

BASES INTEGRADAS

TERMINOS DE REFERENCIA



EPS ILO S.A.



EPS MOQUEGUA S.A.

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



CONCURSO PÚBLICO N° 1-2021-CS/EPS POR COMPRA CORPORATIVA FACULTATIVA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE:

**SERVICIO DE EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DE
LA GESTION COMERCIAL DE LA EPS ILO S.A Y EPS
MOQUEGUA S.A. POR COMPRA CORPORATIVA
FACULTATIVA**

MAYO - 2021

REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

MODELO DE FICHA HOMOGENEIZADA			Fecha	28/04/2021																																																				
			Versión	V.1																																																				
1	DESCRIPCION DEL OBJETO	SERVICIO DE EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA GESTION COMERCIAL DE LA EPS ILO S.A Y EPS MOQUEGUA S.A. POR COMPRA CORPORATIVA FACULTATIVA.	Bien	<div style="text-align: center;">X Servicio</div>																																																				
	FINALIDAD PUBLICA	Con la presente contratación tiene como finalidad contratar a un proveedor que se encargue de ejecutar las actividades de gestión comercial de las EPS participantes mejorando el servicio de atención a los usuarios.																																																						
2	ANTECEDENTES	Con fecha 25 de febrero de 2021 se procedió a la suscripción del Convenio de Compra Corporativa Facultativa entre la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo S.A. y la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moquegua S.A. en donde conviene realizar la contratación del Servicio de Ejecución de las Actividades de Gestión Comercial de las EPS Participantes.																																																						
3	OBJETIVO DE LA CONTRATACION	El objetivo del presente es la selección y contratación del servicio para la ejecución de las Actividades que más adelante se indican orientadas a satisfacer las necesidades Operativas de Gestión Comercial en la Prestación del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de las EPS PARTICIPANTES .																																																						
4	DATOS DE LA APROBACION	Documento de aprobación	R.G.G. N° 075-2021-GG/EPS MOQUEGUA S.A.																																																					
		Cargo del funcionario	GERENTE GENERAL.																																																					
		Nombre del funcionario	RAUL ADOLFO LINARES MANCHEGO.																																																					
5	ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR																																																							
<p>La prestación del servicio alcanza a la totalidad de los usuarios bajo la jurisdicción de las EPS PARTICIPANTES en la Provincia de Mariscal Nieto e Ilo, donde los servicios requeridos se ejecutarán en la totalidad de los Sectores comerciales de su administración.</p> <p>El alcance del servicio, que se encuentra dentro de la Provincia de Mariscal Nieto e Ilo para el logro del objetivo descrito, cubre las principales especificaciones funcionales para soportar los Procesos de la Gestión Comercial que a continuación se describen, para efectos de su ejecución, supervisión y valorización.</p> <p>5.1 ACTIVIDADES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ITEM N°</th> <th rowspan="2">DESCRIPCIÓN</th> <th rowspan="2">UNIDAD DE MEDIDA</th> <th>EPS ILO S.A.</th> <th>EPS MOQUEGUA S.A.</th> </tr> <tr> <th>CANTIDAD MENSUAL</th> <th>CANTIDAD MENSUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">SERVICIO DE EJECUCION DE ACTIVIDADES DE LA GESTION COMERCIAL</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CATASTRO COMERCIAL, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Toma de lectura de medidores y críticas.</td> <td>UND.</td> <td>27,249</td> <td>26,400</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Notificación de impedimento de toma lecturas.</td> <td>UND.</td> <td>200</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Procedimiento de consumos atípicos</td> <td>UND.</td> <td>200</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Instalación, Retiro y Renovación de Medidores</td> <td>UND.</td> <td>0</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Reparto de recibos.</td> <td>UND.</td> <td>25,913</td> <td>24,750</td> </tr> <tr> <td colspan="5">COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Corte de Servicio de agua</td> <td>UND.</td> <td>1,500</td> <td>1500</td> </tr> </tbody> </table>					ITEM N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL	SERVICIO DE EJECUCION DE ACTIVIDADES DE LA GESTION COMERCIAL					CATASTRO COMERCIAL, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN					1	Toma de lectura de medidores y críticas.	UND.	27,249	26,400	2	Notificación de impedimento de toma lecturas.	UND.	200	300	3	Procedimiento de consumos atípicos	UND.	200	450	4	Instalación, Retiro y Renovación de Medidores	UND.	0	100	5	Reparto de recibos.	UND.	25,913	24,750	COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL					6	Corte de Servicio de agua	UND.	1,500	1500
ITEM N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.																																																				
			CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL																																																				
SERVICIO DE EJECUCION DE ACTIVIDADES DE LA GESTION COMERCIAL																																																								
CATASTRO COMERCIAL, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN																																																								
1	Toma de lectura de medidores y críticas.	UND.	27,249	26,400																																																				
2	Notificación de impedimento de toma lecturas.	UND.	200	300																																																				
3	Procedimiento de consumos atípicos	UND.	200	450																																																				
4	Instalación, Retiro y Renovación de Medidores	UND.	0	100																																																				
5	Reparto de recibos.	UND.	25,913	24,750																																																				
COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL																																																								
6	Corte de Servicio de agua	UND.	1,500	1500																																																				

7	Reapertura de Servicio de agua	UND.	1,500	1500
ATENCION AL CLIENTE				
8	Distribución y notificación de documentos comerciales.	UND.	250	400
9	Inspección de Reclamos Formato N°02	UND.	300	400
10	Reparación de fugas en caja de agua potable	UND.	150	80

ACTIVIDAD 1: TOMA DE LECTURA MEDIDORES Y CRITICAS

TOMA DE LECTURA

Esta actividad consiste en efectuar UNA (01) lectura mensual a los medidores de los usuarios conectados a la red de distribución de agua potable, de acuerdo a los lugares y fechas que establezca las **EPS PARTICIPANTES** mediante el cronograma de actividades comerciales y utilizando herramientas tecnológicas móviles que estén acordes con los niveles de calidad y eficiencia del servicio contratado.

En tal sentido, el proceso de ejecución que se detalla a continuación, es un marco referente que puede ser mejorado a iniciativa de ambas partes y con la aprobación de **EPS PARTICIPANTES**.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Consiste en efectuar una (01) lectura mensual a los medidores de los usuarios conectados a la red de distribución de agua potable, de acuerdo a los lugares y fechas que establezca las **EPS PARTICIPANTES** mediante el Cronograma de Actividades Comerciales para lecturas (en caso de errores de lecturas por parte de **EL CONTRATISTA**, estas serán tratadas de acuerdo al procedimiento de penalidades). En casos especiales y para una cartera de usuarios previamente seleccionada, las **EPS PARTICIPANTES** dispondrán efectuar más de una lectura mensual. La contratación especializada tiene como finalidad el aseguramiento de la confiabilidad del proceso de toma de lectura, la que establecerá el volumen de agua real consumido por los usuarios de las **EPS PARTICIPANTES**.

Toda toma de lectura realizada por **EL CONTRATISTA** deberá estar sustentada por una toma fotográfica y entregada a cada **EPS PARTICIPANTE**, siempre y cuando esta función esté incluida en el aplicativo de toma de lecturas.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

- La lectura de medidores se realizará utilizando equipos capturadores de datos y transmisión en tiempo real. Solo en casos excepcionales en las que no se pueda realizar la lectura en forma automatizada por tratarse de zonas peligrosas de alto riesgo o zonas sin cobertura de servicio de comunicaciones debidamente acreditada, **EL CONTRATISTA**, podrá ejecutar la actividad previa autorización de cada **EPS PARTICIPANTE**, utilizando los formatos manuales, cuyos modelos serán proporcionados por cada **EPS PARTICIPANTE**, cumpliendo con realizar la actualización de las lecturas en el aplicativo de toma de lecturas con el soporte dispuesto por cada **EPS PARTICIPANTE**, en el mismo día de realizada la actividad.
- Es potestad de la **EPS PARTICIPANTE** (si es considerado necesario) disponer la ejecución de lecturas de control adicionales, **EL CONTRATISTA** deberá realizar el mismo tratamiento de la actividad Toma de lectura. Estas se realizarán en zonas elegidas por cada **EPS PARTICIPANTE**, las cuales estarán sujetas a penalidades de encontrarse incongruencia con la información registrada.
- En los casos de recepción de nuevas zonas de lectura, la **EPS PARTICIPANTE** deberá de proporcionar los planos de ubicación de las habilitaciones recepcionadas, permitiendo la ubicación y el desplazamiento de los lectores, en los sectores comerciales asignados.
- La **EPS PARTICIPANTE** facilitará toda la información referente a las rutas de lectura existentes, en caso no se cuente con rutas de lectura la **EPS PARTICIPANTE** dispondrá en el cronograma de actividades comerciales el registro de las lecturas en el sistema comercial por sector comercial completo, **EL CONTRATISTA** en caso lo estime necesario y para obtener una adecuada eficiencia en la actividad encargada, podrá proponer metodologías alternativas, las que en forma previa a su implementación deberán ser aprobadas por cada **EPS PARTICIPANTE**.
- A efecto de garantizar un efectivo control de calidad de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas, dentro del procedimiento establecido y para un periodo entre las lecturas, la **EPS PARTICIPANTE** podrá entregar a **EL CONTRATISTA** relecturas (críticas de lecturas) por sectores comerciales, para descartar que la lectura sea producto de un error en la toma de lecturas, y las lecturas que hayan presentado alguna observación irregular al histórico de consumos de los usuarios.
- Cada **EPS PARTICIPANTE** solicitará a **EL CONTRATISTA** la toma de lectura a Grandes Consumidores y/o Piletas Publicas en fechas establecidas de acuerdo al cronograma de actividades comerciales.

NOTAS:

- Todas las tomas de lecturas realizadas por **EL CONTRATISTA** que presentasen algún impedimento, deberán ser sustentadas con una toma fotográfica (fotografía con la fecha y hora) donde se pueda apreciar claramente el impedimento que fue registrada en el sistema comercial mediante el aplicativo Web.

- Todas las tomas de lecturas que se realicen solo en formatos físicos (padrones) y que no sean registradas en aplicativo web por **EL CONTRATISTA** y que serán remitidos a cada **EPS PARTICIPANTE** quien será responsable del control y registró en el sistema comercial. a **EL CONTRATISTA** se le reconocerá como pago de esta actividad el 50% del costo unitario de la toma de lectura o en tal caso el 50% de las lecturas realizadas.

REQUERIMIENTO Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

- a) **EL CONTRATISTA** accederá a la información de las cargas de trabajo a través de un aplicativo web, que cada **EPS PARTICIPANTE** instalará o dará acceso en sus capturadores de datos y deberá registrar, reportar y publicar la lectura en campo en tiempo real.
- b) La **EPS PARTICIPANTE** en concordancia con el mejoramiento del cumplimiento de los objetivos de eficiencia, eficacia, calidad y agilizar la actividad, informará a **EL CONTRATISTA** con la debida oportunidad el cambio en la plataforma tecnológica (transferencia de la información, sistemas de información, equipamiento) que requieran una nueva implementación, con un periodo de antelación de tres (3) días hábiles.
- c) **EL CONTRATISTA** debe cumplir con ejecutar e informar la totalidad de la carga de trabajo que se le entregue en cada fecha, de acuerdo al cronograma remitido por cada **EPS PARTICIPANTE** el cumplimiento de la carga de trabajo incluirá la validación, transmisión y registro en la base de datos de las lecturas y la supervisión realizada de acuerdo a la estructura definida por cada **EPS PARTICIPANTE**.
- d) **EL CONTRATISTA**, deberá documentar fotográficamente la Toma de Lectura, para las observaciones de lecturas (impedimentos) definidas por cada **EPS PARTICIPANTE**. Los archivos fotográficos digitales derivados de esta actividad deberán ser cargados simultáneamente a las lecturas por **EL CONTRATISTA** en el sistema de información que la **EPS PARTICIPANTE** indique. Caso contrario **EL CONTRATISTA** dará el alcance de las fotografías en medio digital (Correo electrónico, USB, CD) a cada **EPS PARTICIPANTE**.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA DE TOMA DE LECTURA

- a) Cumplir con la toma de lectura de la totalidad de medidores asignados en su área, actividad que debe realizar de acuerdo al cronograma de actividades comerciales establecido, tomando la lectura del medidor con la cifra exacta indicada por la unidad del registrador en metro cubico (M3), así mismo en la hora indicada para no tener problemas con el empañamiento del medidor y/o dilatación (expansión) de la tapa de la caja de medidor y por ende el impedimento de la lectura.
- b) Efectuar las lecturas de los medidores utilizando equipo propio (capturadores de datos u hoja de lecturas) y técnica eficiente para evitar que se ocasionen daños a los elementos y accesorios de la conexión domiciliaria y conservar la buena imagen de la **EPS PARTICIPANTE** ante sus usuarios.
- c) Contar con el personal mínimo necesario para realizar la labor de lecturas, efectuar rotaciones del personal de modo que un lector no lea el siguiente mes en forma reiterativa la misma toma de lectura, así mismo proporcionar a cada **EPS PARTICIPANTE** la relación del personal de campo que efectúa la actividad y sus fotografías digitalizadas, las cuales deberán actualizarse cada tres meses, e informar de manera inmediata cualquier variación generada por **EL CONTRATISTA**.
- d) **EL CONTRATISTA** debe superar las observaciones e impedimentos temporales de lectura en la caja de control y/o conexión domiciliaria para obtener la mayor cantidad de lecturas válidas, incluyendo los casos en que el medidor se encuentre al interior del predio. En el caso de determinadas incidencias, **EL CONTRATISTA** deberá ejecutar las actividades necesarias para que dichas observaciones no se presenten en la próxima emisión, tales como:
 - 💧 Para la observación: no ubicado predio y no ubicado caja agua, deberán ser levantadas por **EL CONTRATISTA** en una etapa de crítica de lectura, con apoyo del plano catastral proporcionado por cada **EPS PARTICIPANTE**.

