en su recurso de apelación o de oficio.
  - De ser el punto a), se debe registrar la resolución en sistema NGC, a fin de que el o los periodos reclamados puedan ser liberados y la trazabilidad pueda quedar registrada.
  - De ser el punto b) y c) se debe registrar la resolución en sistema NGC, y se debe dar cumplimiento a lo ordenado por el OSINERGMIN según lo resuelto, dentro del plazo otorgado.

De no estar conformes con lo resuelto por JARU, la contratista emitirá el informe correspondiente para:

- Realizar la consulta por aclaración ante JARU, esto durante el plazo que JARU otorga para su cumplimiento, lo cual debe ser en un plazo no mayor a 2 días de recepcionada la resolución JARU. En caso JARU no atienda la solicitud de aclaración antes que se venza el plazo otorgado en la resolución en cuestión, se debe cumplir con lo resuelto por JARU.
- Solicitar la Nulidad de la resolución JARU, lo cual no paraliza el cumplimiento de la misma.
- Solicitar la judicialización del caso, lo cual no paraliza el cumplimiento de la misma.

Toda la información que se curse con el usuario y/u Osinergmin, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

## 2.3. Quejas

### 2.3.1. Elevación de Apelaciones

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que éste concluya, el usuario podrá presentar ante JARU queja contra la empresa distribuidora por alguno de los siguientes motivos:

- a. Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- b. Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- c. Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que éste haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- d. Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- e. Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- f. Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
- g. Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

Ante cualquier motivo de queja, sea oficio remitido por OSINERGMIN o cualquier otro canal de atención se debe dejar registrado en sistema NGC, teniendo en cuenta la fecha de recepción.

Se procede a ordenar el expediente, el mismo que debe contener lo siguiente:

1. Informe en respuesta a la queja presentada por el usuario.
2. Expediente completo con la información debidamente sustentada.
3. Carta de respuesta de descargo de queja.

La respuesta de la queja se debe dar en el plazo de tres (03) días hábiles para su elevación a Osinergmin, dentro del plazo normado.

### **2.3.2. Cumplimiento del Pronunciamiento JARU al Recurso Queja**

Transcurrido el plazo para el descargo de la queja, la JARU dentro de los siguientes quince (15) días hábiles resolverá la queja emitiéndose la resolución correspondiente.

Se deberá dar estricto y oportuno cumplimiento a la Resolución JARU, debidamente sustentado.

En caso la JARU declare Improcedente la Queja, concluye el proceso.

Las resoluciones JARU deben estar registradas en el sistema NGC siguiendo la trazabilidad para que el reclamo sea liberado en la etapa final del proceso administrativo.

Se debe elaborar las cartas de cumplimiento tanto para el usuario como para OSINERGMIN informando el cumplimiento ordenado, cartas que se deben coordinadas y remitidas a ENOSA para la firma de la Jefatura de la Unidad de Atención al Cliente, y luego con la debida notificación al usuario se debe informar al Sigedd de OSINERGMIN.

Un dato importante para informar los cumplimientos de OSINERGMIN es que se deben realizar con el número de expediente que viene consignado en la resolución JARU.

Toda la información que se curse con el usuario y/u Osinergmin, debe ser almacenado en la carpeta del reclamo que corresponda y remitida al File del Cliente de ENOSA.

## **3. OTRAS GESTIÓN**

### **3.1. Notificaciones**

La forma y tiempo de notificación (no notarial) debe regirse por lo indicado en el Procedimiento de Reclamaciones, Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD y, en caso corresponda, notificar acorde a lo establecido en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

El contratista debe tener en cuenta que:

- La notificación se debe realizar en la dirección procesa consignada en los documentos.
- La cédula de notificación debe quedar un ejemplar, en calidad de cargo para Enosa y una copia para el usuario.
- La cédula de notificación debe contener, como mínimo, los siguientes requisitos:
  - a. Nombre del usuario
  - b. Acto que se notifica
  - c. Fecha de recepción
  - d. Domicilio al que se notifica
  - e. Breve descripción de las características, tales como, numeración y color de fachada del inmueble en que se realizó la diligencia; así como de los inmuebles colindantes y, de ser factible, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los requisitos d) y e) si la diligencia se efectúa en el ingreso común del inmueble hasta el cual se tenga acceso.
  - f. Firma del usuario y el número de su documento de identificación. Si es recibida por persona distinta, debe consignarse nombre, firma, número de documento de identificación y relación con el usuario. Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona que recibe la cédula de notificación y los documentos anexos a la misma. La notificación personal que se ejecute por la vía notarial se rige por la ley de la materia.

