

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

Las actividades del servicio a contratar son a precios unitarios y estos deberán incluir todos los costos necesarios para su ejecución estén o no incluidos en el detalle siguiente, tales como licencias y/o autorizaciones administrativas, personal administrativo, la mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos con conducción, combustible, herramientas, dispositivos de seguridad vehicular-peatonal, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos, software, seguros y cualquier bien o servicio necesario para el cumplimiento de la actividad. Asimismo, incluirá el apoyo administrativo, informático y mecanizado necesario para entregar la información requerida de todos los trabajos ejecutados.

ELECTROCENTRO S.A. absolverá cualquier consulta que tuviera el personal que desarrolla las actividades parte del presente servicio, cuando acudan a él en demanda de aclaración sobre cualquier aspecto del servicio.

Asimismo, al término del contrato el CONTRATISTA entregará toda la información física del contrato; asimismo, entrega esta información digitalizada en un disco duro externo que quedara en custodia de ELECTROCENTRO; por lo que, deben de considerar en su estructura de costos.

1. ACTIVIDAD: IMPRESIÓN Y ORDENAMIENTO DE RECIBOS

1.1. Consideraciones para la impresión y ordenamiento de recibos

- a) ELECTROCENTRO S.A. después de recepción vía correo electrónico los recibos de los usuarios con Instalaciones RER Autónomas de cada periodo de facturación por parte de la empresa ERGON PERÚ S.A.C., remitirá vía correo electrónico a el CONTRATISTA la Orden de Trabajo; esta incluirá una Carta, la Orden de Trabajo (en formato Excel con el listado de recibos y datos de los usuarios) y los recibos en formato PDF.
- b) El CONTRATISTA debe prever la adquisición equipos, insumos y recursos, durante todo el plazo de ejecución del presente servicio; las que serán necesarias para la impresión de los recibos RER Autónomos.
- c) Los recibos deberán ser impresos a todo color, en hojas bond de 75 gr y tamaño A4, con información en el anverso y reverso de la hoja, y deberá ser troquelado para el desglose del taquito inferior.

ANVERSO DEL RECIBO

REVERSO DEL RECIBO

Ergon
Perú

RUC: 2062294686

Av. Desvillanova s/n Pucallpa 0605 3009 9415 3021 Puc 1721

3801 P. Pucallpa, San Isidro - Lima - Perú

Teléfono: +51 1 8607313

RECIBO SERVICIO PÚBLICO

Código de Suministro: 00118145-C

Nº de Recibo: 0006 0000 141510

Período Facturación: MAYO 2021

Datos del Cliente

Usuario/Cliente Social: HONORABLE SOCOR HONORABLE (110) 0801 4010800 Estado: Representante

Tipo de Documento: DTE - 23063001 Region: SFRSRA Zona: CENTRO

Identificación: HUANCAHUACA Urbino: ACACAMBA

Localidad: HUANCAHUACA Centralidad: 0182 24 960301 12 877711

tipo de instalación: 00011

Consumo Histórico

Detalle de Facturación	Ciclo de Facturación	Detalle de Facturación
Lectura Actual: 8,76	Desde: 01/05/2021	Tarifa RUC Aplicable: Tipo 1
Lectura Anterior: 8,76	Hasta: 31/05/2021	Potencia Contratada: 40 Vlp
Consumo del Mes: 8,76 kWh		Potencia Disponible: 120 Vlp
		Precio Unitario: \$ 1 kWh 5,06

Mes	Consumo (kWh)
MAY 2021	8,76
JUN 2021	8,76
JUL 2021	8,76
AUG 2021	8,76
SEP 2021	8,76
OCT 2021	8,76
NOV 2021	8,76
DIC 2021	8,76
ENE 2022	8,76
FEB 2022	8,76
MAR 2022	8,76
ABR 2022	8,76
MAY 2022	8,76

Mensaje al Cliente

Respetado Cliente, informamos que desde publicación, formalizó con la empresa ELCTRICIDAD S.A.

Pague a tiempo su recibo para evitar cortes.

Cuente fidedigna y con garantía.

El pago por el presente recibo se realiza al mes de mayo a diciembre, sin cobro por el 2020

El pago por el presente recibo se realiza al mes de mayo a diciembre, sin cobro por el 2020

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Respecto de información a cargo de la empresa ELCTRICIDAD S.A. (S.A.) 018 000 000 0000

Información sobre distribución

ALCANCE

Región: Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Ica, Lima y Piura

Perú y el extranjero

Aplicación: Instalación de redes

Antes de pagar

Centro de pago y atención al cliente:

CODIG

Huancahuaca - Huancahuaca - Huancahuaca

DECCION

Av. Andrés B. Cáceres, 17110

RECONOCIMIENTO

Contra el pago de \$ 100,00

Cómo reportar una falta de suministro?

Si tiene alguna falta de suministro por más de 2 días y la lectura no coincide con la del medidor, puede reportar la falta de suministro.

En caso de verificación del medidor, se informará a la compañía de la falta de suministro.