Se considera Imposibilidad de Lectura, cuando existen razones circunstanciales que no dependen de la **EPS PARTICIPANTE** ni de **EL CONTRATISTA** (como presencia de desmonte, objetos pesados, materiales de construcción, cercos provisionales, agentes de riesgo de la integridad física).

- e) **EL CONTRATISTA** para la ejecución de la toma de lecturas de acuerdo al cronograma de actividades comerciales, deberá entregar la programación por fecha y hora de ruta de cada lectorista a la **EPS PARTICIPANTE** antes de ejecutar la actividad de toma de lectura, lecturas que serán reportadas a través de equipos capturadores de datos u hojas de lectura, a través del sistema de información indicado por la **EPS PARTICIPANTE**; la **EPS PARTICIPANTE** realizara la administración de las lecturas reportadas por el lectorista en cualquier momento del día, incluso antes de la remisión total de las lecturas del ciclo de facturación, con la finalidad de que desarrolle post procesos y las actividades de supervisión.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE LECTURA.**a. GENERACIÓN Y REMISIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO POR LA EPS PARTICIPANTE.**

Cada **EPS PARTICIPANTE** elaborara mensualmente el Cronograma de actividades comerciales de Lecturas de Medidores y de acuerdo a las fechas establecidas para el ciclo de facturación, genera las cargas de trabajo para la toma de lectura, la misma que se pone a disposición de **EL CONTRATISTA** por medio de un sistema de información que indicará la **EPS PARTICIPANTE**.

Con la finalidad de agilizar y reducir los tiempos de trabajo de Oficina, campo y asegurar la confidencialidad de la información, es facultad de cada **EPS PARTICIPANTE** modificar el procedimiento anteriormente indicado,

debiendo informar la modificación a **EL CONTRATISTA** con un (1) mes de anticipación, poniendo en su conocimiento el nuevo procedimiento específicamente elaborado para su ejecución.

b. RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN, EJECUCIÓN, PROCESAMIENTO Y DEVOLUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO POR EL CONTRATISTA.

b.1 TOMA DE LECTURA CON CAPTURADOR DE DATOS

Es importante precisar que se entiende como Capturador de Datos aquellos medios de almacenamiento electrónico y por registro de datos manual (padrones físicos).

- El lector se ubica mediante el plano general para determinar la forma de desplazamiento hacia la zona de trabajo que le corresponda.
- El lector ubicado en la zona de trabajo y previa verificación con su croquis de ruta, procede a efectuar la lectura de los medidores.
- Ubica el primer predio mediante la dirección que le indique el capturador de datos.
- Levanta la tapa de la Caja de agua potable con uso de herramientas y llave de cerradura, e identifica el número que se encuentra grabado en el medidor, verificando que corresponda al suministro y datos registrados en el capturador de datos; de no coincidir, se consignará el número del medidor instalado y la respectiva observación de lectura y se efectuará la lectura, además de efectuar las tomas fotográficas nítidas en la cual se pueda evidenciar el número y lectura del medidor.
- Limpia toda la luneta del medidor así como la parte interna de la tapa del medidor con ayuda de sus implementos (agua, brocha, franela) teniendo el cuidado de no rayar la luneta, para que pueda visualizar el registro en metro cubico (M3), luego de observar la lectura que marca el medidor, la ingresa en el capturador de datos con su respectiva toma fotográfica.
- Cabe indicar que toda lectura ingresada en el capturador de datos deberá ser transmitida en el momento al aplicativo web.
- Si la lectura es aceptada procede a la limpieza del borde de la tapa de la caja y activa el seguro de la tapa de la caja de agua potable, comprobando que la tapa ha quedado debidamente cerrada.
- Se desplaza hacia el siguiente servicio y repite los pasos descritos anteriormente hasta concluir la carga de trabajo.
- Si no efectúa la lectura por algún impedimento o si la efectúa y observa datos relacionados a la conexión, el medidor o al predio, el tomador de lectura consignará la(s) observación(es) de lectura correspondiente de acuerdo a la Tabla de Observaciones de Lecturas (Cuadro N° 01).
- Se debe tener identificado al suministro que se realizó la toma de lectura con capturador de Datos.

b.2 TOMA DE LECTURA CON HOJA DE LECTURA

- En su Centro de Operaciones efectúa la impresión mediante el software respectivo en el formato de hoja de lectura cuyo modelo le será proporcionado por cada **EPS PARTICIPANTE**.
- Distribuye las hojas de lectura entre los Lectores de acuerdo a las rutas y/o programación de lectura, también le hace entrega de los croquis de ruta y plano de sector comercial.
- Se ubica mediante el plano general para determinar la forma de desplazamiento hacia la zona de trabajo que le corresponda.
- Ubicado en la zona de trabajo y previa verificación con su croquis de ruta, procede a efectuar la lectura de los medidores.
- Ubica el primer predio mediante la dirección que le indica la hoja de lectura.
- Levanta la tapa de la Caja de Control e identifica el número del medidor grabado en el aparato, verificando que corresponda al suministro y datos registrados en la hoja de lectura; de no coincidir, se consignará el número del medidor nuevo, la correspondiente observación y efectuará la lectura, además de efectuar las tomas fotográficas nítidas en la cual se pueda evidenciar el número y lectura del medidor.
- Limpia toda la luneta del medidor, así como la parte interna de la tapa del medidor con ayuda de sus implementos (agua, brocha, franela) teniendo el cuidado de no rayar la luneta, para que pueda visualizar el registro en metro cubico (M3), luego de observar la lectura que marca el medidor, la registra en la hoja de lectura.
- Procede a la limpieza del borde de la caja y activa el seguro de la tapa de la caja de agua potable, comprobando que la tapa ha quedado debidamente cerrada.
- Repite los pasos descritos anteriormente hasta concluir la carga de trabajo.
- Si no efectúa la lectura por algún impedimento o si la efectúa y observa datos relacionados a la conexión, el medidor o al predio, el tomador de lectura consignará la(s) observación(es) de lectura correspondiente de acuerdo a la Tabla de Observaciones de Lecturas (Cuadro N° 01).
- Se debe tener identificado al suministro que se realizó la toma de lectura con hoja de lectura.

NOTAS:

- Es responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, asegurar una calidad y efectividad en la toma de lecturas, y optimizar el procedimiento realizado por el lectorista, por lo cual en situaciones de cajas que en su interior presenten algún impedimento (tierra, basura, piedras medianas, etc.), deberá llevar un registro y control por sectores para que posteriormente puedan realizar la limpieza de este impedimento, en un periodo fuera de las actividades puestas por cada **EPS PARTICIPANTE** en el cronograma de actividades comerciales, esta actividad es mínima en consideración de la totalidad del parque de medidores por lo cual está limpieza está considerado en el costo unitario de la actividad toma de lecturas.

- Este control se realizará en cada ciclo de facturación, si se detecta por parte de la **EPS PARTICIPANTE** la existencia de impedimentos dentro de una conexión de agua potable con medidor, este será comunicado a **EL CONTRATISTA** para que tome las acciones de limpieza, la **EPS PARTICIPANTE** aplicará una penalidad a **EL CONTRATISTA** de no realizarse la limpieza interna de la caja, en un monto equivalente al costo de reclamo atendido por la **EPS PARTICIPANTE**.

c. DEVOLUCIÓN DE CARGA DE TRABAJO Y CIERRE

- Cierre del aplicativo web de toma de lectura en el sistema de información definido por cada **EPS PARTICIPANTE**, se dará según los plazos del cronograma de actividades comerciales para lecturas.
- Finalizado el proceso de toma de Lectura; **EL CONTRATISTA** deberá entregar un informe consolidado del periodo indicando ciclo de facturación, anomalías reportadas, para el procesamiento de conformidad de actividades.

d. SUPERVISIÓN DE LAS LECTURAS EFECTUADAS

- **EL CONTRATISTA** establecerá su procedimiento de supervisión a fin de garantizar la calidad del servicio, para lo cual seleccionará una muestra aleatoria equivalente a un nivel de confianza del 100% del ciclo de lecturas, esta deberá contemplar al total de tomadores de lectura que realizarán la actividad del ciclo a supervisar.
- En el procedimiento de supervisión **EL CONTRATISTA** sustentará sus resultados con registro fotográfico de las conexiones supervisadas y las entregará a cada **EPS PARTICIPANTE**.
- En casos de supervisión por cada **EPS PARTICIPANTE**, se generará un grupo de chat con todos los lectors los cuales deberán remitir su UBICACIÓN GPS (obligatoriamente) al encargado de la supervisión con ayuda de sus dispositivos móviles.

EQUIPAMIENTO DE EL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA debe contar para la toma de lectura de medidores con equipos capturadores de datos y de transmisión en línea suficientes, que permita cumplir sin contratiempos el proceso de lectura diaria, debiendo considerar como contingencia la posibilidad de pérdida, robo y/o desperfecto de los equipos.

El personal operativo (lecturistas) deberá contar como mínimo con los siguientes implementos:

- 💧 Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck, etc.)
- 💧 EPP básico de seguridad.
- 💧 EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes de acuerdo normativa de salud.
- 💧 Tablero.
- 💧 Capturador de Datos, de acuerdo a las características solicitadas.
- 💧 Batería portátil (capacidad de recarga que permita al lector cumplir con su jornada diaria)
- 💧 Planos y/o croquis de rutas de lectura.
- 💧 Herramienta manual levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- 💧 Llaves de seguridad de tapas (llave para cerradura magnética).
- 💧 Brocha para limpieza de caja de control.
- 💧 Franela.
- 💧 Linterna.
- 💧 Lupa.
- 💧 Bolso para herramientas.
- 💧 Lapiceros.
- 💧 Botella de agua (por temas de dilatación de tapas y limpieza de luneta de medidor).
- 💧 Y otros necesarios para la operatividad efectiva del trabajo.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE DATA Y EQUIPOS

Cada **EPS PARTICIPANTE**, dispone de un aplicativo para la toma de lectura, al cual **EL CONTRATISTA**, tendrá acceso en los plazos que determine la **EPS PARTICIPANTE**.

El equipo capturador de datos y transmisión en línea deberá de contar con:

- 💧 Conexión directa o comunicación en red.
- 💧 Interconexión telefónica.
- 💧 Mensajes y Multimedia (Imágenes y Fotos – Mínimo 48 MP).
- 💧 Servicios de DATA.
- 💧 Batería de 5000 mAh
- 💧 Pantalla de 6 pulgadas
- 💧 Memoria RAM 4 GB

Los capturadores de datos deben contar con las siguientes especificaciones:

- a) Los capturadores de datos deberán tener la capacidad de almacenar y procesar la información correspondiente a una jornada de toma de Lectura **“ONLINE”** y **“OFFLINE”**.

- b) Los capturadores de datos deberán tener la capacidad de conectarse a la plataforma de base de datos que cada **EPS PARTICIPANTE** disponga, almacenara y procesara la información correspondiente a un cronograma de Lectura, en tiempo real.
- c) Durante el día y al momento de realizar la toma de lectura con el capturador de datos, el dispositivo móvil deberá tener activo la opción de UBICACIÓN GPS.
- d) Los capturadores de datos deberán tener una autonomía en batería que cubra toda una jornada diaria, podrá tener apoyo de una batería portátil que permita lograr las tomas de lecturas diaria.

Cada **EPS PARTICIPANTE** cuenta con una codificación de incidencias u observaciones que se presentan durante la actividad de lecturas, las mismas que podrían cambiar por disposición de cada **EPS PARTICIPANTE** y comunicado a **EL CONTRATISTA** y que se describen a continuación:

Cuadro N° 01. Observaciones de Lectura

Nº	DESCRIPCION
1	BUENA CONDICION
2	MEDIDOR PARALIZADO
3	MEDIDOR DESTRUIDO
4	RETIRADO – NO EXISTE
5	MEDIDOR INVERTIDO
6	LUNA OPACO/ILEGIBLE
7	VIVIENDA DESHABITADA
8	INACCESIBLE
9	ENTERRADO
10	DENTRO DE JARDIN
11	FUGA EN CAJA
12	TAPA TRABADA
13	DIRECCION NO COINCIDE
14	EN CONSTRUCCION
15	OTRO MEDIDOR
16	SERVICIO CORTADO
17	NO UBICADO - PREDIO
18	NO UBICADO – CAJA DE AGUA

Sin embargo, con el fin de mejorar y agilizar la actividad de toma de lectura, se podrá utilizar otra tecnología de transmisión de datos en tiempo real, que cumpla en procesar y proveer información oportuna y confiable para la gestión comercial establecido por cada **EPS PARTICIPANTE**.

