

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ASESORIA EXTERNA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD EN EL AREA COMERCIAL DEL PECH PARA EL AÑO 2023.

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Asesoría Externa para la atención de reclamos de los usuarios de electricidad en el área comercial del PECH para el año 2023.

2. ANTECEDENTES

El PECH es un sistema de irrigación ubicado en la costa norte del Perú que se extiende en gran parte de la costa de la Región La Libertad en las provincias de Virú, Trujillo y Acupe. Fue creado mediante Ley N° 16667, el 21 de julio de 1967.

Su infraestructura mayor construida en sus etapas I y II, ha permitido incorporar áreas nuevas en los intervalles entre el río Santa y el río Moche; además de mejorar el riego de 28,263 ha en los valles de Chao, Virú y Moche (17,948 ha mejoradas Etapa I y 10,315 ha mejoradas Etapa II).

El PECH cuenta con concesión de distribución eléctrica en la zona de Chao y Viru, y como tal debe cumplir con la normatividad eléctrica vigente.

El PECH cuenta con usuarios públicos de electricidad y cliente mayores los cuales son en total 15,000 suministros.

3. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso de selección busca contratar una persona natural o jurídica que brinde el servicio de asesoría externa para la atención de reclamos en el área comercial del sistema eléctrico del PECH; ello permitirá atender y responder los reclamos interpuestos por los usuarios evitando perjuicios económicos y/o penalidades por el ente supervisor

4. BASE LEGAL:

- Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS Texto Único ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento administrativo General.
- Art. 1764° del Código Civil: EL LOCADOR se obliga, sin estar subordinado al Comitente, a prestarle sus servicios por cierto tiempo y/o para un trabajo determinado, a cambio de una retribución.
- Plan para vigilancia, prevención y control del COVID-19 del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC
- Ley de Concesiones Eléctricas Aprobado mediante D.L N° 25844 y su Reglamento, Aprobado mediante D.S. 009-93-EM

- Base Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Aprobado mediante D.S 020-97-EM.
- Base Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- Directiva Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Aprobado mediante Ley N° 29571.
- Código Nacional de Electricidad (Suministro y Utilización)
- Norma de Conexiones para suministro de Energía Eléctrica hasta 10kW, Aprobado mediante resolución DGE 011-CE-1
- Norma Técnica de Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica, Aprobado mediante resolución 496-2005-MEM/DM.
- Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica", Aprobado mediante resolución n.° 571-2006-MEM/DM
- Cálculo de porcentaje máximo de facturación por el Servicio de Alumbrado Público Aprobado mediante resolución 074-2009-MEM/DM.

PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento para la Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica, Aprobado mediante R.C.D 096-2012-OS/CD.
- Informe N° 440-2015-GART, Fijación de los costos de conexión eléctrica 2015 – 2019.
- Procedimiento para la Supervisión de los Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad, Aprobado mediante R.C.D 722-2007-OS/CD.
- Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad, Aprobado mediante R.C.D 153-2013-OS/CD.
- Procedimiento para la Supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario, Aprobado mediante R.C.D 047-2009-OS/CD.
- Supervisión para la Contrastación de Medidores de Energía Eléctrica, Aprobado mediante R.C.D 227-2013-OS/CD.
- Procedimiento para la supervisión del Proceso de la Facturación a los usuarios por el servicio de Electricidad, Aprobado mediante R.C.D 115-2017-OS/CD.
- Procedimiento para la Supervisión de Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública, Aprobado mediante R.C.D 228-2009-OS/CD.
- Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad, Aprobada mediante RCD N° 094-2017-OS/CD.
- Ley N° 29852, Ley que crea el Sistema de Seguridad Energético en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético.
- D. S. N° 021-2012-EM, Reglamento de la Ley N° 29852, que crea el Sistema de Seguridad energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético.

5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de una persona natural o jurídica, para el servicio de asesoría externa para la atención de reclamos de los usuarios de electricidad en el área comercial del sistema eléctrico del PECH para el año 2023.

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las actividades del servicio son específicas, tienen plazo, no tienen horario ni hay vínculo de subordinación, debiendo realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones oportunas de la Subgerencia de Agua Potable y Energía Eléctrica, sin ser limitativo, de acuerdo al detalle siguiente:

6.1 Apoyo en la atención a los usuarios de los clientes mayores y menores del PECH.

6.2 Apoyo en la elaboración de información requerida por el osinergmin.

6.3 Apoyo en la atención de reclamos interpuestos por los usuarios, llevando a cabo todo el proceso de reclamo hasta la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.