Si la lectura no coincide con la del medidor, se informará a la compañía de la falta de suministro.

Si la lectura no coincide con la del medidor, se informará a la compañía de la falta de suministro.

Si la lectura no coincide con la del medidor, se informará a la compañía de la falta de suministro.

- d) En caso de presentar alguna modificación en el formato de los recibos por disposición del Ministerio de Energía y Minas, el CONTRATISTA deberá de adecuar sus materiales y recursos, para realizar la impresión de recibos acorde a esta modificación.
- e) Para realizar la impresión, ordenamiento y envío de recibos de cada Unidad Empresarial y Unidad Operativa, el CONTRATISTA tendrá un plazo de tres (03) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Trabajo.

1.2. Procedimiento impresión y ordenamiento de recibos

Previsto todo los equipos, insumos y recursos necesarios para la impresión de recibos, el CONTRATISTA procederá como se describe a continuación:

- a) Recepcionada la Orden de trabajo, el CONTRATISTA verifica la congruencia de la orden y los recibos adjuntos en formato PDF. En caso de existir alguna observación, se comunicará a ELECTROCENTRO S.A. inmediatamente.
- b) Imprimir los recibos a todo color, en papel bond de 75 gr tamaño A4, con la información tanto en el anverso (datos de la facturación) y reverso (información adicional) de la hoja; sin que esto implique un costo adicional al costo unitario fijado.
- c) El CONTRATISTA deberá asegurar la calidad de las impresiones, utilizando los equipos propuestos, debiendo ser las impresiones nítidas y no deberán tener defectos tales como "imágenes fantasmas", "puntos negros", "líneas de aceite", "arrugas" y en general cualquiera otra imperfección generada por el equipo de impresión, consumibles y/o suministros.
- d) En cada reparto los usuarios recibirán tres (03) recibos, motivo por el cual, una vez culminado con la impresión de recibos, se deberá agrupar y engrampar los tres (03) recibos de cada usuario. Asimismo, en caso de existir folletos informativos se debe adosar a los comprobantes y engrampar para su reparto, sin que esto implique un costo adicional al costo unitario fijado ni tiempo adicional al plazo establecido a esta actividad.
- e) Una vez culminado con la actividad de agrupamiento de los recibos, el CONTRATISTA remitirá los recibos debidamente empaquetados (a fin de asegurar que el traslado no dañe el material enviado) a cada Unidad Empresarial y Unidad Operativa. Asimismo, deberá dejar constancia de la fecha de envío y recepción, y cantidad de recibos enviados, haciendo uso del Formato Nro. 1 u otro similar; con el propósito de verificar el cumplimiento de los plazos establecido y la cantidad de recibos impresos.
- f) El CONTRATISTA deberá asegurar el cumplimiento de la actividad de impresión de recibos en el plazo establecido y según el cronograma de actividades, comunicado en el Plan de Trabajo.
- g) ELECTROCENTRO S.A., a través de su personal, realizará la supervisión de la impresión de los recibos, para poder verificar el cumplimiento de la actividad por parte del CONTRATISTA.
- h) El CONTRATISTA mensualmente entregará un Informe de Gestión, donde se describirá la cantidad de recibos impresos y evidenciará que se realizó cumpliendo todas las disposiciones de los Términos de Referencias y Anexos; además adjuntará el Formato Nro. 1 debidamente suscrito (en forma física y digital), y otras evidencias que considere.

2. ACTIVIDAD: REPARTO DE RECIBOS

Consiste en repartir los recibos a cada predio, a cada Institución Educativa y a cada Centro de Salud que cuentan con una Instalación RER Autónomas; asimismo, adosados a estos también se repartirá folletos informativos y/o cualquier otro tipo de documentos, que disponga ELECTROCENTRO S.A.