Después del periodo de implementación se deberá considerar la plataforma de base de datos que disponga cada **EPS PARTICIPANTE** a **EL CONTRATISTA** con anticipación para su aplicación.

PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

a. PERSONAL OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD

A continuación, se indica el perfil mínimo que deberá cumplir el personal operativo (Lectorista), siendo importante precisar que no se tomarán en cuenta las propuestas que no cumplan con el perfil solicitado:

Cargo : PERSONAL OPERATIVO (15), por cada **EPS PARTICIPANTE**.

b. RENDIMIENTO EN OCHO HORAS DE TRABAJO

Cada jornada de trabajo en la actividad de toma de lectura deberá cumplir con una cantidad similar de medidores, que pueden ser visitados por cada lectorista, con un apropiado nivel de eficiencia y cumplimiento de procedimientos solicitados para la toma de lectura, en un día normal de trabajo.

Los rendimientos promedios diarios estimados por PERSONAL OPERATIVO son los siguientes:

DESCRIPCION/PARTICIPANTE	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
💧 Toma de lectura con capturador datos (registro en sistema comercial)	600	500
💧 Toma de lectura con Hoja de lectura (registro en sistema comercial)	600	450
💧 Toma de lectura con Hoja de lectura en zona rural (registro en sistema comercial)	-	250

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser mejorados por **EL CONTRATISTA** hasta un máximo de 150%, lo cual previamente será sustentado por **EL CONTRATISTA** y autorizado por cada **EPS PARTICIPANTE**, en ningún caso esta variación podrá afectar la calidad de las lecturas

tomadas. Los casos de rendimientos mayores al 150% serán penalizados, a menos que **EL CONTRATISTA** pueda acreditar el logro de tales rendimientos superiores aplicando otras metodologías de trabajo, jornadas mayores a ocho horas y/o aplicando otras tecnologías por cuenta y riesgo de **EL CONTRATISTA** y sin costo para la **EPS PARTICIPANTE**.

Al incrementarse el número de conexiones con medidor por ampliaciones masivas, **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de PERSONAL OPERATIVO de los lecturistas para esta actividad, a fin de cumplir con la carga de trabajo y en cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

De presentarse algún incidente fortuito (fenómeno natural y/o caso social), **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de los lecturistas para esta actividad, a fin de cumplir con la carga de trabajo y en cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

PLAZO DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD

El plazo de ejecución será establecido por la **EPS PARTICIPANTE** mediante el cronograma de actividades comerciales, en el cual se fija plazo de entrega de cada **EPS PARTICIPANTE** a **EL CONTRATISTA** y viceversa.

La **EPS PARTICIPANTE** puede variar el cronograma de actividades comerciales por motivos de fuerza mayor y que vayan en beneficio de la imagen de cada **EPS PARTICIPANTE**, previa comunicación a **EL CONTRATISTA**, en tal sentido **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las acciones correspondientes para poder dar cumplimiento al cronograma de actividades comerciales modificado.

CANTIDAD PROYECTADA DE LA ACTIVIDAD

La cantidad de toma de lecturas proyectada al 100% de cobertura en micro medición por cada **EPS PARTICIPANTE** en el cuadro siguiente, el cual contempla la ejecución en toma de lecturas de todas las acciones consideradas en el mes de facturación.

Las **EPS PARTICIPANTE** consideran el crecimiento y/o ampliación de usuarios nuevo dentro del periodo que dure el contrato para la proyección de la actividad Toma de Lectura Medidores y críticas.

La **EPS PARTICIPANTE** contempla un crecimiento porcentual del 10% proyectado al año 2022.

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL
Toma de Lectura Medidores y críticas	27,249	26,400

INDICADORES DE CALIDAD Y PENALIDAD

a. CALIDAD:

La Calidad de la Lectura será evaluada considerando la disminución de los errores de lectura y/o observaciones en toma de lectura, determinado a través de un muestreo probabilístico que realizará cada **EPS PARTICIPANTE** por lo menos una (01) vez al mes por Ciclo de Facturación, mediante la realización de una Lectura de Muestreo posteriormente de la lectura efectuada por **EL CONTRATISTA**.

Eficiencia en la toma de lectura

Fórmula:

$$Etl = \frac{LV}{TM} = 1$$

Donde:

Etl = Eficiencia en la toma de lectura = 1

LV = Lecturas validas de TM (cantidad).

TM = Tamaño de la Muestra (total de 0.5% a 1% de cada sector comercial).

b. PENALIDADES:

Sobre La CALIDAD

Se aplicará en caso **EL CONTRATISTA** no cumpla la meta de “Eficiencia en la toma de lectura” igual a uno (1).

Se proyectará el Error de Muestra al total de las lecturas efectivas reportadas en el mes por **EL CONTRATISTA**.

Formula:

$$ErP = TLE \times ErM$$

$$ErM = 1 - Etl$$

Donde

Etl = Eficiencia en la toma de lectura $\neq 1$

ErP = Proyección de ErM a TLE (valor entero).
 TLE = Total lecturas efectivas reportadas por EL CONTRATISTA en el mes facturado.
 ErM = Error de Muestra.

Calculo de Penalidad:

$$PENALIDAD = P \times K$$

$$P = 1\% ErP$$

$$K = 1\% UIT$$

Sobre La TOMA DE LECTURAS

De conformidad a lo especificado en la Tabla de Penalidades y Multas de los presentes términos de referencia

- Si se demuestra, errores de Lectura por reclamos de los Usuarios a su facturación del mes o meses anteriores, éstas serán consideradas como Información Falsa y se penaliza con el costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por cada **EPS PARTICIPANTE**.
- Si se demuestra a través de una supervisión que no se ingresó alguna lectura (no ubicada caja y/o predio, tapa trabada) por causal de **EL CONTRATISTA**, posterior a la etapa de toma de lectura, crítica de lecturas, grandes consumidores, piletas públicas y no es levantada por **EL CONTRATISTA** el registro en sistema comercial, no será valorizado.
- Si se demuestra a través de una supervisión que no se ingresó alguna lectura (no ubicada caja y/o predio, tapa trabada) por causal de **EL CONTRATISTA**, posterior a la etapa de toma de lectura, crítica de lecturas, grandes consumidores, piletas públicas y no es levantada por **EL CONTRATISTA** se le aplicará la penalidad, referenciado al costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE**.
- Las lecturas ingresadas al aplicativo de la **EPS PARTICIPANTE**, que presenten fotos borrosas, desenfocadas, y no se aprecie nítidamente las lecturas en (m3) como el número de medidor, no serán valorizadas.
- Las lecturas ingresadas al aplicativo de la **EPS PARTICIPANTE**, que presenten fotos borrosas, desenfocadas, y no se aprecie nítidamente las lecturas en (m3) como el número de medidor, y resulten en error de lectura y/o en reclamo por parte del usuario, se le aplicará la penalidad, referenciado al costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE**.
- Si **EL CONTRATISTA** no realiza las lecturas con el equipo capturador de datos y de transmisión en línea, por razones justificadas y aprobadas por la **EPS PARTICIPANTE**, y **EL CONTRATISTA** realiza la toma de lecturas mediante hoja de lectura, la **EPS PARTICIPANTE** no reconocerá las lecturas aun cuando fueran ejecutadas manualmente, y esta observación no es levantada por **EL CONTRATISTA**, la **EPS PARTICIPANTE** considerará estas lecturas como NO UBICADAS y se le aplicará la penalidad, referenciado al costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE**.
- En caso **EL CONTRATISTA** no cumpliera los plazos establecidos en el cronograma de actividades comerciales y no solicite una ampliación justificando valedamente el retraso, previa aprobación de la **EPS PARTICIPANTE**, la **EPS PARTICIPANTE** aplicará una penalización por hora de retraso, (HORA DE RETRASO x S/ 20.00 soles).
- En el caso de la limpieza interior de caja del medidor detectado por la **EPS PARTICIPANTE** y no fuese atendida por **EL CONTRATISTA**, se aplicará una penalidad que representa el costo unitario de la lectura. De ser reiterativo se le aplicará una penalidad del 5% del costo total de la actividad toma de lecturas en la conformidad mensual de **EL CONTRATISTA**, en el siguiente ciclo de facturación.
- En caso de sobrepasar el rendimiento de toma de lectura en un 150% y esta no sea sustentada por **EL CONTRATISTA**, el exceso no será valorizado por la **EPS PARTICIPANTE**.

NOTAS:

- El costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE** es de (S/20.00 soles).

ACTIVIDAD 2: NOTIFICACIÓN DE IMPEDIMENTO DE TOMA DE LECTURA**DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

Esta actividad tiene la finalidad de poner en conocimiento al usuario de la **EPS PARTICIPANTE** que tiene un impedimento en su conexión de agua potable, que no permita la toma de lectura y por ende una facturación por diferencia de lecturas válidas.

Es responsabilidad del usuario eliminar el impedimento para una correcta facturación por diferencia de lecturas.

a. IMPEDIMENTO - INACCESIBLE

- Las conexiones inaccesibles son todas aquellas que presentan un impedimento material sobre la caja de agua potable que está a nivel de rasante de vereda.
- Los impedimentos por inaccesible pueden ser (material de construcción, cercos, rejas, desmonte, objetos pesados, perro bravo, ambulantes, auto, etc.) todo objeto que impide la toma de lectura.

b. IMPEDIMENTO - ENTERRADO

- Las conexiones enterradas son todas aquellas cajas de agua que están por debajo del nivel de rasante de vereda y vía terminada, y que requieren de una actividad de encimar caja de agua potable.
- Se presenta en zonas donde se realiza una nivelación de vía, pista o vereda y que no contemplo la actividad de elevar la caja de agua potable.

METODOLOGÍA DE TRABAJO.

- En la actividad de toma de lecturas se detecta las conexiones con impedimento.
- Una vez identificado se procede a la notificación del impedimento con el formato proporcionado por la **EPS PARTICIPANTE**.
- La notificación puede realizarse en conjunto con la actividad de toma de lecturas o en una segunda oportunidad, esto deberá ser indicado por el encargado de la actividad en la **EPS PARTICIPANTE**.
- En el formato de impedimento se deberá indicar claramente el impedimento.
- Todo impedimento notificado y reportado a la **EPS PARTICIPANTE**, deberá ser validado con una toma fotográfica.
 - Al usuario se le deja el cargo y el formato original a la **EPS PARTICIPANTE**.
 - Luego de dos días calendarios, **EL CONTRATISTA** deberá realizar una verificación si el usuario elimino el impedimento, de haber sido eliminado reportará la toma de lectura a la **EPS PARTICIPANTE**.

PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD**a. PERSONAL OPERATIVO EN LA ACTIVIDAD**

Cargo : personal operativo (15), por cada **EPS PARTICIPANTE**.

b. RENDIMIENTO EN OCHO HORAS DE TRABAJO

Cada jornada de trabajo en la actividad deberá cumplir con el procedimiento y con un apropiado nivel de eficiencia. Los rendimientos promedios diarios estimados por un (01) personal operativo de **EL CONTRATISTA**, son los siguientes.

ACTIVIDAD	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
Notificación por impedimento	40	40

PLAZO DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD

El plazo de ejecución será establecido por la **EPS PARTICIPANTE**, en el cual se fija plazo de entrega de la **EPS PARTICIPANTE** a **EL CONTRATISTA** y viceversa.

La **EPS PARTICIPANTE**. Puede variar el cronograma de actividades comerciales por motivos de fuerza mayor y que vayan en beneficio de la imagen de la **EPS PARTICIPANTE**, previa comunicación a **EL CONTRATISTA**, en tal sentido **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las acciones correspondientes para poder dar cumplimiento al cronograma de actividades comerciales modificado.

CANTIDAD PROYECTADA DE LA ACTIVIDAD.

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL
Notificación de impedimento de toma de lectura	200	300

PENALIDAD

- Si **EL CONTRATISTA**, no cumple con notificar correctamente al usuario y/o no sustenta con toma fotográfica el impedimento, esta actividad no será valorizada por la **EPS PARTICIPANTE**.
- Si **EL CONTRATISTA**, no cumple con notificar correctamente al usuario y/o no sustenta con toma fotográfica el impedimento, se penalizará a **EL CONTRATISTA** con el costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE**

NOTAS:

- El costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE** es de (S/.20.00 soles).

ACTIVIDAD 3: PROCEDIMIENTO DE CONSUMOS ATIPICOS

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Esta actividad tiene la finalidad de verificar los consumos atípicos de los usuarios que están en la categoría DOMESTICO o SOCIAL, que presenten una diferencia de lectura que supere en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos asignaciones de consumo.

El procedimiento de consumos atípicos será realizado mensualmente según el cronograma de actividades comerciales entregado a **EL CONTRATISTA** por la **EPS PARTICIPANTE**.

El personal de **EL CONTRATISTA** para realizar esta actividad debe estar correctamente uniformado e identificado (Fotocheck).

Es potestad de la **EPS PARTICIPANTE** dar una inducción sobre el procedimiento de consumo atípico a **EL CONTRATISTA** personal clave y operativo, cuyo objetivo es una ejecución correcta del procedimiento de consumo atípico.