- El contratista deberá proporcionar tomas fotográfica (Con fecha, hora y ubicación), como evidencia de la entrega del documento.
- De existir alguna dificultad en cuanto a la ubicación e identificación del domicilio consignado en las cartas de notificación, CONTRATISTA deberá comunicar y coordinar con ENOSA, dentro del plazo de cuatro (04) horas de sucedida la ocurrencia, para que cumpla con su notificación en el plazo establecido.

La valorización y pago de esta actividad, se realizará solo sobre notificaciones efectivas.

### **3.2. Notificaciones por correo electrónico**

En caso la dirección procesal consignada por el usuario sea un correo electrónico, las notificaciones deberán realizarse mediante un correo electrónico certificado y, acorde a los plazos establecidos en la normativa vigente.

Para esta actividad, se debe contar la acreditación emitida por INDECOPI para el envío de comunicaciones certificados.

La valorización y pago de esta actividad, se realizará solo sobre notificaciones efectivas. Esta actividad se puede tercerizar.

### **3.3. Notificaciones Notariales**

El contratista procederá con la notificación notarial, acorde a lo establecido en la Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD, lo cual se regirá por la Ley del Notariado, dejando constancia de la entrega del documento o de las circunstancias de su diligenciamiento, estando autorizado a dejar el documento bajo puerta en caso no se encuentre a persona alguna en el inmueble, o persona capaz que pueda recibir la notificación en el domicilio o, habiéndola, se niega a recibir el documento o firmar el correspondiente cargo de notificación. El contratista debe tener en cuenta que:

- El servicio deberá brindarse a solicitud y satisfacción de ENOSA.
- De existir alguna dificultad en cuanto a la ubicación e identificación del domicilio consignado en las cartas de notificación, EL NOTARIO deberá comunicar y coordinar con La Contratista y este, con ENOSA, dentro del plazo de cuatro (04) horas de sucedida la ocurrencia, para que cumpla con su notificación en el plazo establecido.
- Los cargos de las cartas deberán ser devueltos por EL NOTARIO, por el mismo medio canal que las recibió, máximo al día siguiente de entregada a su destinatario.

Cabe precisar que, si al día siguiente de entregado el documento fuese sábado, domingo o feriado, la entrega del cargo se realizará el primer día hábil siguiente.

- EL CONTRATISTA brindará información requerida, sobre el estado en que se encuentran las cartas de notificación pendiente de entrega, a solicitud de ENOSA.

La valorización y pago de esta actividad, se realizará solo sobre notificaciones efectivas. Para esta actividad, el contratista deberá contratar los servicios de un Notario Público.

### **3.4. Gestión, atención y descargo de requerimientos varios (Solicitudes, Denuncias, Pedidos, otros)**

La atención de requerimientos varios, considera:

- Descargar todos los días del NGC los registros de los requerimientos de Solicitudes, Denuncias, Pedidos, y otros Requerimientos ingresados, haciendo seguimiento solicitando a los canales de atención de ENOSA, alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros).
- Cuando corresponda, solicita a través de personal de Enosa, al área usuaria competente (Técnica, Comercial, Administración o Legal), el Informe Técnico debidamente



sustentados.

- Análisis del Informe Técnico y emisión de carta de respuesta a cliente. Gestionar la firma de la carta por parte de ENOSA, y proceder con su respectiva notificación. Así mismo, debe actualizar la trazabilidad y estado de atención en el NGC, hasta su cierre.
  - Verificación del descargo o cierre en el NGC de las Denuncias registradas Riesgo Eléctrico, Deterioro de Artefactos, y Facturación Irregular, según resolución N° 094- 2017-OS/CD. Esto incluye los registros atendidos en base a los Informes Técnicos que se les remitan.