2.1. Consideraciones para el reparto de recibos

- a) El reparto de recibos se realizará en la zona rural de las Regiones de Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Junín y Pasco (zonas No Conectados a Red).
- b) El CONTRATISTA realizará el reparto de recibos en el plazo de 15 días calendarios contados a partir del día siguiente de culminado el plazo para la impresión y ordenamiento de recibos, sin exceptuar sábados, domingos, feriados e incluso bajo condiciones de fuerza mayor.
- c) En cada reparto El CONTRATISTA realizará la entrega de sus tres (03) recibos juntos al usuario. Por lo que se entiende que el reparto de recibos a un usuario será trimestralmente.
- d) En base a los vencimientos escalonados de los recibos, el CONTRATISTA priorizará la distribución de los mismos. ELECTROCENTRO S.A. seguirá este mismo criterio para la supervisión y control.
- e) El CONTRATISTA tendrá el compromiso de ajustarse a los cambios de programación de fechas que ELECTROCENTRO S.A. considere conveniente realizar a fin de mejorar la atención a los usuarios con Instalaciones RER autónomas.
- f) El reparto de recibos es considerada vital para lograr la posterior cobranza de los mismos; por lo que, el CONTRATISTA deberá de asegurar el reparto de los recibos a los mismos usuarios y en el predio donde se encuentra instalado el sistema fotovoltaico.
- g) El CONTRATISTA deberá tener en cuenta que los recibos se distribuirán en forma trimestral a cada usuario y distribuido en tres bloques geográficos, por lo tanto, cada usuario recibirá tres recibos en cada entrega; sin embargo, se precisa que la actividad de reparto se realizará mensualmente rotativamente.
- h) ELECTROCENTRO S.A., a solicitud del CONTRATISTA, facilitará toda la información para el reparto de recibos.
- i) La cantidad de recibos y la información de los datos de los usuarios con Instalaciones RER Autónomas podría sufrir cambios por actualizaciones y/o futuras modificaciones a la normatividad; por lo que el CONTRATISTA debe disponer de los recursos, equipos, insumos, y todo lo necesario para cumplir con el reparto en nuevas localidades según la variación de la cantidad de usuarios, o adecuarse a cambios en el formato u otros que resulten de dichas actualizaciones o modificación de la normativa.
- j) En caso se amerite, conjuntamente con los recibos, el CONTRATISTA adjuntará folletos de información al cliente y cualquier otro tipo de documentos engrapados, sean estos de ELECTROCENTRO S.A. sin que ello represente un costo adicional ni ampliación del plazo fijado para cada actividad.

Los documentos que se anexarán a los recibos podrán ser los siguientes:

- Folletos informativos sobre obligaciones de ELECTROCENTRO S.A. y derechos de los usuarios con Instalaciones RER Autónomas.
- Centros de pago en convenio con las entidades financieras.
- Notificaciones de deuda por consumo.
- Campañas de pronto pago.

- Campañas informativas sobre eficiencia energética.
 - Cartas dirigidas a los usuarios o representantes.
 - Folletos informativos requeridos por organismos supervisores (Osinergmin, Ministerio de Energía y Minas, otras entidades del sector).
 - Otros similares.
- k) El CONTRATISTA no deberá inscribir su logotipo o propaganda alguna sobre el recibo u otro documento no relacionado al servicio.
- l) El CONTRATISTA en caso de ser necesario dispondrá de repartidores que deberán portar su fotocheck, uniformes y realizarán sus labores con tino, prudencia y buen trato a los usuarios. Asimismo, deberá de informar los datos de los repartidores (nombre completo, DNI, teléfono celular de contacto, localidades que reparte o rutas, y otros que se considere).
- Los repartidores deberán de ser permanentes, no pudiendo cambiar de repartidor para una determina ruta antes de los 06 meses de iniciado sus labores. Para los cambios de repartidores el CONTRATISTA deberá de informar a ELECTROCENTRO S.A. los motivos, y presentar al nuevo repartidor que cubrirá dicha ruta.
- m) El CONTRATISTA debe capacitar a su personal en temas de seguridad, procedimiento de reparto de recibos y atención al usuario con tino, prudencia y buen trato; y asegurar que los trabajos se realicen preservando la imagen empresarial de ELECTROCENTRO S.A., quien tiene el derecho de solicitar la rectificación de las acciones que van en su perjuicio.
- n) ELECTROCENTRO S.A. tiene la facultad de supervisar a el CONTRATISTA en las diferentes etapas del proceso del reparto de los recibos. Resultado del cual, hará llegar las recomendaciones, que permitan mejorar el proceso de reparto de los recibos.
- o) ELECTROCENTRO S.A. realizará la validación y consistencia (muestreos) de la información entregada por el CONTRATISTA haciéndole conocer de los resultados, de ser necesario.

2.2. Procedimiento reparto de recibos

- a) Los supervisores recepcionaran los documentos y verificarán las cantidades y calidad de impresión, para proceder a clasificar según el distrito, localidades y/o rutas de repartos elaborados por el CONTRATISTA, con el propósito de realizar un trabajo eficiente.
- b) El CONTRATISTA realizará el reparto de los recibos en cada vivienda, en cada Institución Educativa y en cada Centro de Salud según corresponda, asegurándose que la dirección sea la correcta.
- c) El CONTRATISTA utilizará el Sistema ágil (aplicativo móvil) para realizar y acreditar el reparto de recibos. Para ello deberá de asegurar contar con el sistema instalado y operativo en los equipos celulares, con buena carga de energía, el plan de datos vigente, y el cargador portátil con carga completa.
- d) Todo reparto realizado será acreditado con un mínimo de tres (03) fotografías fechadas y con coordenadas, además del reporte generado por el Sistema ágil; debiendo ser éstas las siguientes:
- Fotografía 1: vista panorámica del predio con el panel fotovoltaico (no debiendo ser desde una distancia mayor a los 30 metros)
 - Fotografía 2: Entrega del recibo en manos del usuario o recibo bajo puerta



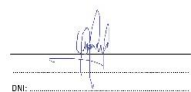
- Fotografía 3: Ficha informativa con el código del suministro o de la puerta cerrada (en caso el predio se encuentra cerrado)
- Reporte: Es el formulario en archivo PDF que se genera luego de realizar el reparto con el Sistema ágil, donde se evidenciará las tres (03) fotografías antes mencionadas, y los siguientes datos mínimos: Código de suministro, nombre del usuario, teléfono de contacto, fecha y hora de reparto, coordenadas del predio del día de reparto, observaciones identificadas en campo, nombre y DNI del repartidor, nombre del supervisor.
- Nota: se recopilará el número de teléfono celular del usuario.