El procedimiento de Consumos Atípicos está establecido en el Reglamento de Calidad de Los Servicios de Saneamiento y **EL CONTRATISTA**, deberá realizar las siguientes actividades:

- Si **EL CONTRATISTA** en la primera visita al usuario verifica, que la lectura que genere el consumo atípico fue producto de un error de toma de lectura, seguirá el procedimiento establecido en la actividad TOMA DE LECTURAS.
- Si **EL CONTRATISTA**, verifica el consumo atípico (Lectura es correlativa), se procede a Notificar al usuario por consumo atípico, con los formatos proporcionados por la **EPS PARTICIPANTE**.

A. NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO**a.1 PRIMERA NOTIFICACION – USUARIO PRESENTE**

- Notificar al usuario por PRIMERA y ÚNICA VEZ mediante NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO.
- Se indica la fecha y hora de inspección, que se programa 48 Horas después de realizada la notificación (02 días calendarios), deberá considerarse días hábiles para realizar las inspecciones.
- **EL CONTRATISTA** y el usuario deben llenar los espacios correspondientes, sin enmendaduras o borrones, para ser considerado como correctamente notificado el usuario
- Si el usuario se niega a firmar o recibir la NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO, se considera como USUARIO AUSENTE y se le deja una PRIMERA NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO, teniendo en cuenta el procedimiento señalado en el acápite siguiente.

a.2 PRIMERA NOTIFICACION – USUARIO AUSENTE

- Notificar al usuario por PRIMERA VEZ mediante PRIMERA NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO.
- **EL CONTRATISTA** deberá llenar los espacios correspondientes, detallando la descripción de la vivienda.
- El formato (01 cargo) de PRIMERA NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO se dejará bajo puerta.

a.3 SEGUNDA NOTIFICACION, se da un día después de realizada una Primera Notificación.**a.3.1 USUARIO PRESENTE O AUSENTE: “NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO”**

- Notificar al usuario mediante NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO.
- Se indica la fecha y hora de inspección, que se programa 48 Horas después de realizada la notificación (02 días calendarios), deberá considerarse días hábiles para realizar las inspecciones.
- **EL CONTRATISTA** y el usuario deben llenar los espacios correspondientes, sin enmendaduras o borrones, para ser considerado como correctamente notificado el usuario.
- En el caso de USUARIO AUSENTE, **EL CONTRATISTA** debe llenar los espacios correspondientes sin enmendaduras o borrones detallando una descripción de la vivienda y dejar formato (01 cargo) bajo puerta.

B. INSPECCION**b.1 INSPECCION EXTERNA E INTERNA**

EL CONTRATISTA, deberá realizar la inspección interna y externa, con los formatos proporcionados por la cada **EPS PARTICIPANTE**. Las inspecciones tienen que realizarse en la FECHA y HORA programada en la notificación mediante NOTIFICACION DE CONSUMO ATIPICO y dentro del RANGO DE 2 HORAS, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento

b.2 EN EL CASO QUE EL USUARIO ESTE PRESENTE**b.2.1 INSPECCION EXTERNA**

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar la caja del medidor agua potable y caja de desagüe
- Indicar si existe o no fuga en caja de medidor, antes o después del medidor.

- Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR, Ej. BUENA CONDICION, MANIPULADO, DESTRUIDO, etc.
- Indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo.
- Indicar si en caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario presente el acta de inspección deberá ser firmado por el usuario y **EL CONTRATISTA** indicando sus nombres y DNI.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

b.2.2 INSPECCION INTERNA

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar todos los puntos de agua como (grifos, baños, tanque cisterna y tanque elevado, etc.), indicar en el ACTA las fugas visibles detectadas.
- De no encontrarse ningún tipo de fuga Visible o No Visible, deberá ser indicado.
- Con el usuario presente el acta de inspección deberá ser firmado por el usuario y **EL CONTRATISTA** indicando sus nombres y DNI.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

IMPEDIMENTOS

- Si el usuario no deja verificar todos los puntos de agua se deberá indicar el piso o área no inspeccionado.

FUGA NO VISIBLE

- Se determina solo cuando se verifico la totalidad de los puntos internos de agua dentro de la vivienda y no presentan ninguna fuga visible, Si el medidor sigue registrando consumo y en caja de desagüe no discurre agua.
- **EL CONTRATISTA** deberá entregar al usuario el formato de REQUERIMIENTO DE REPARACION DE FUGA NO VISIBLE, debidamente llenado la programación de verificación de reparación por usuario.
- **EL CONTRATISTA** deberá de verificar mediante una inspección interna y externa, en la fecha programada para reparación de fuga no visible y dependiendo de la inspección si el usuario reparo o no la fuga no visible comunicara a la **EPS PARTICIPANTE**, la cual se validará con tomas fotográficas fachada y conexión domiciliaria de agua y alcantarillado.

b.3 EN EL CASO QUE EL USUARIO ESTE AUSENTE

b.3.1 INSPECCION EXTERNA

- **EL CONTRATISTA** deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar la caja del medidor agua potable y caja de desagüe
- Indicar si existe o no fuga en caja de medidor, antes o después del medidor.
- Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR, Ej. BUENA CONDICION, MANIPULADO, DESTRUIDO, etc.
- Indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo.
- Indicar si en caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario ausente el acta de inspección deberá ser firmado por **EL CONTRATISTA** indicando su nombre y DNI, dando una descripción de la vivienda.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

b.3.2 INSPECCION INTERNA

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Con el usuario ausente el acta de inspección deberá indicar USUARIO AUSENTE y ser firmado por **EL CONTRATISTA** indicando su nombre y DNI.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Cada **EPS PARTICIPANTE** proporcionará los formatos de:

- Primera Notificación (digital),
- Notificación de Consumo Atípico (físico),
- Inspección Internas y Externa (digital),

EL CONTRATISTA es responsable de la reproducción de los formatos que la EPS PARTICIPANTE le proporcione en formato digital, para la correcta ejecución de la actividad de consumos atípicos.

EL CONTRATISTA debe efectuar sus labores con respeto, tino, prudencia y buen trato, a fin de mantener y conservar la buena imagen de la **EPS PARTICIPANTE** ante sus usuarios. Asimismo, deberá estar uniformado e identificado con fotocheck.

A. REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

- Todos los formatos deberán ser llenados correctamente.
- Se deberá utilizar letra legible.
- Las notificaciones y actas no deberán presentar borrones ni manchas.
- En todos los formatos de notificación y actas, se deberá dejar al usuario el cargo y/o autocopiativo, los formatos originales serán derivados a cada **EPS PARTICIPANTE**.

- Todas las inspecciones Interna y Externa serán programadas para su realización en días hábiles.
 - Se deberá cumplir con las programaciones tanto en fecha como en hora.
 - Todos los formatos deberán contener el nombre, firma y DNI del personal operativo de la actividad (**EL CONTRATISTA**), tanto originales como el cargo y/o autocopiativo.
 - En los casos de USUARIO AUSENTE, indicarlo y describir la vivienda.
 - Los Formatos “NOTIFICACION Y ACTAS” solo serán recepcionados por una persona mayor de edad y que esté dispuesto a identificarse y firmar.
 - **EL CONTRATISTA** deberá validar la correcta ejecución de la actividad con tres (03) tomas fotográficas (caja de agua, caja de desagüe, y fachada de vivienda), y una (01) fotografía de incidencias como fugas detectadas en la inspección dentro de la vivienda del usuario. Estas fotografías serán entregadas en forma física en impresos a color en conjunto con los formatos de notificaciones e inspecciones.
- 1En el caso que el usuario no permita la toma fotográfica de la fuga interna detectada, el contratista deberá indicarlo en el formato de Acta de inspección interna, "USUARIOS NO PERMITE LA TOMA FOTOGRAFICA".**

El personal de **EL CONTRATISTA**, deberá contar con los siguientes materiales:

- Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck, etc.)
- EPP básico de seguridad.
- EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes de acuerdo normativa de salud.
- Tablero
- Guía de calles
- Equipo móvil (celular), de acuerdo a las características solicitadas.
- Lapicero
- Maletín para transportar documentos.
- Planos y/o croquis de rutas de lectura.
- Herramienta manual levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- Llaves de seguridad de tapas (llave magnética).
- Brocha para limpieza de caja de control.
- Franela.
- Linterna.
- Lupa.
- Bolso para herramientas.
- Botella de agua (por temas de dilatación de tapas y limpieza de luneta de medidor).
- Y otros necesarios para la operatividad efectiva del trabajo.

PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

- **PERSONAL OPERATIVO EN LA ACTIVIDAD**
Cargo : personal operativo (15) por cada EPS PARTICIPANTE.

B. RENDIMIENTO EN OCHO HORAS DE TRABAJO

Cada jornada de trabajo en la actividad deberá cumplir con el procedimiento y con un apropiado nivel de eficiencia.

Los rendimientos promedios diarios estimados por un (01) personal operativo de **EL CONTRATISTA**, son los siguientes

ACTIVIDAD	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
Notificación por consumo atípico	50	50
Inspección por consumo atípico	25	25

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser mejorados por **EL CONTRATISTA** hasta un máximo de 150%, lo cual previamente será sustentado por **EL CONTRATISTA** y autorizado por **EPS PARTICIPANTE**, en ningún caso esta variación podrá afectar la calidad de la actividad. Los casos de rendimientos mayores al 150% serán penalizados, a menos que **EL CONTRATISTA** pueda acreditar el logro de tales rendimientos superiores aplicando otras metodologías de trabajo, jornadas mayores a ocho horas y/o aplicando otras tecnologías por cuenta y riesgo de **EL CONTRATISTA** y sin costo para la **EPS PARTICIPANTE**.

De incrementarse de manera masivas esta actividad por hechos fortuitos, **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de personal operativo, a fin de cumplir con los promedios estimados de carga de trabajo y en cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

PLAZO DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD

El plazo de ejecución será establecido por la **EPS PARTICIPANTE** mediante el Cronograma de Actividades Comerciales, en el cual se fija plazo de entrega de la **EPS PARTICIPANTE** a **EL CONTRATISTA** y viceversa.

¹ Absolución de consulta N° 4 del Participante INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C.

La **EPS PARTICIPANTE** puede variar el cronograma de actividades comerciales por motivos de fuerza mayor y que vayan en beneficio de la imagen de la **EPS PARTICIPANTE**., previa comunicación a **EL CONTRATISTA**, en tal sentido **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las acciones correspondientes para poder dar cumplimiento al cronograma de actividades comerciales modificado.

CANTIDAD PROYECTADA DE LA ACTIVIDAD.

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL
Procedimiento de Consumos Atípicos	200	450

PENALIDAD

- Si **EL CONTRATISTA**, no cumple con realizar el procedimiento de consumo atípico se penalizará con el 10% de la diferencia de volumen dejado de facturar al usuario.
- Si **EL CONTRATISTA** realiza el procedimiento de consumo atípico de manera incorrecta este se penalizará con el 10% de la diferencia de volumen dejado de facturar al usuario.
- Si **EL CONTRATISTA** realizara el procedimiento de consumo atípico de manera incorrecta esta no será valorizada.
- Si **EL CONTRATISTA** no valida el procedimiento de consumo atípico con tomas fotográficas, esta no será valorizada, y se considerará como información falsa y se penalizará como no realizado punto a).
- Adicionalmente en el caso que el usuario formalice un reclamo, causal de la no realización o mal procedimiento del consumo atípico, se penalizará a **EL CONTRATISTA** con el costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE**.

NOTAS:

- El costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la EPS **PARTICIPANTE** es de (S/.20.00 soles).
- Las tomas fotográficas deberán ser nítidas y EL **CONTRATISTA** deberá dar alcance a las EPS **PARTICIPANTES** en medio físico impresos a color ² en formato digital, indicando número de suministro, usuario, dirección. Esto en cada facturación.

ACTIVIDAD 4: INSTALACIÓN, RETIRO Y RENOVACIÓN DE MEDIDORES

Esta actividad se realiza en aquellos predios que cuentan con el servicio de agua potable; donde la conexión del usuario requiera de instalación, retiro o renovación de Medidor; siguiendo el procedimiento establecido en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento

A. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

a.1 INSTALACIÓN DE MEDIDOR POR PRIMERA VEZ

Esta actividad tiene la finalidad de instalar un medidor nuevo en aquel usuario activo que se viene facturando por consumo asignado.

El procedimiento de Instalación de Medidor por primera vez está establecido en el **reglamento de calidad de los servicios de saneamiento** y **EL CONTRATISTA**, deberá realizar las siguientes actividades:

- Notificación de instalación de medidor por primera vez más cartilla informativa.
- Inspección interna y externa, antes de la instalación del medidor, para detectar posibles fugas visibles.
- Instalación de medidor por primera vez, después de 15 días calendarios de haberse notificado.
- Inspección interna y externa, después de la instalación del medidor, para detectar posibles fugas no visibles.

EL CONTRATISTA notificará al usuario la instalación del medidor de agua potable, en los plazos establecidos y se realizarán las Inspecciones Internas e Inspecciones Externas, antes y después de la instalación del medidor.

Los formatos de Notificación, Acta de Instalación, cartilla informativa e Inspección Interna y externa serán proporcionados por la **EPS MOQUEGUA S.A.** a **EL CONTRATISTA**.