## ANEXO 02 CUADRO DE PENALIDADES

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Procedimiento
1	Error en la elaboración o tramitación de una Resolución en primera instancia que implique perder una Apelación	20 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
2	Emisión de Resolución en primera instancia fuera de plazo	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
3	Contar con reclamos que no son atendidos y se encuentran vencidos	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
4	Por error en el análisis de un reclamo que resuelve FUNDADO	20 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
5	Por errores materiales presentados dentro del proceso, que generen quejas de los usuarios.	10 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
6	Ingresar información errónea en el Sistema Comercial	25 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
7	Alcanzar información errónea del Sistema de medición, durante la inspección simple u otras inspecciones de campo.	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
8	Alcanzar información errónea o ejecutar erróneamente, el Contraste de medidores o prueba técnica similar ejecutada	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
9	Falsear documentación o información en el servicio que se presta	15 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
10	No emitir respuesta dentro del plazo estipulado por norma, informes, estadísticos e información complementaria que requiera ELECTRONOROESTE SA	15 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
11	Si al termino de cada trimestre no cuenta con los archivos de los expedientes	25 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
12	No atender con la totalidad de expedientes solicitados en la muestra trimestral para la fiscalización de Osinergmin	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
13	Si ELECTRONOROESTE S.A. es multado en una supervisión de cumplimiento por Incumplimiento por parte de la Contratista	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
14	Error en la notificación de una Resolución o Carta o Solicitud y/o Notificar fuera de plazo de norma.	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
15	Realizar los descargos fuera de plazo (normativo) de las resoluciones, solicitudes.	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
16	Perder un expediente y/o no evidenciar que realmente existió	25 % de UIT	Por cada caso, Carta simple



17	Por cada resolución NULA por parte del OSINERGMIN por error causado por LA CONTRATISTA	20 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
18	No cumplir con tener el personal mínimo requerido	25 % de UIT	Por cada trimestre, Carta simple
19	No cumplir con el personal a su cargo con las obligaciones de ley. No acreditar el pago de obligaciones laborales, tributarias, previsionales, etc.	20 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
20	No brindar el equipamiento o materiales completos para desarrollar su labor	10 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
21	No contar con correo electrónico operativo y/o correo electrónico certificado	15 % de UIT	Por día, Carta simple
22	Entregar información y/o documentación confidencial (reclamos, procesos internos, etc.) a terceras personas	50 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
23	Toda vez que el POSTOR GANADOR oculte vínculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	25 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
24	Toda vez que el POSTOR GANADOR no reemplace de inmediato el personal observado por LA CONCESIONARIA.	20 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
25	Toda vez que el POSTOR GANADOR, ejecute actividades sin aprobación previa de LA CONCESIONARIA	25 % de UIT	Por cada caso, Carta simple
26	Toda vez que el personal del POSTOR GANADOR incurra en pedir y/o recibir algún estímulo económico u otro análogo por parte del personal de la empresa a cualquier usuario.	25 % de UIT	Por cada caso, Carta simple

Notas:

1. Las multas que los Organismos Reguladores realicen a ELECTRONOROESTE S.A. por responsabilidad de una mala gestión o atención de La Contratista, serán trasladadas a La Contratista para su pago, lo cual será descontado de la siguiente valorización de sucedido el hecho o, de ser necesario, de la liquidación del contrato.
2. Los montos que se deban refacturar por disposición de JARU, como resultado de una mala gestión o atención de La Contratista, serán trasladadas a La Contratista para su pago, lo cual será descontado de la siguiente valorización de sucedido el hecho o, de ser necesario, de la liquidación del contrato.
3. La aplicación de cualquiera de las penalidades, no exime a La Contratista de la aplicación de la nota 1 y la nota 2 indicadas en los párrafos anteriores.

ANEXO 3

ANEXO 03

Metrado y Presupuesto (costos en Soles - Inc. IGV)