Asimismo, para los casos en el que se imposibilite el reparto de recibos por la inexistencia del sistema fotovoltaico y/o la inexistencia del predio (casos de traslado y se desconoce la ubicación de sistema fotovoltaico, y casos de predios abandonados, con indicios que nadie lo habita hace mucho tiempo); se deberá de acreditar mínimo con las tres (03) siguientes evidencias:

- Evidencia 1: video panorámico (360°) de los alrededores de la ubicación referencial del predio.
- Evidencia 2: fotografía de los restos donde se ubicaba el predio, evidenciando la inexistencia de este y del sistema fotovoltaico.
- Evidencia 3: manifestación de una autoridad local, respecto al traslado del sistema fotovoltaico (uso del Formato Nro. 2 u otro similar).

- **Reporte:** Es el formulario en archivo PDF que se genera luego de realizar el reparto con el Sistema ágil, donde se evidenciará las tres (03) evidencias antes mencionadas, y los siguientes datos mínimos: Código de suministro, nombre del usuario, teléfono de contacto, fecha y hora de reparto, coordenadas del predio del día de reparto, observaciones identificadas en campo, nombre y DNI del repartidor, nombre del supervisor.
- Nota: los recibos no repartidos se entregarán a ELECTROCENTRO S.A.

Evidencia 1	
	
Evidencia 2	Evidencia 3
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">TESTIMONIO DE AUTORIDAD</p> <p>El que suscribe, _____ (nombre completo de la autoridad), identificado(a) DNI N° _____, en calidad de _____ (Cargo), de la localidad de _____, distrito de _____, provincia de _____, y departamento de _____, respecto a lo suscitado con el sistema fotovoltaico y/o predio del Sr(a) _____ (nombre del usuario), con código de suministro N° _____.</p> <p style="text-align: center;">DECLARO BAJO JURAMENTO</p> <p>Que, _____ _____ _____ _____ _____</p> <p>Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal del cual firmo el presente documento en la ciudad de _____, a los _____ días de _____.</p> <p style="text-align: right;">  DNI: _____ </p> </div>

- e) De corresponder, únicamente para los usuarios del tipo RER 2 (Centros de Salud) y RER 3 (Instituciones Educativas) el CONTRATISTA podrá realizar el reparto de los recibos de forma conjunta a la entidad que los represente, mediante una carta (donde se detallará los suministros, el código y periodo de los recibos, y la cantidad total de recibos notificados) y por su mesa de partes; sin que esto implique un costo adicional al costo unitario fijado. Para estos casos, el cargo de la carta será la forma de acreditar el reparto de dichos recibos, los mismo que deberán ser adjuntados al Informe de Gestión
- f) El CONTRATISTA tiene la obligación de acreditar el 100% de los repartos realizados; a fin que estos sean valorizados.
- g) En caso no se cumpla con realizar el reparto de recibos, estos serán devueltos a ELECTROCENTRO S.A., adjunto a un informe descriptivo con las causas/motivos






por los que no se logró realizar el reparto de dichos recibos. Se precisa que estos repartos no serán valorizados.

- h) Mensualmente el CONTRATISTA comunicará a ELECTROCENTRO S.A. las observaciones identificadas en campo, tales como: errores en el nombre, dirección, u otros datos en los recibos; reportes de inoperatividad, viviendas abandonadas, sistemas hurtados/vandalizados/siniestrados u otras solicitudes; según lo manifestado por el usuario.

A fin de gestionar las correcciones de dichas observaciones el CONTRATISTA deberá de informar mínimamente el código de suministro, descripción de la observación y teléfono celular del usuario y/o representante.

- i) El CONTRATISTA realizará conjuntamente con el reparto de recibos, alguna otra actividad que ELECTROCENTRO S.A. disponga, como evidenciar alguna fotografía adicional, tomar datos adicionales y otros, sin que esto implique un costo ni plazo adicional; en bien del cumplimiento de las actividades comerciales dispuestas en el Decreto Supremo N° 036-2014-EM.
- j) El costo de reasignación de los repartos de aquellos recibos que se corrijan las direcciones y datos, serán asumidas por el CONTRATISTA; toda vez que, dicha actividad redundará directamente en la optimización de sus costos, en el rendimiento y mejora de la producción del CONTRATISTA.
- k) Los reclamos por incumplimiento de reparto de recibos, no entrega oportuna del mismo u otros, serán derivados para su atención el CONTRATISTA para su absolución. No eximiendo de la aplicación de la penalidad correspondiente.
- l) El CONTRATISTA se encargará de hacer supervisiones a su personal en campo durante todo el proceso de reparto. De manera simultánea ELECTROCENTRO S.A. podrá realizar inspecciones aleatorias al personal repartidor para corroborar en campo la entrega de los recibos de usuarios con Instalaciones RER Autónomas.
- m) El CONTRATISTA mensualmente entregará un Informe de Gestión, donde se describirá la cantidad de recibos repartidos y evidenciará que se realizó cumpliendo todas las disposiciones de los Términos de Referencias y Anexos; además adjuntará el Formato Nro. 2 debidamente suscrito y el cargo de la carta de repartos a los usuarios RER 2 y RER 3 (estos documentos en forma física y digital), y toda evidencia que acredite dichos repartos.