² Absolución de consulta N° 66 del participante HYDROGAS S.A.C.

La **EPS MOQUEGUA S.A.**, proporcionara a **EL CONTRATISTA** el medidor y los accesorios necesarios para la instalación del medidor.

Los formatos originales llenados correctamente, deberán ser entregados a la EPS MOQUEGUA S.A. acompañado de un panel fotográfico de 03 fotos (facha de vivienda, caja de agua antes de intervención y caja de agua después de instalación), los cuales servirán de sustento de su actividad realizada en el mes.

NOTAS:

- En el caso que el usuario se oponga la instalación del medidor EL CONTRATISTA deberá realizar la notificación por oposición de instalación de medidor, hasta en dos oportunidades, este formato será proporcionado por la EPS MOQUEGUA S.A.

a.2 RETIRO DE MEDIDOR.

Esta actividad tiene la finalidad de Retirar el medidor del usuario para verificación posterior, renovación y otra que determine la EPS MOQUEGUA.

EL CONTRATISTA, deberá notificar al usuario con anticipación mínimo de 2 días calendarios para proceder al retiro, indicando el motivo del retiro.

En el caso que se realice solo la actividad de retiro del medidor a solicitud de la EPS MOQUEGUA S.A., EL CONTRATISTA deberá dejar el servicio activo con un niple de reemplazo. En el caso que la conexión ya tenga un corte anterior, solo procede el retiro del medidor.

Todo medidor retirado para verificación posterior en laboratorio deberá ser colocado en una bolsa y se sellará con un dispositivo de seguridad, para su posterior traslado y entrega a la EPS MOQUEGUA S.A.

Los formatos de Notificación y Acta de Retiro serán proporcionados por la EPS MOQUEGUA S.A. a EL CONTRATISTA.

Los medidores retirados deberán ser entregados por EL CONTRATISTA a la EPS MOQUEGUA, con sus respectivos formatos originales llenados correctamente.

a.3 RENOVACIÓN DE MEDIDORES. -

EL CONTRATISTA deberá de retirar el medidor existente en la conexión del usuario y posteriormente se instalará uno nuevo, pudiéndose considerar dos situaciones, el reemplazo de los accesorios dentro de la caja de agua potable o solo el medidor.

La EPS MOQUEGUA, proporcionara a EL CONTRATISTA el medidor y los accesorios necesarios para la renovación del medidor.

EL CONTRATISTA deberá entregar al usuario una copia del acta de Retiro y Reinstalación de medidor debidamente llenado y firmado por el usuario y el operario de EL CONTRATISTA.

En el caso que el usuario esté ausente, el operario de EL CONTRATISTA dejara el Acta de retiro y reinstalación bajo puerta.

NOTAS:

- En el caso que el usuario se oponga la realización de esta actividad EL CONTRATISTA deberá realizar la notificación por oposición de instalación de medidor, hasta en dos oportunidades, este formato será proporcionado por la EPS MOQUEGUA S.A. y dejara las actas de retiro y reinstalación a los usuarios, las cuales indicaran la oposición a la instalación.
- EL CONTRATISTA en un plazo de 48 horas después de haber notificado al usuario por oposición a la instalación, retornara a la conexión del usuario notificado para la ejecución de la actividad, si prevalece la oposición EL CONTRATISTA dejara el servicio cortado en caja, dejando una segunda notificación por oposición de instalación de medidor.
- Si EL CONTRATISTA no realiza la actividad por motivos de impedimento u oposición, que sean ajenos su responsabilidad, deberá de devolver el medidor y accesorios entregados a su cargo a la EPS MOQUEGUA S.A.

B. REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

- Todos los formatos deberán ser llenados correctamente.
- Se deberá utilizar letra legible.
- Las notificaciones y actas no deberán presentar borrones ni manchas.
- En todos los FORMATOS de notificación y actas, se deberá dejar al usuario el cargo y/o autocopiativo, los formatos originales serán derivados a la EPS MOQUEGUA S.A.
- Se deberá cumplir con las programaciones tanto en fecha como en hora.
- Todos los formatos deberán contener el nombre, firma y DNI del técnico responsable de la actividad (EL CONTRATISTA), tanto ORIGINALES como el CARGO y/o autocopiativo.
- En los casos de USUARIO AUSENTE, indicarlo y describir la vivienda.

- Los Formatos “NOTIFICACION y ACTAS” solo serán recepcionados por una persona mayor de edad y que esté dispuesto a firmar e identificarse.
- Los medidores por instalación, renovación podrán incluir la colocación de dispositivos de seguridad.
- El personal de **EL CONTRATISTA**, deberá contar con los siguientes materiales:

- Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck, etc.)
- EPP básico de seguridad.
- EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes de acuerdo normativa de salud.
- Tablero.
- Guía de Calles.
- Planos y/o croquis.
- Herramienta manual levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- Herramientas manuales.
- Llaves de seguridad de tapas con seguro imantado.
- Bolso para herramientas.
- Lapiceros.
- Botella de agua (por temas de dilatación de tapas).
- Niple de reemplazo de medidor. (diámetros Ø1/2", Ø3/4", Ø1")
- Y otros necesarios para la operatividad del trabajo.

C. FRECUENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La instalación, retiro y renovación de medidores serán realizadas mensualmente según los cronogramas de actividades comerciales establecidos por la EPS MOQUEGUA que serán oportunamente entregados a EL CONTRATISTA.

Todos los medidores por instalación, retiro o reemplazo deberán estar correctamente instalados o retirados de manera que garantice su operatividad (sin fugas en caja). Si la EPS MOQUEGUA detecta fuga en caja de registro y/o incorrecta realización de la actividad se requerirá a EL CONTRATISTA que realice la corrección respectiva de manera urgente.

Las actividades serán a requerimiento de la EPS MOQUEGUA S.A.

D. PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

d.1 PERSONAL OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD

Cargo : personal operativo (6).

d.2 RENDIMIENTO EN OCHO HORAS DE TRABAJO

Cada jornada de trabajo en la actividad deberá cumplir con el procedimiento y con un apropiado nivel de eficiencia.

Los rendimientos promedios diarios estimados por un (01) personal operativo de **EL CONTRATISTA**, son los siguientes:

Notificación por actividad	50
Instalación, retiro y renovación de medidores	10

De incrementarse de manera masiva esta actividad por hechos fortuitos, **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de personal operativo, a fin de cumplir con los promedios estimados de carga de trabajo y en cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

E. PLAZO D EJECUCION DE LA ACTIVIDAD

El plazo de ejecución será establecido por **EPS MOQUEGUA S.A.** mediante el Cronograma de Actividades Comerciales, en el cual se fija plazo de entrega de **EPS MOQUEGUA S.A** a **EL CONTRATISTA** y viceversa.

La **EPS MOQUEGUA S.A.** puede variar el cronograma de actividades comerciales por motivos de fuerza mayor y que vayan en beneficio de la imagen de la **EPS MOQUEGUA S.A.**, previa comunicación a **EL CONTRATISTA**, en tal sentido **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las acciones correspondientes para poder dar cumplimiento al cronograma de actividades comerciales modificado.

F. CANTIDAD PROYECTADA DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD COMERCIAL	CANTIDAD MENSUAL
Instalación, retiro y renovación de medidores	100

Costo de instalación de medidor por primera vez es del 100% del costo unitario de la actividad.

Costo de renovación de medidor (retiro y reinstalación) es del 100% del costo unitario de la actividad.

💧 Costo de reinstalación y/o renovación de medidor por la actividad de verificación de operatividad en banco de medidores, contempla un retiro de medidor y posterior a la prueba en banco una reinstalación y/o renovación, por toda esta actividad se considera el 100% del costo unitario de la actividad.

G. PENALIDAD

- Si EL CONTRATISTA no cumple con realizar el procedimiento de la actividad eficientemente la EPS MOQUEGUA S.A. aplicara una penalidad equivalente a la asignación de consumo por categoría, cada fuga detectada en caja, de no ser reparada dentro de las 24 horas de haber sido comunicado a EL CONTRATISTA. Adicionalmente en el caso que el usuario formalice un reclamo a la EPS MOQUEGUA S.A. se penalizará a EL CONTRATISTA con el costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la EPS MOQUEGUA S.A. (S/.20.00 soles).
- Si EL CONTRATISTA no realiza la actividad por motivos de impedimento u oposición, que sean ajenos a su responsabilidad deberá devolver el medidor y accesorios a su cargo a la EPS MOQUEGUA S.A. en un plazo máximo de 24 horas dentro de la jornada laboral de la EPS Moquegua S.A., de no realizar la devolución, el costo del medidor y accesorios serán descontados a EL CONTRATISTA en su conformidad mensual

ACTIVIDAD 5: REPARTO DE RECIBOS

REPARTO DE RECIBOS

El Reparto de Recibos es un proceso que consiste en la distribución de las facturaciones a los predios, el cual será realizada mensualmente y con posterioridad a la prestación del servicio. La periodicidad de las fechas de vencimiento de los comprobantes deberá ser previamente definida por la **EPS PARTICIPANTE**, incluida el contrato de prestación de servicio.

a DESCRIPCIÓN DE SERVICIO DE REPARTO DE RECIBOS

Consiste en la compaginación y distribución de recibos por pensiones de agua y desagüe a cada domicilio de usuario.

Los recibos se imprimen de acuerdo a lo siguiente:

- EPS Ilo S.A., 10 (diez) sectores comerciales (rutas de reparto, alfabéticamente, dirección), registrados en el Sistema Comercial.
- EPS Moquegua S.A., 13 (trece) sectores comerciales (rutas de reparto, alfabéticamente, dirección), registrados en el Sistema Comercial.

b. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

El reparto de recibos se realizará en campo, se entrega el último recibo facturado correspondiente al mes de reparto para cada usuario de la **EPS PARTICIPANTE**.

EL CONTRATISTA entregará los recibos en cada domicilio, de acuerdo la dirección donde figura en el recibo que será repartido, en casos mínimos de acuerdo a la "referencia" que figure en el recibo.

EL CONTRATISTA repartirá dentro del plazo establecido por el cronograma de actividades comerciales, establecido por cada **EPS PARTICIPANTE**.

Durante los días de reparto de recibos en campo, el personal de **EL CONTRATISTA** que reparte, deberá realizar un control de calidad considerando lo siguiente:

b.1 Validación de Tarifas. - Al realizar la entrega de recibos el personal de reparto verificará a simple vista si hubo algún cambio en la actividad del predio.

- Actividad social: Si funciona una entidad con fines sociales, como un Club de Madres, Comedor Popular, PRONOEI, Cuerpo de Bomberos, etc. corresponde Tarifa Social.
- Actividad domestica: Si el predio está destinado sólo a vivienda. Corresponde Tarifa Doméstica.
- Actividad comercial: Cuando existe un comercio, en cuya área existe un punto de agua y/o desagüe. Actividad de riego de parques y jardines públicos. Panaderías, pastelerías, También incluye a Iglesias. Corresponde Tarifa Comercial
- Actividad estatal: Cuando funciona una oficina del estado, gobierno municipal o gobierno regional. Corresponde Tarifa Estatal.
- Actividad industrial: Si se encuentra en construcción el predio o existe un uso de agua potable para cultivo, crianza, sacrificio de animales, etc. Corresponde tarifa Industrial.

b.2 Validación de Lecturas. - Al realizar la entrega de recibos el personal de reparto puede verificar si la lectura del medidor es correlativa a la última lectura consignada en el recibo, sólo en el caso de que el usuario así se lo solicite, de presentarse algún error de lectura deberá presentar un reporte de errores a la **EPS PARTICIPANTE**.

b.3 Falta de recibo. - Si al realizar la entrega de recibos, el personal de reparto se percató de un predio con señales de vivencia para el cual no se le entregó su respectivo recibo, el personal verificará que cuente con el servicio activo para lo cual deberá verificar la caja de registro de agua potable.

Para todos los casos anteriormente descritos si el repartidor detectara alguna observación o inconsistencia relacionada a lo indicado, esto lo deberá anotar en el Formato que cada EPS PARTICIPANTE indique, cuyo formato será proporcionado junto con la entrega de los recibos.

El formato de Actualización dinámica catastral será devuelto hasta el segundo día hábil siguiente de culminada la actividad, según el cronograma de actividades comerciales.

Asimismo, la **EPS PARTICIPANTE** podrá adjuntar volantes publicitarios y/o comunicados comerciales o de otra índole, los que deberán ser repartidos con los recibos de pensiones.

c. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD DE REPARTO DE RECIBOS

EL CONTRATISTA realizará la distribución del 100% de recibos que le fueron entregados en las direcciones correctas.

En el caso que se tengan recibos que no pudieron ser entregados, estos serán devueltos el último día de reparto adjuntando una carta y explicando el motivo del no reparto.

d. FRECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio de reparto se realizará mensualmente de acuerdo al Cronograma de la Gerencia Comercial, posterior al proceso de Facturación.

e. PERSONAL REQUERIDO

Se requiere de 15 personas por cada **EPS PARTICIPANTE** para cumplir con el reparto de recibos, en el plazo establecido por el cronograma de actividades comerciales.