Ítem	Descripción: Proceso Resolutivo	Unidad	Precio Unitario	Piura		Alto Piura		Tumbes		Paña		Sullana	
				Cantidad	Costo (S/)	Cantidad	Costo (S/)	Cantidad	Costo (S/)	Cantidad	Costo (S/)	Cantidad	Costo (S/)
1	Gestión de Reclamos												
1.1	Control de Admisibilidad (Considera: Elaboración de Carpeta, Recopilación de información, Análisis de Admisibilidad, Carta de Admisibilidad)	Und		36,009				10,515		7,735		13,257	
1.2	Reclamo Inadmisibles (Considera: Evaluación de Levantamiento de Observaciones, Resolución de Inadmisibilidad)	Und		9,002		3,618		2,629		1,934		3,314	
1.3	Improcedencia del Reclamo	Und		3,601		1,447		1,052		774		1,326	
1.4	Reclamos por Exceso de Consumo / Excesiva facturación	Und		24,306		9,770		7,097		5,221		8,948	
1.5	Reclamos por corte de Servicio	Und		2,269		912		662		487		835	
1.6	Reclamos por Otros Conceptos	Und		5,833		2,345		1,703		1,253		2,148	
1.7	Inspecciones Visuales	Und		29,492		11,855		8,611		6,335		10,857	
1.8	Contraste de Medidores	Und		6,077		2,443		1,775		1,306		2,237	
2	Gestión de Recurso Impugnatorio												
2.1	Reconsideraciones	Und		3,601		1,447		1,052		774		1,326	
2.2	Apelaciones	Und		7,202		2,895		2,103		1,547		2,651	
2.3	Quejas	Und		1,800		724		526		387		663	
3	Otras Gestiones												
3.1	Notificaciones	Und		89,842		40,626		29,513		21,712		37,210	
3.2	Notificaciones por correo electrónico	Und		22,461		4,514		3,279		2,412		4,134	
3.3	Notificaciones notariales	Und		7,202		2,895		2,103		1,547		2,651	
3.4	Gestión, atención y descargo de requerimientos varios (Solicitudes, Denuncias, Pedidos, otros)	Und		81,829		62,939		34,132		18,689		79,637	
TOTAL (S/ - Inc. IGV)													



#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>		
<u>Evaluación:</u>  Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.  <u>Acreditación:</u>  Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta ( <b>Anexo N° 6</b> ).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  $i$ = Oferta $P_i$ = Puntaje de la oferta a evaluar $O_i$ = Precio $i$ $O_m$ = Precio de la oferta más baja $PMP$ = Puntaje máximo del precio  <b>100 puntos</b>

<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100 puntos<sup>9</sup></b>
----------------------	-------------------------------

#### Importante

*Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.*

<sup>9</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

Conste por el presente documento, la contratación del Servicio de Resolución de Reclamos por todos los objetos o materias de reclamos en primera y segunda instancia y gestión de atención de requerimientos varios en Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales Piura, Alto Piura, Tumbes, Paita y Sullana, incluye actividades técnicas (inspección, contraste de medidores, notificación)., que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-13-2024-Electronoroeste S. A. (Enosa)-1** para la contratación de Servicio de Resolución de Reclamos por todos los objetos o materias de reclamos en primera y segunda instancia y gestión de atención de requerimientos varios en Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales Piura, Alto Piura, Tumbes, Paita y Sullana, incluye actividades técnicas (inspección, contraste de medidores, notificación)., a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto Servicio de Resolución de Reclamos por todos los objetos o materias de reclamos en primera y segunda instancia y gestión de atención de requerimientos varios en Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales Piura, Alto Piura, Tumbes, Paita y Sullana, incluye actividades técnicas (inspección, contraste de medidores, notificación)..

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>10</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la

<sup>10</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de Un Mil Noventa y cinco (1,095) Días Calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, y hasta la culminación del plazo de la prestación y/o cuando se agote el monto contratado, lo que ocurra primero.

El Acta de Inicio del servicio será firmada como máximo a los treinta (30) días calendarios siguientes de la firma del contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

##### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*

*"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*

##### **Importante**

*En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### **CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



#### **CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por La Jefatura de la Unidad de Servicio al Cliente o Jefatura Comercial en el caso de Unidades Empresariales distintas a la Unidad Empresarial Piura en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de tres (03) año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA : PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

**F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**

**F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.**

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **Importante**

*De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA DECIMA CUARTA: VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**

LA CONTRATISTA brindará las facilidades a LA ENTIDAD a fin de que esta última pueda efectuar auditorías y/o supervisiones específicas para la verificación del cumplimiento de obligaciones contraídas en el presente contrato, estando obligada LA CONTRATISTA a alcanzar la documentación e información que resulte necesaria para dicho propósito, conforme al requerimiento formulado por LA EMPRESA.