Las vistas fotográficas y videos deberán de estar agrupados en carpetas según la unidad a la que pertenecen.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 1. CONSOLIDADO_REPARTO DE RECIBOS_FEB 24.xlsx	07/09/2022 13:01	Hoja de cálculo d...
 Unidad Huancayo	22/02/2024 18:12	Carpeta de archivos
 Unidad Huancavelica	22/02/2024 18:12	Carpeta de archivos
 Unidad Ayacucho	22/02/2024 18:12	Carpeta de archivos
 Unidad Tarma	22/02/2024 18:13	Carpeta de archivos

Asimismo, en carpetas con el código de suministro.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
00010549-C	22/02/2024 18:15	Carpeta de archivos
00083608-C	22/02/2024 16:18	Carpeta de archivos
00168430-C	22/02/2024 18:15	Carpeta de archivos
00168431-C	22/02/2024 18:15	Carpeta de archivos

Finalmente, el archivo fotográfico deberá de estar nombrado con el código de suministro y el número de fotografía o evidencia.

Nombre	Fecha	Tipo	Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
00105409-C - 1.jpeg	22/02/2024 11:53	Archivo JPEG	00083608-C - 1.mp4	17/07/2023 15:06	Vídeo MP4
00105409-C - 2.jpeg	22/02/2024 11:53	Archivo JPEG	00083608-C - 2.png	22/02/2024 16:22	Archivo PNG
00105409-C - 3.jpeg	22/02/2024 11:54	Archivo JPEG	00083608-C - 3.pdf	22/02/2024 16:49	Documento PDF
00105409-C - reporte.pdf	22/02/2024 16:49	Documento PDF	00083608-C - reporte.pdf	22/02/2024 16:49	Documento PDF

3. ACTIVIDAD: COBRANZA DE RECIBOS

Consiste en brindar el servicio de recaudación de cobranza a través de los recibos de los usuarios con Sistemas Fotovoltaicos dentro del ámbito de ELECTROCENTRO S.A.

3.1. Consideraciones para la cobranza de recibos

- El CONTRATISTA realizará la cobranza mensual de los recibos y todos los días, priorizando el pago de la deuda más antigua.
- El CONTRATISTA pondrá a disposición sus ocho (08) locales para realizar la cobranza de recibos, y descargo oportuno en el sistema Comercial de ELECTROCENTRO S.A. (cobranza en línea)
- El CONTRATISTA podrá realizar la cobranza de recibos in situ al predio del usuario y/o localidad; a través de su supervisor, personales autorizados de reparto y cobranza; y/o Centros Autorizados de Recaudación (en adelante CAR's), pudiendo ser estos últimos centros de pagos, tiendas o negocios concurridos y/o conocidos, oficinas de autoridades locales, u otras que generen confianza en la localidad y de mayor concurrencia por los usuarios. (cobranza en campo)
- A fin de brindar mayor facilidad de pago a los usuarios, el CONTRATISTA contará mínimo con un CAR en aquellos distritos de mayor acceso y concentración de usuarios, de aquellas provincias donde se cuenta con un mínimo de 350 usuarios.
- El CONTRATISTA proporcionará un cartel que identifique al CAR's, quien obligatoriamente deberá de colocarlo en la parte externa y visible de su local, permaneciendo ahí en todo momento. Asimismo, deberá de proporcionarle todos los materiales necesarios (lapiceros, tampones, sellos, Talonarios de recibos o Ticket de pago codificados), y capacitarle sobre el correcto cobro de recibos y custodia de la recaudación.
- El CONTRATISTA suscribirá un convenio y/o contrato, según considere conveniente, con los representantes de estos CAR's; debiendo informar a ELECTROCENTRO S.A. mínimo los siguientes: copia del convenio y/o contrato suscrito, fotografía del DNI del representante del CAR's, teléfono celular de contacto, dirección del local, referencia de ubicación del local, copia de cargo de entrega de materiales, de cartel y de recibir la capacitación correspondiente.
- El CONTRATISTA tendrá la potestad de realizar la cobranza en vinculación con otras actividades sea esta: el reparto de recibos, inspecciones, charlas informativas, participación en ferias, eventos costumbristas u otras tareas que conlleve al contacto

directo con el usuario, siendo de responsabilidad de EL CONTRATISTA la custodia del dinero recaudado.