La **EPS PARTICIPANTE** al inicio de las actividades se hará entrega de los planos por sectores comerciales para la ubicación de los predios.

f. SUPERVISIÓN DE EPS

La **EPS PARTICIPANTE** realizará supervisiones periódicas e inopinadas a fin de controlar la correcta ejecución de la actividad de reparto de recibos y corregir posibles errores en el desarrollo de la actividad.

g. CANTIDAD DEL SERVICIO.

La **EPS PARTICIPANTE** contempla un crecimiento porcentual del 10% proyectado al año 2022.

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL
Reparto de recibo.	25,913	24,750

h. PENALIDADES

Si, **EL CONTRATISTA** excede el plazo del reparto de recibos, según cronograma de actividades comerciales, se le aplicará una penalidad.

- Penalidad por exceso de duplicados**

Para los duplicados de recibos por “falta de entrega” el total permitido es hasta 2.5% del total de recibos emitidos y entregados por la **EPS PARTICIPANTE**³ a **EL CONTRATISTA**, de exceder este monto se aplicará una penalidad de S/.4.00 por cada duplicado de recibo en exceso del total de los sectores comerciales.

- Penalidad por supervisión de no reparto**

Para la aplicación de la penalidad, la **EPS PARTICIPANTE** realizará la supervisión en campo a partir de la culminación del reparto por sector comercial de acuerdo al cronograma de actividades comerciales, en el cual, de acuerdo a un muestreo de consulta a usuarios, si este recibió su recibo de la última facturación.

En esta supervisión realizada por la **EPS PARTICIPANTE**, participará **EL CONTRATISTA** por conceptos de validación de supervisión, si **EL CONTRATISTA** no llegase a participar en la supervisión, la **EPS PARTICIPANTE** tendrá la potestad de validación de la supervisión.

La Calidad de esta actividad se verificará por lo menos una (01) vez al mes por Ciclo de Facturación, mediante la realización de muestreo posteriormente del reparto de recibos por **EL CONTRATISTA**.

³ Absolución de observación N° 13 del participante INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C.

Fórmula de Cálculo**Eficiencia** (fórmula)

$$\text{Eficiencia Reparto de Recibos} = \text{Reparto Valido} / \text{Muestra Supervisada} = 1$$

PENALIDAD:

- 💧 Se aplicará en caso **EL CONTRATISTA** no cumpla la meta de “Eficiencia reparto de recibos”, la misma que será del 100% del reparto valido de la muestra.
- 💧 Se proyectará el Error en la Muestra al total de los repartos efectivos reportadas en el mes por **EL CONTRATISTA**.

FORMULA:

$$\text{Proyección de error} = (\text{Total recibos efectivos reportado por EL COTRATISTA}) \times (\text{Error de la Muestra})$$

$$\text{Error de la muestra} = 1 - \text{Eficiencia De Reparto De Recibos}$$

Cálculo de Penalidad:

$$\text{Penalidad} = (0.65\% \text{Proyección de error}) \times (K)$$

$$K = 1\% \text{ UIT}$$

ACTIVIDAD 6: CORTES DEL SERVICIO DE AGUA.**A. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

El corte simple en caja, constituye la primera prioridad, el cierre del servicio por deuda. Su definición se determina con la fecha del vencimiento del recibo y la entrega de las órdenes de trabajo por parte de la **EPS PARTICIPANTE**. Esta actividad está dirigida a usuarios que al cierre del servicio cuentan con dos facturaciones vencidas, o más y cuota de fraccionamiento y/o refinanciamiento vencidas según Art. 113 de la RCD N° 011-2007-SUNASS y modificaciones.

B. EQUIPAMIENTO DE EL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA debe contar para la actividad de cortes del servicio de agua, con los siguientes implementos para uso de su personal; debiendo considerar como contingencia la posibilidad de pérdida, robo y/o desperfecto de los equipos.

El personal operativo (cortes de servicio de agua) deberá contar como mínimo con los siguientes implementos:

- 💧 Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck)
- 💧 EPP básico.
- 💧 Tablero.
- 💧 Equipo móvil, de acuerdo a las características solicitadas.
- 💧 Batería portátil (capacidad de recarga que permita al lector cumplir con su jornada diaria)
- 💧 Planos y/o croquis.
- 💧 Fierro levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- 💧 Llaves de seguridad de tapas (llave para cerradura magnética).
- 💧 Bolso para herramientas.
- 💧 Lapiceros.
- 💧 Botella de agua (por temas de dilatación de tapas y limpieza).
- 💧 Y otros necesarios para la operatividad efectiva del trabajo.
- 💧 EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes

C. EQUIPAMIENTO DE UNIDADES MOVILES

EL CONTRATISTA debe contar con las unidades móviles necesarias para ejecutar la actividad de cortes del servicio de agua; dentro de los plazos que indique las **EPS PARTICIPANTES**.

D. METODOLOGIA DE TRABAJO

Corte simple en caja:

Constituye la primera prioridad, el cierre del servicio por deuda. Su definición se determina con la fecha del vencimiento del recibo y la entrega de las órdenes de trabajo por parte de la **EPS PARTICIPANTE**, esta actividad está dirigida a usuarios que al cierre del servicio que cuentan con dos facturaciones vencidas, o más y cuota de fraccionamiento y/o refinanciamiento vencidas según Art. 113 de la RCD N° 011-2007-SUNASS y modificaciones.

El corte simple en caja comprende:

Solo realizará cortes a conexiones de ½", ¾", 1", 1 ½", 2", 3".

- En los casos que se cuente con medidor o sin medidor, pero con sus respectivas llaves de paso, se procederá al cierre de la llave de paso, retiro de los accesorios como son la tuerca y niple o unión universal según sea el diámetro de la conexión, la colocación tapón cuando sea necesario y del precinto de seguridad cuando la **EPS PARTICIPANTE** así lo disponga.
- En los casos de no contar con accesorios o llave de paso se procederá a cortar la tubería, con retiro de una parte de la tubería en caja y colocar el elemento de obturación tapón y cinta teflón.
- Secado y limpieza de la caja de control.
- Entrega al usuario de la notificación de cierre.
- El corte realizado no deberá dejarse con fuga de agua potable, de ser así el contratista será responsable de algún perjuicio o daño al usuario.
- Los accesorios manipulados producto de la ejecución del corte deberán ser retirados, no se dejarán en la caja de registro, deberá la empresa contratista custodiarlos.
- Se deberá de **tomar fotos** de la fachada de la vivienda, antes del corte y después del corte (3 fotos), donde se aprecie el tipo de corte realizado.
- Los cortes por error realizados por el contratista serán penalizados y atendidos con urgencia.
- No se realiza pagos por cortes simples que no tuvieron como producto la rehabilitación y pago de la deuda, tampoco se valoriza si en caso no cumple con la remisión completa de la información solicitada (listado de cortes programados y las fotos).
- Al encontrar impedimento para realizar el corte del servicio, **EL CONTRATISTA** está obligada a notificar al usuario sobre el impedimento y realizar el seguimiento respectivo hasta realizar el corte (tomar foto) y traer la copia de la Notificación, la que será entregada por el área responsable del proceso.
- Hacer uso de corte intrusivo.
- La **EPS PARTICIPANTE**, podrá modificar el tipo de corte simple en caja, al encontrar en el mercado una mejor alternativa para asegurar el pago de la deuda, el cual será previamente coordinado.
- **EL CONTRATISTA** deberá realizar Notificaciones en caso lo requiera el área.

EL CONTRATISTA deberá contar con un stock de accesorios para la realización efectiva de corte simple para cada diámetro ½", ¾", 1", 1 ½", 2", 3"

E. PROYECCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANT. MENSUAL	CANT. MENSUAL
Corte Simple del Servicio de Agua	1500	1,500

La cantidad de carga de trabajo es proyectada según lo ejecutado en el periodo anterior, por lo que podrá variar, a requerimiento de la **EPS PARTICIPANTE**.

F. PENALIDADES DE LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA

ACTIVIDAD AFECTADA	INDICADOR DE PENALIDAD	NUMERO PERMISIBLE /MES	DESCRIPCION	PENALIDAD
Corte de Servicio	Nro. de cortes errados	0	Se hará responsable del costo de la rehabilitación. Se aplicará una penalidad de S/. 25.00 por cada corte con error.	25.00
Corte	Nro. de Cortes con fuga	0	Se aplicará una penalidad de S/. 20.00 por cada fuga encontrada.	20.00

ACTIVIDAD 7: REAPERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

A. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

La Rehabilitación simple del servicio de agua de $\frac{1}{2}$ " y $\frac{3}{4}$ ", consiste en retirar el precinto de seguridad o accesorio (tapón), en caso cuente con el mismo y la colocación de los accesorios retirados como puede ser el niple y tuerca de PVC, la unión universal.

B. EQUIPAMIENTO DE EL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA debe contar para la actividad de rehabilitaciones del servicio de agua potable, con los siguientes implementos para uso de su personal; debiendo considerar como contingencia la posibilidad de pérdida, robo y/o desperfecto de los equipos.

El personal operativo (rehabilitaciones del servicio de agua) deberá contar como mínimo con los siguientes implementos:

- 💧 Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck)
- 💧 EPP básico.
- 💧 Tablero.
- 💧 Equipo móvil, de acuerdo a las características solicitadas.
- 💧 Batería portátil (capacidad de recarga que permita cumplir con reportar información en línea)
- 💧 Planos y/o croquis.
- 💧 Fierro levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- 💧 Llaves de seguridad de tapas (llave para cerradura magnética).
- 💧 Bolso para herramientas.
- 💧 Lapiceros.
- 💧 Botella de agua (por temas de dilatación de tapas y limpieza).
- 💧 Y otros necesarios para la operatividad efectiva del trabajo.
- 💧 EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes

C. EQUIPAMIENTO DE UNIDADES MOVILES

EL CONTRATISTA debe contar con las unidades móviles necesarias para ejecutar la actividad de rehabilitación del servicio de agua, dentro de los plazos que indique las **EPS PARTICIPANTES**.

D. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La rehabilitación en conexiones de $\frac{1}{2}$ ", $\frac{3}{4}$ ", 1", 1 $\frac{1}{2}$ ", 2", 3".

- Retirar el precinto de seguridad o accesorio (tapón), en caso cuente con el mismo.
- Colocación de los accesorios retirados como puede ser el niple y tuerca de PVC, la unión universal.
- Apertura de la llave de paso.
- Corte de tubo en forma longitudinal y/o retiro de tapón.
- Colocar nuevo tubo.
- Secado y limpieza de la caja de registro de agua potable.
- Verificar que el predio ha quedado con el servicio re-establecido y sin fugas.
- La rehabilitación realizada no deberá dejarse con una fuga de agua potable, de ser así el contratista será responsable de algún perjuicio o daño al usuario.
- La rehabilitación del servicio deberá ejecutarse dentro de las 24 horas, según ordenes de trabajo, posterior al pago de la deuda del usuario.
- Notificar al usuario si se encontró impedimento para la realización de la rehabilitación del servicio (tomar foto) y traer la copia de la Notificación.
- Retiro de corte intrusivo.

Para los días sábados y domingos y feriados, deberán contar con personal, para rehabilitaciones del servicio por pago de deuda o para atención de emergencias.

EL CONTRATISTA deberá contar con un stock de accesorios para la realización efectiva de la rehabilitación, para cada diámetro $\frac{1}{2}$ ", $\frac{3}{4}$ ", 1", 1 $\frac{1}{2}$ ", 2", 3".

E. REQUERIMIENTO Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

EL CONTRATISTA deberá contar con 03 personas por cada **EPS PARTICIPANTE** (PERSONAL DE CAMPO), como mínimo requisito es haber culminado el nivel secundario completa, asimismo deberá estar capacitado en sectorización comercial de jurisdicción de las **EPS PARTICIPANTES** y el llenado correcto de las notificaciones.

EL CONTRATISTA deberá contar con los implementos necesarios para la identificación de personal como: chaleco, sello personal con sus nombres y apellidos y Nro. de DNI del notificador.

EL CONTRATISTA deberá contar con EQUIPOS INFORMÁTICOS Y/O TECNOLÓGICOS (equipo de celular) que mejoren la eficiencia de la actividad.

F. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

La **EPS PARTICIPANTE** entregará al **EL CONTRATISTA** las resoluciones y otros documentos comerciales, para la notificación a usuarios en sus domicilios correspondientes, los que deberán ser notificados después de

la ejecución del Corte de Servicio a los usuarios. Las notificaciones deberán ser llenadas correctamente con lapicero de color azul sin borrones ni enmendaduras. Las **EPS PARTICIPANTES** darán la inducción del correcto llenado de estos formatos de acuerdo a normativa SUNASS vigente.

G. CANTIDAD PROYECTADA MENSUAL.

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANT. MENSUAL	CANT. MENSUAL
Reapertura del servicio de agua	1,500	1,500

La cantidad de carga de trabajo es proyectada según lo ejecutado en el periodo anterior, por lo que podrá variar, a requerimiento de la **EPS PARTICIPANTE**.