6.4 Proponer mecanismos de solución e implementación de mejoras para un mejor control en el sistema comerciales del sistema eléctrico del PECH.

7. INFORME DE ACTIVIDADES

El Locador deberá cumplir con presentar seis (06) informes de actividades para la revisión y conformidad por parte de la Subgerencia de Agua Potable y Energía Eléctrica:

Primer informe: A los 30 días calendarios de suscrito el contrato.

Segundo informe: A los 60 días calendarios de suscrito el contrato.

Tercer informe: A los 90 días calendarios de suscrito el contrato.

Cuarto informe: A los 120 días calendarios de suscrito el contrato.

Quinto informe: A los 150 días calendarios de suscrito el contrato.

Sexto informe: A los 180 días calendarios de suscrito el contrato.

Las actividades del servicio son específicas, tienen plazo, no tienen horario permanente ni hay vínculo de subordinación.

Los informes serán presentados dentro del plazo señalado por mesa de partes en forma física o virtual al correo: mesadepartessvirtual@chavimochic.gob.pe EL documento con el cual se presenta cada entregable deberá contener información como el número al que corresponde, deberá adjuntar copia de seguro SCTR Salud o ESSALUD vigente por el periodo de ejecución del contrato, recibo por honorarios, constancia de exoneración de renta emitida por SUNAT, de ser el caso.

8. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

La entidad, a través del área usuaria, hará entrega de la documentación necesaria para el cumplimiento del objeto de contratación.

9. REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR

Perfil del Proveedor

Las características o condiciones mínimas que debe cumplir el perfil del proveedor, se indica a continuación:

- Contar con RUC activo / habido y RNP vigente.
- Abogado o Ingeniero Electricista (mecánico electricista o energía) Colegiado y habilitado.
- Experiencia mínima de 3 años en empresas distribución eléctrica.
- Contar con cursos de especialización en atención de reclamos o atención al cliente.
- Experiencia específica de 2 años en empresas de distribución eléctrica como supervisor, analista o coordinador.

El perfil del proveedor será acreditado con copias simples de grados, títulos, capacitaciones, copia de contratos o certificados de trabajo.

10. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará de manera presencial cuando la Entidad lo requiera, sin estar subordinado, en sus instalaciones.

El plazo de ejecución del servicio será de ciento ochenta (180) días calendarios, el cual se iniciará al día siguiente de suscrito el Contrato.

11. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor estará obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y/o documentación a la que tengan acceso en el marco del servicio; quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros.

Dicha obligación comprende a la información que se entrega, como también a la que se genere durante la realización del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo. Dicha información puede consistir en textos, mapas, gráficos, fotografías, dibujos, mosaicos, informes, recomendaciones, cálculos, estadísticas, documentos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

12. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del Servicio será otorgada por la Unidad de Distribución Eléctrica de Chao (UDECH), luego de haber recibido los entregables correspondientes, otorgándose la conformidad en el plazo de cinco (05) días hábiles. En caso de observaciones el proveedor será notificado por el área usuaria dentro de los cinco

(05) días hábiles de presentado el Entregable correspondiente, debiendo el proveedor levantar las observaciones en el plazo de cinco (05) días hábiles siguientes.

13. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en seis (06) armadas iguales, según se detalla a continuación:

Nº	Pago	Plazo desde suscrito el Contrato	Informe presentado y Conforme
1	Primer	A los 30 días calendarios	Si
2	Segundo	A los 60 días calendarios	Si
3	Tercero	A los 90 días calendarios	Si
4	Cuarto	A los 120 días calendarios	Si
5	Quinto	A los 150 días calendarios	Si
6	Sexto	A los 180 días calendarios	Si

14. REQUISITOS COVID-19

El locador ganador deberá presentar la siguiente información:

- . Carnet de vacunación COVID-19 que acredite las dosis completas.
- . Seguro SCTR de salud o ESSALUD que deberá estar vigente por todo el periodo de ejecución del contrato.