Si como resultado de la auditoría y/o supervisión de la prestación de servicio, se detectase algún incumplimiento, LA ENTIDAD aplicará la penalidad o actuará con arreglo a la normativa de contratación estatal que corresponda, conforme a las obligaciones asumidas y detalladas en los Términos de Referencia que forman parte integrante del presente contrato.

#### **CLÁUSULA DECIMA QUINTA: CUMPLIMIENTO LEY N°31564**

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **CLÁUSULA DECIMA OCTAVA: PROTECCIONES DE DATOS PERSONALES**

EL CONTRATISTA autoriza a LA EMPRESA, para que realice el tratamiento de todos los datos personales que suministre o se generen como consecuencia de su relación contractual a favor de LA EMPRESA, de manera indefinida o hasta que revoque dicha autorización. Sus datos personales serán almacenados en la base de datos denominada "Relación de Proveedores" de titularidad de LA EMPRESA.

Estos datos personales consisten en nombre y apellido, número de documento de identidad, número de pasaporte, dirección de domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, imagen, firma, teléfono de referencia, carné de extranjería, libreta militar, estado civil, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, lugar de nacimiento, historial educativo, especialización, idioma, historial profesional, datos de derechohabientes, datos bancarios, información tributaria, seguros, planes de pensiones, jubilaciones, beneficios, código ESSALUD, CUSPP, información relativa a la salud física o mental, alergias, grupo sanguíneo, otro que pudiera ser considerado datos personales o sensibles que se pongan en conocimiento de LA EMPRESA durante el desarrollo de la relación contractual.

El tratamiento podrá ser realizado directamente por LA EMPRESA o a través de un tercer agente designado por LA EMPRESA, exclusivamente para las finalidades que describimos en el siguiente párrafo. En cualquier caso, LA EMPRESA garantiza la seguridad y confidencialidad del tratamiento de sus datos personales. La finalidad del tratamiento es una adecuada ejecución de la relación contractual de la que usted es parte y cumplir las obligaciones legales que nos corresponden. Entre dichas finalidades tenemos:

- i) gestión de recursos humanos;
- ii) administración de beneficios laborales y sociales para los colaboradores y sus derechohabientes;
- iii) evaluación de desempeño;
- iv) registros de ingresos y salidas;
- v) gestión de programas corporativos,
- vi) manejo de acciones correctivas;
- vii) procesamiento y gestión de atenciones y reclamos de seguros, entidades prestadoras de servicios de salud y sistemas de pensiones;
- viii) evaluaciones de ingreso, salida y controles periódicos de salud;
- ix) análisis de perfiles; y
- x) cualquier otra que sea necesaria para el cumplimiento de la relación contractual.

Por tal razón, la autorización para el tratamiento de sus datos personales resulta obligatoria para la ejecución de dichas actividades, y en caso de negativa, ellas no se podrán realizar. Por su parte, EL

CONTRATISTA se compromete a: (i) utilizar los datos personales que pudiera recibir directa o indirectamente únicamente para los fines vinculados a la relación de prestación de servicios que mantiene a favor de LA EMPRESA; (ii) guardar confidencialidad en el tratamiento de los datos personales que maneje durante su función, inclusive con posterioridad a la culminación de su relación de prestación de servicios a favor de LA EMPRESA; y, (iii) devolver o destruir la información referida a datos personales que hubiera recibido en atención a su relación de servicios con LA EMPRESA, según se le disponga.

El CONTRATISTA se obliga a cumplir con estos compromisos y, en general, con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N°29733 y su Reglamento, que le resulten aplicables en el marco de la relación de prestación de servicios que mantiene con LA EMPRESA. En caso de incumplimiento, LA EMPRESA podrá tomar las acciones disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de iniciar las acciones legales necesarias para resarcir cualquier daño que pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

#### **CLÁUSULA VIGESIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>11</sup>**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

De ser el caso, ambas partes acuerdan que se someterán a un arbitraje institucional de derecho a cargo de un tribunal arbitral, en idioma castellano y de acuerdo con las normas contenidas en el Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima bajo su administración o del Centro de Arbitraje Latinoamericano e Investigación Jurídica – CEAR Latinoamericano, a elección de quien inicie la controversia.