H. PENALIDADES DE LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA

ACTIVIDAD AFECTADA	INDICADOR DE PENALIDAD	NUMERO PERMISIBLE /MES	DESCRIPCION	PENALIDAD
Reapertura	Nro. de reapertura con fuga	0	Se aplicará una penalidad de S/. 20.00 por cada fuga encontrada.	20.00
Reapertura	Reapertura no ejecutada	0	Los reportes de rehabilitación no tienen información fehaciente (EL CONTRATISTA reporte una rehabilitación no realizada) Se aplicará una penalidad de S/. 30.00 por cada fuga encontrada.	30.00
Reapertura	Fuera de plazo	0	Las rehabilitaciones se deberán efectuar dentro del plazo estipulado (24 horas como máximo a la emisión de la Orden de Rehabilitación) Se aplicará una penalidad de S/. 20.00 por cada fuga encontrada.	20.00

ACTIVIDAD 8: DISTRIBUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES.

Esta actividad consiste en realizar notificaciones de documentos administrativos como las Resoluciones, Cartas, otros documentos emitidos por la **EPS PARTICIPANTE** donde se efectuarán en el domicilio procesal que el/la reclamante señala por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

A. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

EL CONTRATISTA entregará notificaciones de resoluciones, cartas y/o documentos comerciales emitidas por la **EPS PARTICIPANTE**. Por su parte **EL CONTRATISTA**, efectuará la notificación de primera y segunda visita en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio reclamado.

El contratista deberá entregar en 02 días calendarios a los usuarios y la entrega será el tercer día hábil siguientes de notificadas las resoluciones, las notificaciones deberán ser llenadas correctamente en los plazos establecidos, sin borrones ni enmendaduras y llenado con un solo color de lapicero azul todos los datos correspondientes con sus características y firma nombres y apellidos y DNI del notificador.

Al notificar las resoluciones, el notificador deberá llenar los datos correctos y si es bajo puerta el motivo, adjuntar a cada notificación la foto de la fachada fecha hora como detalle. Cumpliendo todos los pasos de notificación de resoluciones. Y en el caso que no cumpla todo ello se aplicara la penalidad.

En caso, no sea posible realizar la notificación de primera visita, sea porque el usuario se niega recibir la notificación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encuentre en el domicilio ninguna persona capaz o mayor de edad, se deberá dejar aviso mediante notificación de primera visita

indicando el día siguiente para una segunda visita con el objetivo de notificar la resolución, con sus características correspondientes se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, procediendo a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble consignado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico.

Si tampoco fuera posible la notificación en la nueva fecha (segunda visita), se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, procediendo a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble consignado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico, el notificador tomara fotos de la fachada del predio en caso la notificación se realice bajo puerta (la entrega de las fotografías debe consignar la fecha y hora dirección).

El notificador en la primera y segunda visita para dejar la resolución, deberá indicar el nombre y el número de su documento de identidad, firma, tanto para el Formato 10 o notificación de primera visita.

B. REQUERIMIENTO Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

EL CONTRATISTA deberá contar con 02 personas por cada **EPS PARTICIPANTE (PERSONAL DE CAMPO Y GABINETE)**, como mínimo requisito es haber culminado el nivel secundario completa, asimismo deberá estar capacitado en sectorización comercial de jurisdicción de la **EPS MOQUEGUA S.A.** y el llenado correcto de las notificaciones.

EL CONTRATISTA deberá contar con medio de transportes, moto u otro vehículo que permita el traslado del personal.

EL CONTRATISTA deberá contar con los implementos necesarios para la identificación de personal como: chaleco, sello personal con sus nombres y apellidos y Nro. de DNI del notificador.

EL CONTRATISTA deberá contar con **EQUIPOS INFORMÁTICOS Y/O TECNOLÓGICOS** (equipo de celular) que mejoren la eficiencia de la actividad.

C. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

La **EPS PARTICIPANTE** entregará a **EL CONTRATISTA** las resoluciones y otros documentos comerciales, para la notificación a usuarios en sus domicilios correspondientes, los que deberán ser notificados en **02 días calendarios** a los usuarios y la entrega será el **tercer día hábil** siguientes de notificadas las resoluciones.

Las notificaciones de primera visita y el Formato N° 10 deberán ser llenados correctamente con lapicero de color azul sin borrones ni enmendaduras.

D. CANTIDAD PROYECTADA MENSUAL.

ACTIVIDAD	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL
Notificación de resoluciones y/o documentos comerciales.	250	400

E. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS, POR ERROR, POR NO REGISTRO SEGÚN LA DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL.

- **Primera;** Sera la diferencia del monto a conciliar por la **EPS PARTICIPANTE** con el usuario, si fuera una de las causales, error u omisión en la notificación por parte de **EL CONTRATISTA**.
- **Segunda;** Cuando llegue resolución de Apelación del **TRASS** y esta sea fundado (a favor del usuario), en caso que sea responsabilidad de **EL CONTRATISTA** (error u omisión en la notificación) una de las causales ya mencionadas.

F. PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL CONTRATISTA

La **EPS PARTICIPANTE** realizará periódicamente las capacitaciones al personal **DEL CONTRATISTA**, ya que puede haber personal nuevo y/o modificatoria del reglamento, o cuando **EL CONTRATISTA** lo requiera.

ACTIVIDAD 9: INSPECCION DE RECLAMOS FORMATO N°2

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Esta actividad tiene la finalidad de inspeccionar las instalaciones de agua potable y desagüe de los usuarios que presentaron un reclamo, para detectar o descartar la existencia de fugas de agua potable.

Esta actividad será realizada mensualmente según el cronograma de actividades comerciales entregado a **EL CONTRATISTA** por la **EPS PARTICIPANTE**.

El personal de **EL CONTRATISTA** para realizar esta actividad debe estar correctamente uniformado e identificado (Fotocheck).

Es potestad de la **EPS PARTICIPANTE** coordinar sobre la actividad con **EL CONTRATISTA**, cuyo objetivo es una ejecución correcta del procedimiento.

El procedimiento de inspección de reclamos está establecido en el Reglamento de Calidad de Los Servicios de Saneamiento y **EL CONTRATISTA**, deberá realizar las siguientes actividades:

A. INSPECCION**a.1 INSPECCION EXTERNA E INTERNA**

EL CONTRATISTA, deberá realizar la inspección interna y externa, con los formatos proporcionados por la cada **EPS PARTICIPANTE**. Las inspecciones tienen que realizarse en la FECHA y HORA programada en la presentación de reclamo FORMATO N° 2 y dentro del RANGO DE 2 HORAS, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento

a.2 EN EL CASO QUE EL USUARIO ESTE PRESENTE**a.2.1 INSPECCION EXTERNA**

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar la caja del medidor agua potable y caja de desagüe
- Indicar si existe o no fuga en caja de medidor, antes o después del medidor.
- Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR, Ej. BUENA CONDICION, MANIPULADO, DESTRUIDO, etc.
- Indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo.
- Indicar si en caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario presente el acta de inspección deberá ser firmado por el usuario y **EL CONTRATISTA** indicando sus nombres y DNI.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

a.2.2 INSPECCION INTERNA

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar todos los puntos de agua como (grifos, baños, tanque cisterna y tanque elevado, etc.), indicar en el ACTA de existir las fugas visibles detectadas.
- De no encontrarse ningún tipo de fuga Visible o No Visible, deberá ser indicado.
- Con el usuario presente el acta de inspección deberá ser firmado por el usuario y **EL CONTRATISTA** indicando sus nombres y DNI.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

IMPEDIMENTOS

- Si el usuario no deja verificar todos los puntos de agua se deberá indicar el piso o área no inspeccionado.

FUGA NO VISIBLE

- Se determina solo cuando se verifico la totalidad de los puntos internos de agua dentro de la vivienda y no presentan ninguna fuga visible, Si el medidor sigue registrando consumo y en caja de desagüe no discurre agua.
- **EL CONTRATISTA** deberá indicar la posible ubicación de la fuga no visible al usuario para que este pueda realizar las reparaciones respectivas.
- Si para **EL CONTRATISTA** no es posible determinar la ubicación de la fuga no visible, este indicara en el acta de inspección lo siguiente “se sugiere realizar una inspección de sus instalaciones internas de forma particular”.

a.3 EN EL CASO QUE EL USUARIO ESTE AUSENTE**a.3.1 INSPECCION EXTERNA**

- **EL CONTRATISTA** deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar la caja del medidor agua potable y caja de desagüe
- Indicar si existe o no fuga en caja de medidor, antes o después del medidor.
- Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR, Ej. BUENA CONDICION, MANIPULADO, DESTRUIDO, etc.
- Indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo.
- Indicar si en caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario ausente el acta de inspección deberá ser firmado por **EL CONTRATISTA** indicando su nombre y DNI, dando una descripción de la vivienda.

- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

a.3.2 INSPECCION INTERNA

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Con el usuario ausente el acta de inspección deberá indicar USUARIO AUSENTE y ser firmado por **EL CONTRATISTA** indicando su nombre y DNI.
- En el acta de inspección se deberá indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Cada **EPS PARTICIPANTE** proporcionará los formatos de:

- Inspección Internas y Externa (digital).

EL CONTRATISTA es responsable de la reproducción de los formatos que la EPS PARTICIPANTE le proporcione en formato digital, para la correcta ejecución de la actividad de consumos atípicos.

EL CONTRATISTA debe efectuar sus labores con respeto, tino, prudencia y buen trato, a fin de mantener y conservar la buena imagen de la **EPS PARTICIPANTE** ante sus usuarios. Asimismo, deberá estar uniformado e identificado con fotocheck.

REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

- Todos los formatos deberán ser llenados correctamente.
- Se deberá utilizar letra legible.
- Las actas no deberán presentar borrones ni manchas.
- En todos los formatos de actas, se deberá dejar al usuario el cargo y/o autocopiativo, los formatos originales serán derivados a cada **EPS PARTICIPANTE**.
- Todas las inspecciones Interna y Externa serán programadas para su realización en días hábiles.
- Se deberá cumplir con las programaciones tanto en fecha como en hora.
- Todos los formatos deberán contener el nombre, firma y DNI del personal operativo de la actividad (**EL CONTRATISTA**), tanto originales como el cargo y/o autocopiativo.
- En los casos de USUARIO AUSENTE, indicarlo y describir la vivienda.
- Los Formatos "ACTAS" solo serán recepcionados por una persona mayor de edad y que esté dispuesto a identificarse y firmar.
- **EL CONTRATISTA** deberá validar la correcta ejecución de la actividad con tres (03) tomas fotográficas (caja de agua, caja de desagüe, y fachada de vivienda), y una (01) fotografía de incidencias como fugas detectadas en la inspección dentro de la vivienda del usuario. Estas fotografías serán entregadas en forma física en impresos a color en conjunto con los formatos de inspecciones.

El personal de **EL CONTRATISTA**, deberá contar con los siguientes materiales:

- Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck, etc.)
- EPP básico de seguridad.
- EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes de acuerdo normativa de salud.
- Tablero
- Guía de calles
- Equipo móvil (celular), de acuerdo a las características solicitadas.
- Lapicero
- Maletín para transportar documentos.
- Planos y/o croquis.
- Herramienta manual levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- Llaves de seguridad de tapas (llave magnética).
- Brocha para limpieza de caja de control.
- Bolso para herramientas.
- Botella de agua (por temas de dilatación de tapas y limpieza de luneta de medidor).
- Y otros necesarios para la operatividad efectiva del trabajo.

PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

a. PERSONAL OPERATIVO EN LA ACTIVIDAD

Cargo : personal operativo (5) por cada EPS PARTICIPANTE.

b. RENDIMIENTO EN OCHO HORAS DE TRABAJO

Cada jornada de trabajo en la actividad deberá cumplir con el procedimiento y con un apropiado nivel de eficiencia.

Los rendimientos promedios diarios estimados por un (01) personal operativo de **EL CONTRATISTA**, son los siguientes

ACTIVIDAD	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
-----------	--------------	-------------------

INSPECCION DE RECLAMOS FORMATO N°2

15

20

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser mejorados por **EL CONTRATISTA** hasta un máximo de 150%, lo cual previamente será sustentado por **EL CONTRATISTA** y autorizado por **EPS PARTICIPANTE**, en ningún caso esta variación podrá afectar la calidad de la actividad. Los casos de rendimientos mayores al 150% serán penalizados, a menos que **EL CONTRATISTA** pueda acreditar el logro de tales rendimientos superiores aplicando otras metodologías de trabajo, jornadas mayores a ocho horas y/o aplicando otras tecnologías por cuenta y riesgo de **EL CONTRATISTA** y sin costo para la **EPS PARTICIPANTE**.

De incrementarse de manera masivas esta actividad por hechos fortuitos, **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de personal operativo, a fin de cumplir con los promedios estimados de carga de trabajo y en cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

PLAZO DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD

El plazo de ejecución será establecido por la **EPS PARTICIPANTE** mediante el Cronograma de Actividades Comerciales, en el cual se fija plazo de entrega de la **EPS PARTICIPANTE** a **EL CONTRATISTA** y viceversa.

La **EPS PARTICIPANTE** puede variar el cronograma de actividades comerciales por motivos de fuerza mayor y que vayan en beneficio de la imagen de la **EPS PARTICIPANTE**., previa comunicación a **EL CONTRATISTA**, en tal sentido **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las acciones correspondientes para poder dar cumplimiento al cronograma de actividades comerciales modificado.