15. NORMATIVIDAD APLICABLE

Dada la naturaleza civil de la Contratación, será de aplicación a la relación contractual lo relacionado con la contratación Civil bajo la modalidad de Locación de Servicios, por lo que la contratación no genera un vínculo de dependencia ni se encuentra sujeto a fiscalización, más que los parámetros legales establecidos para garantizar el debido cumplimiento de la prestación en el marco de lo estipulado por el Código Civil vigente.

16. APLICACIÓN DE PENALIDAD

La demora en el cumplimiento del servicio está sujeta a la aplicación de penalidad en atención a lo señalado en el artículo 162 del Reglamento del T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado, aplicado supletoriamente.

17. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN

En el documento que se suscriba para la contratación del presente servicio se deberá incorporar la cláusula anticorrupción señalada en el numeral 138.4 del artículo 138 del Reglamento del T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado, aplicada supletoriamente.

18 CLÁUSULA DECIMA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Además de las obligaciones que se establecen en los Términos de Referencia, las partes tienen las siguientes obligaciones:

DE EL COMITENTE

- Poner a disposición de EL LOCADOR, a la firma del contrato, la información necesaria relacionada con el objeto de contratación a fin que pueda cumplir con la prestación del servicio de manera óptima y oportuna.
- Pagar el costo del servicio, conforme a lo previsto en la Cláusula Séptima.
- Hará conocer por escrito a EL LOCADOR las deficiencias del servicio, a efecto que éstas sean superadas.

DE EL LOCADOR

- Cumplir con el total del servicio contratado. En caso que su incumplimiento genere perjuicio a EL COMITENTE, deberá reembolsar los pagos realizados a su favor, caso contrario se iniciará las acciones legales que correspondan; sin perjuicio del pago por indemnización a que hubiere lugar.
- Levantamiento de las observaciones en el plazo que se le otorgue.
- Presentar los informes en atención a lo establecido en los Términos de Referencia.
- Mantener vigente la Póliza de Seguro Complementario de Riesgo Salud o ESSALUD durante el plazo de ejecución del contrato.
- Durante la vigencia y ejecución del servicio hasta después de un (01) año de finalizado el contrato, EL LOCADOR no podrá usar ni divulgar a terceros la información obtenida de EL COMITENTE, ni cualquier otro aspecto de propiedad de éste relacionado con los servicios o actividades en virtud del presente contrato sin el consentimiento previo por escrito del COMITENTE.

19 CAUSALES DE RESOLUCION

Las partes podrán resolver el presente contrato, en los siguientes casos:

- Por mutuo acuerdo.
- Por incumplimiento de las partes a cualquiera de las cláusulas del presente contrato.
- Por causas de fuerza mayor debidamente comprobadas.
- Por ser inejecutable la culminación del servicio por causa sobreviniente a la suscripción del presente contrato.

LA ENTIDAD se reserva el derecho de dar por resuelto el presente Contrato, en los siguientes casos:

- Si EL LOCADOR prestase un servicio deficiente o incumpliese las obligaciones contraídas en el presente contrato, previo informe del Área Usaria.
- Por falta de disponibilidad presupuestal.
- En caso de suspensión parcial o total del objeto del contrato, dispuesta por LA ENTIDAD.

La resolución por servicio deficiente o incumplimiento se realizará previa comunicación notarial, para que satisfaga su prestación, dentro de un plazo no menor de cinco días calendario bajo apercibimiento de resolver el contrato.

20 SANCIONES

El incumplimiento de las obligaciones genera, además, la comunicación de OSCE para el inicio de sanciones conforme a lo señalado en el artículo 50° del T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado.

21 SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Cualquiera de las partes tiene el derecho a iniciar el arbitraje institucional a fin de resolver las controversias que se presenten durante la etapa de ejecución contractual dentro del plazo de quince días hábiles de generada la controversia.

El Proceso Arbitral se desarrollará en la Ciudad de Trujillo, a cargo de un Árbitro Único que será designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Cámara de Comercio de La Libertad; debiendo desarrollarse el procedimiento arbitral de acuerdo a los términos y condiciones del Reglamento Procesal de Arbitraje de dicha Institución. El Laudo Arbitral emitido es definitivo e inapelable, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia.

Trujillo, 09 de junio de
2023



Firmado digitalmente por
HERNANDEZ FLORES Julio Cesar
FAU 20440374248 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.06.2023 15:09:32 -05:00