El tribunal estará compuesto por tres (03) miembros, uno designado por cada una de las partes, los que a su vez designarán al tercero, quien presidirá el tribunal arbitral. En caso las partes no se pusieran de acuerdo y/o no estuviera conformado el tribunal la designación del (o de los) árbitro(s) faltante(s) será realizada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA : DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

#### **Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>12</sup>.*

<sup>11</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

<sup>12</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>13</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>14</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda**

#### Importante

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>13</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>14</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.



**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:*

**ANEXO Nº 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>15</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>17</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

<sup>15</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>16</sup> Ibídem.

<sup>17</sup> Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>18</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

---

<sup>18</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

## ANEXO Nº 2

### DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo Nº 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

#### **Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*

### ANEXO Nº 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

#### **Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*

**ANEXO Nº 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

## ANEXO Nº 5

### PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO Nº [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>19</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>20</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>21</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>19</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>20</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>21</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



.....  
**Consortiado 1**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

.....  
**Consortiado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*

## ANEXO Nº 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

ACTIVIDADES	PIURA			ALTO PIURA			TUMBES			PAITA			SULLANA		
	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Precio Total (S/)	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Precio Total (S/)	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Precio Total (S/)	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Precio Total (S/)	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Precio Total (S/)
<b>1</b>	<b>Gestión de Reclamos</b>														
1.1	Control de Admisibilidad (Considera: Elaboración de Carpeta, Recopilación de información, Análisis de Admisibilidad, Carta de Admisibilidad)	36,009		14,473			10,515			7,735			13,257		
1.2	Reclamo Inadmisible (Considera: Evaluación de Levantamiento de Observaciones, Resolución de Inadmisibilidad)	9,002		3,618			2,629			1,934			3,314		
1.3	Improcedencia del Reclamo	3,601		1,447			1,052			774			1,326		
1.4	Reclamos por Exceso de Consumo / Excesiva facturación	24,306		9,770			7,097			5,221			8,948		
1.5	Reclamos por corte de Servicio	2,269		912			662			487			835		
1.6	Reclamos por Otros Conceptos	5,833		2,345			1,703			1,253			2,148		
1.7	Inspecciones Visuales	29,492		11,855			8,611			6,335			10,857		
1.8	Contraste de Medidores	6,077		2,443			1,775			1,306			2,237		
<b>2</b>	<b>Gestión de Recurso Impugnatorio</b>														
2.1	Reconsideraciones	3,601		1,447			1,052			774			1,326		
2.2	Apelaciones	7,202		2,895			2,103			1,547			2,651		
2.3	Quejas	1,800		724			526			387			663		
<b>3</b>	<b>Otras Gestiones</b>														
3.1	Notificaciones	89,842		40,626			29,513			21,712			37,210		
3.2	Notificaciones por correo electrónico	22,461		4,514			3,279			2,412			4,134		
3.3	Notificaciones notariales	7,202		2,895			2,103			1,547			2,651		

3.4	Gestión, atención y descargo de requerimientos varios (Solicitudes, Denuncias, Pedidos, otros)	81,829		62,939		34,132		18,689		79,637				
TOTAL (S/)														
MONTO TOTAL DEL SERVICIO (S/)														

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente.**

#### Importante

- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:  
"Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>22</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>23</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>24</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN *“Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, *“... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”*.

<sup>25</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>26</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>27</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda

## ANEXO Nº 9

### DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

#### **Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rmp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*



**ANEXO N° 12**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA  
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-13-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según  
corresponda**

**Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*

**ANEXO Nº 15**

- Se adjunta archivo Excel: "Formato PROV v1"

FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR									
SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO - D.L. 1249-2016, 26-NOV. 2016									
Las empresas del Grupo DISTRILUZ, son sujeto obligado a reportar en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.									
FECHA				/				/	
Proveedor nuevo <input type="checkbox"/>		Proveedor antiguo <input type="checkbox"/>		Cambio de razón social <input type="checkbox"/>					
RAZÓN SOCIAL						PAÍS Y CIUDAD (donde realiza sus operaciones)			
DIRECCIÓN						RUC/DNI/CE			
E-MAIL						TELÉFONO			
						CIU ACTIVIDADES INEI			
						DESCRIPCIÓN CIU			
Nombre representante legal (firmante):						Nacionalidad			
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)		Si		No		Tipo de documento			
- Si respondió St: Señale su Cargo:		Entidad:				Nº de documento			
Nombre dueño / accionista / socio:				% Participación		%		Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)		Si		No		Tipo de documento			
- Si respondió St: Señale su Cargo:		Entidad:				Nº de documento			
Nombre dueño / accionista / socio:				% Participación		%		Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)		Si		No		Tipo de documento			
- Si respondió St: Señale su Cargo:		Entidad:				Nº de documento			
Nombre dueño / accionista / socio:				% Participación		%		Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)		Si		No		Tipo de documento			
- Si respondió St: Señale su Cargo:		Entidad:				Nº de documento			
DATOS DE REGISTROS PÚBLICOS (PJ)									
Zona Registral									
Partida Electrónica/Ficha N°									
N° de asiento: constitución de la empresa									
N° de asiento: poderes representante legal									
SUJETO OBLIGADO (Empresa que debe contar con un Sistema de Prevención de Lavado de Activos de acuerdo a Ley)									
¿La empresa es sujeto obligado?		Si		No		En caso afirmativo, pasar a la siguiente pregunta			
¿Cuenta con Oficial de Cumplimiento?		Si		No		¿Inscrito en SBS? Si No En trámite			
INFORMACIÓN ADICIONAL (PJ)									
Explicar brevemente la Naturaleza del giro del negocio, señalar principales clientes, campo de acción en zonas geográficas, etc.									
Señalar principales servicios o productos que brinda:									
Listar sucursales o ciudades donde opera:									
¿La empresa cotiza en Bolsa de Valores?		Si		No					
¿La empresa es materia de Auditorías Externas?		Si		No					
¿Ha contratado con <<Empresa del Grupo Distriluz>> en los últimos 5 años		Si		No		Indicar Nro. Contrato o Nro. Ordenes de Servicio			
CONSIDERACIONES ESPECIALES									
1. La información brindada por el PROVEEDOR tiene carácter de declaración jurada y es de carácter confidencial.									
2. En caso algún accionista, socio o representante legal vinculado del PROVEEDOR sea PEP, cada uno deberá completar el formulario PEP (Anexo 02).									
3. El PROVEEDOR tiene la obligación de comunicar los cambios en la información contenida en el presente documento y remitir el sustento correspondiente.									
DECLARACIÓN JURADA: Por medio del presente declaro bajo juramento como REPRESENTANTE LEGAL que a la fecha de suscripción del presente documento no tengo antecedentes penales y ninguno de los accionistas, vinculados a procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.									
DECLARACIÓN JURADA: Por medio de la presente, en calidad de Representante Legal de la empresa conforme a los poderes inscritos en la Partida Electrónica del Registro de Personas Jurídicas declaro bajo juramento que a la fecha de suscripción del presente documento la empresa no ha estado incurso en procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.									
						del mes de		del año	
Nombre, Firma y Sello del Representante Legal:					Colaborador del Grupo DISTRILUZ				

## ANEXO Nº 16

- Se adjunta archivo Excel: "Formato PEP"

### FORMULARIO: PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP)

De acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, aprobado mediante resolución SBS N°369-2018, se le solicita registrar la siguiente información:

#### Campos Obligatorios para ser llenados por el PEP:

Nombres			
Apellido Paterno		Apellido Materno	
Tipo de Documento de Identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> Carné Extranjería	
	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> Otros (detallar)	
Número de Documento			
Nacionalidad		Residencia	
Dirección			
Teléfono Fijo		Teléfono Celular	
Correo Electrónico			
Cargo que desempeña o ha desempeñado (*)			
Institución / Organismo Público / Organismo Internacional (*)			
Fecha de Inicio en el cargo		Fecha de Cese	

**Información de familiares hasta SEGUNDO grado de consanguinidad o afinidad** (padres, hijos, cónyuge, padres del cónyuge, hijos del cónyuge, hijos del cónyuge, abuelos, hermanos, nietos, abuelos del cónyuge, hermanos del cónyuge):

Nombres y Apellidos completos	Tipo de Documento	Número de Documento	Parentesco	Comentarios

**Información de personas jurídicas donde un PEP tiene el 25% o más de participación en el capital social, aporte o participación** (de ser el caso):

Razón Social	N° RUC	Dirección de la Empresa

(\*) Acorde a lo descrito en el listado de cargos que son considerados PEP

☐ del mes de  del año

Firma de PEP : \_\_\_\_\_

DNI N°: \_\_\_\_\_