- h) El CONTRATISTA participará de las charlas informativas que brinda ELECTROCENTRO S.A. u otras empresas que realicen parte de las actividades comerciales dispuestas en el Decreto Supremo N° 036-2014-EM, dirigida a los usuarios de las Instalaciones RER Autónomas; con el propósito de captar a los usuarios y realizar cobros de sus recibos.
- i) EL CONTRATISTA deberá de realizar la publicidad y difusión radial y/o escrita, para difundir la ubicación de sus oficinas y Centros Autorizados de cobranza, previa autorización de ELECTROCENTRO S.A.
- j) El CONTRATISTA se responsabilizará por el dinero recaudado, su traslado y depósito a las cuentas bancarias autorizadas por ELECTROCENTRO S.A., de igual modo se responsabiliza por los perjuicios a los clientes y/o terceros ocasionados por incumplimiento de sus obligaciones.
- k) En caso de robo, sustracción o desaparición del dinero producto de las cobranzas en cualquier estado o situación, y del sello de pago; el CONTRATISTA se obliga a presentar la denuncia policial correspondiente en la comisaría del sector y comunicar inmediatamente a ELECTROCENTRO S.A., acompañado de copia certificada de la denuncia expresa, a efectos de control administrativo y evitar oportunamente los reclamos de sus clientes. Esta denuncia no exime las obligaciones de retribuir el dinero robado en un plazo de 48 horas, en caso no se efectivice esta devolución se debe ejecutar la Garantía otorgada por el CONTRATISTA.
- l) El CONTRATISTA será responsable de cualquier tipo de reclamo interpuesto por el usuario como los siguientes:
 - Reclamo por no descargo oportuno de las cobranzas en el Sistema Comercial de ELECTROCENTRO S.A.
 - Reclamos por pagos dobles.
 - Será responsable por la cobranza que realiza su personal (CAR's, repartidos y cobradores, supervisores y todo personal participante)
 - Otros inherente a la cobranza que realiza su personal.
- m) ELECTROCENTRO S.A. al inicio de la ejecución del servicio habilitará los accesos a su Sistema Comercial al CONTRATISTA, quien en son de salvaguardar las operaciones deberán de administrar y custodiar los password, los cuales deberán ser cambiados periódicamente para el buen uso y transparencia de la cobranza.
- n) ELECTROCENTRO S.A. al inicio de la ejecución del servicio comunicará los números de cuenta bancaria para realizar los depósitos de las cobranzas.

3.2. Instructivo de cobranza

La cobranza de recibos a usuarios de las Instalaciones RER Autónomas se realiza a través de los recibos emitidos a nombre de la empresa ERGON PERÚ SAC y de las siguientes modalidades: Cobranza en Línea y Cobranza en Campo.

3.2.1. COBRANZA EN LINEA

Suscita cuando el usuario se apersona a la oficina del CONTRATISTA a realizar el pago de sus recibos. El registro es en línea a través del Sistema Comercial, es de carácter instantáneo a sola presentación del recibo e ingreso del código de suministro.

- a) El CONTRATISTA ingresa al Sistema Comercial con el usuario y password asignado, y de acuerdo a la Unidad que pertenece.

- b) El usuario se apersona a la oficina portando su recibo, en caso de no contar con el recibo se realizará la búsqueda del código de suministro con el número de DNI o nombre del titular.
- c) En caso el usuario manifiesta que su recibo no le llegó, será atendido dicho reclamo por el CONTRATISTA, toda vez que es responsable de realizar el reparto de dichos recibos.
- d) EL CONTRATISTA aceptará por la cancelación de recibos: efectivo, tarjetas de crédito, cheques y depósitos bancarios.
- e) El CONTRATISTA informará al usuario el total de su deuda, debiendo priorizar el pago desde la deuda más antigua a las más reciente.
- f) El CONTRATISTA cuenta y verifica el dinero. Si el pago de los recibos es con cheque se verifica que los cheques estén a nombre de ELECTROCENTRO S.A y correctamente girados. Si se trata de depósitos bancarios serán consultados instantáneamente al personal de ELECTROCENTRO S.A. para verificar el abono en el estado de cuenta. En caso el pago se realiza con tarjeta VISA/MASTER, se solicita tarjeta de crédito, documento de identidad, realiza transacción en POS de VISA/MASTER, ésta emite dos "Váucher VISA" (documento VISA/MASTER A) en el cual el usuario consigna su firma y datos, una copia se entrega al usuario.
- g) Registra la operación en el sistema Comercial, en caso que tenga "deuda en reclamo" se le puede cobrar el importe del recibo menos el importe en reclamo, o en caso emita el mensaje "No tiene deuda pendiente" se le devuelve el dinero al usuario.
- h) Efectuado el pago conforme, se emite el váucher al usuario como constancia de pago y almacenando el duplicado de váucher en conformidad de la cobranza; o de ser el caso se procede a sellar los recibos pagados, los mismos que serán devueltos al usuario reteniendo el taquito (desglosable del comprobante) como constancia del pago.
- i) En caso el usuario adicionalmente de pagar sus recibos solicita realizar un pago adelantado, se generará un Depósito en Garantía para el cual se ingresará a la opción "Depósito en Garantía", se digitará el número de suministro, se ingresará el importe a cobrar y se grabará la cobranza; el sistema emite por duplicado el "Depósito en Garantía" el cual es sellado y se le entrega al usuario una de las copias y la segunda se custodia para archivo de ELECTROCENTRO S.A.
- j) Para las devoluciones de los documentos a favor (Deposito en Garantía y Notas de Crédito), previamente deberá tener la autorización del supervisor de cobranza o el que haga sus veces en la Unidad Empresarial o Unidad Operativa, en el sistema Optimus NGC. El CONTRATISTA debe adjuntar a la liquidación de cobranza copia del DNI vigente del titular y el documento de Egreso de Caja debidamente firmado.
- k) Se procederá a realizar el Egreso de Caja previamente autorizado, únicamente al titular del suministro y en caso de no ser titular deberá presentar necesariamente una carta poder legalizado, el mismo que será adjuntado a la liquidación de cobranza conjuntamente con la copia de DNI.
- l) Para las devoluciones de los documentos a favor de Personas Jurídicas, una vez realizado el egreso de caja, deben de realizar un depósito a la cuenta bancaria o en su defecto comunicar al Área de Tesorería-Sede mediante los Analistas de Cobranza, para proceder a devolver el saldo a favor mediante

un cheque el mismo que será abonado a la cuenta de la persona jurídica y el Analista debe de comunicar mediante carta al usuario la ejecución del mismo.

- m) En caso de Personas Jurídicas que presenten documentos que acredite que pueden realizar transacciones de este tipo, como el representante legal, deberá presentar su vigencia de poder actualizado, estatuto de la empresa u otro documento que justifique dicha operación; y se procederá a devolver el saldo a favor en efectivo; toda la documentación será adjuntado a la liquidación de cobranza.
- n) El CONTRATISTA será responsable de los billetes o monedas falsas que reciba el personal que administra.
- o) El CONTRATISTA deberá efectuar los depósitos de la recaudación a las cuentas de ELECTROCENTRO S.A. como máximo al día siguiente de haberse registrado la cobranza en el Sistema Comercial hasta las 12 del mediodía. La recaudación realizada los días sábados, domingo y feriados, deberá ser depositada como máximo al siguiente día hábil de efectuada la recaudación. El CONTRATISTA deberá disponer de las medidas de seguridad adecuadas para garantizar el traslado del dinero recaudado a los bancos, para su depósito a las cuentas de ELECTROCENTRO S.A.
- p) La cuadratura de las cobranzas deberá ser realizada cuando se registre la cobranza en el Sistema Comercial.
- q) El CONTRATISTA al siguiente día de haber registrado la cobranza a ELECTROCENTRO S.A. remitirá el resumen de liquidación de cobranza debidamente firmado y sellado por el responsable (documento emitido por el sistema), adjuntando los depósitos bancarios originales a las cuentas de ELECTROCENTRO S.A., el listado detallado de los recibos cobrados, debidamente firmado y sellado por el responsable, y los taquitos o duplicados de vóucher, y resumen en excel del detalle de la cobranza. El plazo para la entrega de esta información es hasta las 4.00 p.m. del día siguiente de efectuada la recaudación.
- r) En caso de detectarse irregularidades en las liquidaciones de cobranza, o en el depósito del dinero recaudado, el CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del plazo de 12 horas de requerido, debiendo adjuntar la nueva liquidación de cobranza, los comprobantes de depósito bancario y otros documentos pertinentes, todo ello bajo liquidación. El requerimiento podrá ser por correo electrónico, carta simple o notarial, a elección de ELECTROCENTRO S.A.
- s) En el caso de hallarse vicios ocultos o manifiestos en la ejecución del servicio debidamente comprobados, éstos serán subsanados por el CONTRATISTA en un plazo máximo de 12 horas de ser requerido por ELECTROCENTRO S.A. mediante comunicación vía correo o carta simple o notarial.
- t) El CONTRATISTA es responsable del dinero recaudado en caso de asalto, robo, incendio, apropiación o disposición por parte de su propio personal, u otros casos fortuitos o de fuerza mayor. El CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del plazo de 12 horas de requerido vía correo por carta simple o notarial a elección de ELECTROCENTRO S.A., debiendo adjuntar la liquidación de cobranza, los taquitos o duplicados de vóucher, los comprobantes de depósito bancario y otros documentos pertinentes.
- u) En caso del descargo extemporáneo de los pagos de los recibos, talones, que generen a los usuarios moras, intereses y/o cargos por cortes y reposición, estos serán asumidos íntegramente por el CONTRATISTA. Debiendo atenderla en un plazo máximo de 12 horas de requerido vía correo

electrónico, por carta simple o notarial, o a elección de ELECTROCENTRO S.A.

- v) En caso de presentarse extornos el CONTRATISTA solicitara al personal de ELECTROCENTRO S.A. la autorización respectiva en el sistema comercial Optimus NGC, para luego proceder a su ejecución, todos los extornos deberán ser reportados por el CONTRATISTA al finalizar el cierre de cobranza diario vía e-mail.

3.2.2 COBRANZA EN CAMPO

Se entiende por cobranza en campo, la realizada en los Centros Autorizados de Recaudación y/o por el personal repartidor y cobrador autorizado (en cobrador de campo).

- a) El CONTRATISTA ingresa al Sistema Comercial con el usuario y password asignado, y de acuerdo a la Unidad que pertenece.
- b) El CONTRATISTA efectuara la cobranza de la zona rural a través de los cobradores de campo quienes consolidaran la cobranza de las localidades, anexos, caseríos, comunidades campesinas entre otros, aledaños a su zona.
- c) El usuario se apersonará ante el cobrador de campo presentando su recibo, quien verificará el código de suministro, periodo de los recibos, solicitará al usuario el importe total de la deuda y verificará el dinero. Una vez conforme se procede a suscribir el Talonarios de recibos o Ticket de pago codificados en el cual consignará el código de suministro, fecha de pago, importe pagado, periodos pagados y la rúbrica del CAR; cuyo duplicado entregará al usuario como constancia de su pago y el original guardará para reportar la cobranza.
- d) El cobrador de campo deberá entregar al supervisor del CONTRATISTA, la cobranza al 100%, tanto en dinero o depósito bancario, así como también los talonarios de recibos o Ticket de pago.
- e) El personal de campo está en la obligación de apersonarse a las oficinas del CONTRATISTA a reportar la cobranza, mínimo una vez al mes antes de la emisión de la siguiente facturación (03 días antes de culminar el mes). Debiendo entregar la cobranza al supervisor, quien a su vez realizará el descargo de dicha cobranza en el Sistema Comercial oportunamente.
- f) El CONTRATISTA deberá efectuar los depósitos de la recaudación a las cuentas de ELECTROCENTRO S.A. como máximo al día siguiente de haberse registrado la cobranza en el Sistema Comercial hasta las 12 del mediodía. La recaudación realizada los días sábados, domingo y feriados, deberá ser depositada como máximo al siguiente día hábil de efectuada la recaudación. El CONTRATISTA deberá disponer de las medidas de seguridad adecuadas para garantizar el traslado del dinero recaudado a los bancos, para su depósito a las cuentas de ELECTROCENTRO S.A.
- g) El CONTRATISTA al siguiente día de haber registrado la cobranza a ELECTROCENTRO S.A. remitirá el resumen de liquidación de cobranza debidamente firmado y sellado por el responsable, adjuntando los depósitos bancarios originales a las cuentas de ELECTROCENTRO S.A., el listado detallado de los recibos cobrados debidamente firmado y sellado por el responsable, los taquitos o duplicados de vóucher, resumen en excel del detalle de la cobranza y Talonarios de recibos o Ticket de pago codificados. El plazo para la entrega de esta información es hasta las 4.00 p.m. del día siguiente de efectuada la recaudación.

- h) En caso de detectarse irregularidades en las liquidaciones de cobranza, o en el depósito del dinero recaudado, el CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del plazo de 12 horas de requerido, debiendo adjuntar la nueva liquidación de cobranza, los comprobantes de depósito bancario y otros documentos pertinentes. El requerimiento podrá ser por e-mail, carta simple o notarial, a elección de ELECTROCENTRO S.A.
- i) El CONTRATISTA es responsable del dinero recaudado en caso de asalto, robo, incendio, apropiación o disposición por parte de su propio personal, u otros casos fortuitos o de fuerza mayor. El CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del plazo de 12 horas de requerido vía correo por carta simple o notarial a elección de ELECTROCENTRO S.A., debiendo adjuntar la liquidación de cobranza, los taquitos o duplicados de vóucher, los comprobantes de depósito bancario y otros documentos pertinentes.
- j) En caso del descargo extemporáneo o fuera de fecha de los recibos, talones y liquidaciones de recaudación, que generen a los usuarios moras, intereses y/o cargos por cortes y reposición, estos serán asumidos íntegramente por EL CONTRATISTA. Debiendo atenderla en un plazo de 12 horas de requerido por e-mail, carta simple, notarial o a elección de ELECTROCENTRO S.A., en caso de presentarse multas por efecto de dicha actividad por parte del ente fiscalizador estas serán trasladados al CONTRATISTA.
- k) De existir un sobrante debe efectuar un Depósito en Garantía a nombre de ELECTROCENTRO S.A.

El CONTRATISTA mensualmente entregará un Informe de Gestión, donde se describirá la cantidad de recibos cobrados y evidenciará que se realizó cumpliendo todas las disposiciones de los Términos de Referencias y Anexos; además adjuntará el Formato Nro. 3 debidamente suscrito (en forma física y digital) a fin de declarar que se realizó la descarga en el sistema Comercial de toda la cobranza realizado en el mes correspondiente-, y toda evidencia que acredite los cobros.