CANTIDAD PROYECTADA DE LA ACTIVIDAD.

ACTIVIDAD COMERCIAL	EPS ILO S.A.	EPS MOQUEGUA S.A.
	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD MENSUAL
INSPECCION DE RECLAMOS FORMATO N°2	300	400

PENALIDAD

- Si **EL CONTRATISTA** realizara el procedimiento de INSPECCION DE RECLAMOS FORMATO N°2 de manera incorrecta esta no será valorizada.
- Si **EL CONTRATISTA** realizara el procedimiento de INSPECCION DE RECLAMOS FORMATO N°2 de manera incorrecta esta, se penalizará a **EL CONTRATISTA** con el costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE**.
- Si **EL CONTRATISTA** no valida el procedimiento de INSPECCION DE RECLAMOS FORMATO N°2 con tomas fotográficas, esta no será valorizada.

NOTAS:

- El costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE** es de (S/.20.00 soles).
- Las tomas fotográficas deberán ser nítidas y **EL CONTRATISTA** deberá dar alcance a las **EPS PARTICIPANTES** en medio físico impresos a color y en formato digital, indicando número de suministro, usuario, dirección. Esto en cada facturación.

ACTIVIDAD 10: REPARACION DE FUGAS EN CAJA DE AGUA POTABLE**DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

Esta actividad se realiza en aquellos predios que cuentan con el servicio de agua potable; donde la conexión del usuario requiera de una intervención mediante la reparación de una fuga existente en caja domiciliar de agua potable.

A. METODOLOGIA DE TRABAJO

Las fugas en caja reportadas por la **EPS PARTICIPANTE** serán entregadas AL **CONTRATISTA** para que ejecute la reparación de forma urgente teniendo un nivel de emergencia, estas serán entregadas a lo largo de la jornada diaria pues son casos fortuitos.

a.1 REPARACION DE FUGA EN CAJA. -

EL CONTRATISTA deberá de dirigirse a la dirección del usuario con fuga en caja reportada y confirmará la existencia de esta fuga.

La EPS PARTICIPANTE proporcionara un formato de reparación de fuga en caja a EL CONTRATISTA, para que realice la descripción de la gravedad de la fuga en caja, así como una descripción de los accesorios y materiales utilizados, así como los trabajos realizados para lograr la reparación de la fuga en caja.

Identificara la ubicación de la fuga en caja si esta es antes o después del medidor y dando una descripción de la situación y gravedad de la fuga en caja.

EL CONTRATISTA deberá realizar la reparación de la fuga en caja, luego indicará los accesorios renovados, material empleado y trabajos realizados para la reparación de la fuga.

EL CONTRATISTA deberá entregar los formatos debidamente llenados a la EPS PARTICIPANTE después de realizada la actividad.

EL CONTRATISTA en los casos que tenga que realizar una rotura de vereda, deberá de eliminar el escombros sobrante y renovar la vereda con mezcla de concreto, y dejando la zona de intervención limpia, tanto el interior de la caja de agua como el exterior de la caja de medidor.

NOTAS:

- EL CONTRATISTA deberá sustentar la ejecución de la actividad con tres (3) tomas fotográficas (antes de la intervención, después de la intervención y fachada de vivienda).
- La EPS PARTICIPANTE proporcionara a EL CONTRATISTA los accesorios y materiales necesarios para la reparación de la fuga en caja.
- EL CONTRATISTA deberá contar con materiales y accesorios varios como contingencia para ejecutar las reparaciones de fuga en caja, estos accesorios deberán ser en diámetros de (Ø1/2", 3/4", 1", etc.), y serán de primera calidad para asegurar su durabilidad y evitar futuras fugas en caja, como son:
 - CODO de PVC 90°
 - CODO de PVC 45°
 - TEE de PVC
 - UNION SIMPLE
 - UNION UNIVERSAL
 - CONECTOR MACHO DE HDPE CON EMPAQUE CAUTIVO
 - REDUCCION TIPO BUSHIN
 - REDUCCION TIPO CAMPANA
 - ENTRE OTROS,
- EL CONTRATISTA deberá contar con equipos de demolición livianos como son:
 - Generador eléctrico
 - Martillo de demolición
 - Amoladora con discos de corte de concreto.

B. REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

- Todos los formatos deberán ser llenados correctamente.
- Se deberá utilizar letra legible.
- Los formatos no deberán presentar borrones ni manchas.
- Todos los formatos deberán contener el nombre, firma y DNI del técnico responsable de la actividad (EL CONTRATISTA).
- El personal de **EL CONTRATISTA**, deberá contar con los siguientes materiales:

- 💧 Uniforme (chaleco de seguridad, fotocheck, etc.)
- 💧 EPP básico de seguridad.
- 💧 EPPS necesarios ante la Pandemia por COVID – 19 y variantes de acuerdo normativa de salud.
- 💧 Tablero.
- 💧 Guía de Calles.
- 💧 Planos y/o croquis.
- 💧 Herramienta manual levanta tapas (tortolo, desarmador plano de impacto, zeta).
- 💧 Herramientas manuales.
- 💧 Llaves de seguridad de tapas con seguro imantado.
- 💧 Bolso para herramientas.
- 💧 Lapiceros.
- 💧 Botella de agua (por temas de dilatación de tapas).
- 💧 Y otros necesarios para la operatividad del trabajo.

C. FRECUENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Las fugas en caja reportadas por la EPS PARTICIPANTE serán entregadas AL CONTRATISTA para que ejecute la reparación de forma urgente teniendo un nivel de emergencia, estas serán entregadas a lo largo de la jornada diaria pues son casos fortuitos.

Las actividades serán a requerimiento de la EPS PARTICIPANTE.

D. PERSONAL MINIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD**d.1 PERSONAL OPERATIVO DE LA ACTIVIDAD**

Cargo : personal operativo (4).

d.2 RENDIMIENTO EN OCHO HORAS DE TRABAJO

Cada jornada de trabajo en la actividad deberá cumplir con el procedimiento y con un apropiado nivel de eficiencia.

Los rendimientos promedios diarios estimados por un (01) personal operativo de **EL CONTRATISTA**, son los siguientes:

💧 REPARACION DE FUGAS EN CAJA DE AGUA POTABLE 12

De incrementarse de manera masiva esta actividad por hechos fortuitos, **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de personal operativo, a fin de cumplir con los promedios estimados de carga de trabajo y en cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

E. PLAZO D EJECUCION DE LA ACTIVIDAD

El plazo de ejecución será establecido por **EPS PARTICIPANTE**.

La **EPS PARTICIPANTE** puede por motivos de fuerza mayor y que vayan en beneficio de la imagen de la **EPS PARTICIPANTE** requerir a **EL CONTRATISTA** incrementar su personal operario, previa comunicación a **EL CONTRATISTA**, en tal sentido **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las acciones correspondientes para poder dar cumplimiento a la actividad de reparación de fuga en caja.

F. CANTIDAD PROYECTADA DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD COMERCIAL	CANTIDAD MENSUAL
REPARACION DE FUGAS EN CAJA DE AGUA POTABLE	80

G. PENALIDAD

- Si **EL CONTRATISTA** no cumple con realizar el procedimiento de la actividad eficientemente la **EPS PARTICIPANTE** aplicara una penalidad equivalente a la asignación de consumo por categoría, cada fuga detectada en caja, de no ser repara dentro de las 24 horas de haber sido comunicado a **EL CONTRATISTA**. Adicionalmente en el caso que el usuario formalice un reclamo a la **EPS PARTICIPANTE** se penalizara a **EL CONTRATISTA** con el costo de atención del reclamo fundado a favor del usuario realizado por la **EPS PARTICIPANTE** (\$/.20.00 soles).
- Si **EL CONTRATISTA** no realiza la actividad por motivos de impedimento u oposición, que sean ajenos a su responsabilidad deberá de devolver el material y accesorios a su cargo a la **EPS PARTICIPANTE** en un plazo máximo de 24 horas dentro de la jornada laboral de la **EPS PARTICIPANTE**, de no realizar la devolución, el costo del material y accesorios serán descontados a **EL CONTRATISTA** en su conformidad mensual.

5.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR.

El postor deberá de acreditar para cada **EPS Participante** los siguientes requisitos.

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

EL POSTOR deberá contar con un local propio o alquilado por intermediaciones de cada **EPS PARTICIPANTE**, en un radio no mayor a 500m⁴ para las coordinaciones directas y/o inmediatas relacionadas a la ejecución del contrato. El local debe ser apropiado para el desarrollo de las actividades objeto del presente servicio, Ambientes para el desarrollo de las labores técnicas y administrativas, ambientes para almacenamiento adecuado de los materiales y suministros necesarios, ambientes adecuados para el parqueo de las unidades móviles, equipos y herramientas.

El local deberá contemplar las medidas de prevención covid-19 de acuerdo a normativa de salud vigente.

TRANSPORTE

El postor deberá contar con medios de transporte para su personal operativo de campo para todas las actividades comerciales, el cual deberá considerar el tema de distanciamiento social y protocolos COVID – 19, la **EPS** considera como mínimo de unidades móviles (04 motos lineales y 01 moto carga), para asegurar el cumplimiento de las actividades en el plazo establecido por el cronograma de actividades comerciales. Debiendo presentar la documentación que acredite la propiedad o promesa de alquiler de dichos vehículos,

⁴ Absolución de observación N° 18 del participante INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C.

adjuntar sus características y además adjuntar copia de la tarjeta de propiedad, con antigüedad no mayor a 5 años, todas las unidades móviles y deberán estar completamente operativas, debiendo ser para la realización de las actividades comerciales desde el primer mes de contrato.

EQUIPOS TECNOLOGICOS

N°	EQUIPO	CANT.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS
1.	Computadora y/o laptop	1	procesador Intel Core i7 con una memoria de 16 GB de RAM, y un disco duro de 1 TB. La tarjeta gráfica de 4 GB
2.	Impresora láser multifuncional a color	1	Imprime, escanea, copia Velocidad de impresión de hasta 22 ppm, La impresión a doble cara 13 ppm, Impresiones en formato A5, A4 y A3.
3.	Equipos Móviles para toma de lecturas y fotos	15	Smartphone con sistema operativo mínimo de Android 11, RAM mínimo de 4 GB, almacenamiento interno mínimo de 64 GB Con batería mínimo de 4000 mAh Cámara mínimo 48 Megapíxeles Pantalla mínimo de 6"
4.	Servicio de Internet	1	Servicio de internet de mínimo de 10 GB de velocidad.

- Se requiere el equipo informático (Nº, 1 y 2) para funcionamiento de la Oficina del CONTRATISTA.
- Con referencia a los equipos móviles para toma de lecturas, estos deben de ser individuales por cada personal operativo para las actividades de toma de lectura y fotos.

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.

MATERIALES Y SUMINISTROS

EL POSTOR garantiza que los materiales y suministros que utilice en la ejecución de los trabajos serán de primera calidad.

EL POSTOR deberá contar con un set de herramientas, materiales y suministros para cada personal operativo de campo, según el tipo de actividad a realizar.

HERRAMIENTAS, MATERIALES Y SUMINISTROS

EL POSTOR garantiza que los materiales y suministros que utilice en la ejecución de los trabajos serán de primera calidad, los cuales deben de cumplir con las Normas Técnicas Peruanas.

EL POSTOR debe contar con un stock de herramientas e implementos específicos, para el corte y rehabilitación de conexiones como son:

- Llaves de corte intrusivo.
- Dispositivo de corte x 16 mm tipo tapón intrusivo (bala de corte).

EL POSTOR debe contar con un stock de accesorios e implementos para el corte y rehabilitación de conexiones como son:

- Cinta teflón ¾".
- Empaque de goma de diámetro (½", ¾", 1") y en casos puntuales de diámetro (1 ½" y 2").
- Racor de PVC de diámetro (½", ¾", 1").

EL POSTOR deberá contar con un set de herramientas para cada personal operativo de campo, según el tipo de actividad a realizar.

CONDICIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19

EL POSTOR ganador dentro de los 10 días calendarios posteriores a la suscripción del contrato deberá presentar un plan de medidas preventivas para la ejecución de las actividades comerciales, con el fin de proteger la salud frente al riesgo de contagio del COVID-19.

- Distanciamiento social: Mantener al menos dos (02) metros de distancia con otros individuos.
- Equipos de protección personal (EPP): Son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud. Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.

El Contratista deberá asegurar que todo su personal CLAVE y OPERARIO cuente con implementos de bioseguridad para prevención del COVID-19, como son: mascarilla bucal, lentes de protección, ropa de protección corporal, alcohol gel antibacterial, entre otros que vea por conveniente, considerándose estos como un kit de desinfección personal, de acuerdo a normativa de salud vigente.

Todo el personal CLAVE y OPERATIVO deberá contar con chequeo de salud completo el cual tenga el resultado de apto para laborar, deberá considerarse descarte de covid-19 y/o alta médica de covid-19. Tanto el chequeo de salud completo, así como el descarte de covid-19, deberán tener como máximo 15 días calendarios de antigüedad.

En el caso de ingreso a las instalaciones de la EPS Moquegua S.A., EL Contratista y todo su personal CLAVE y OPERARIO, deberá cumplir con los lineamientos internos y planes de prevención de la EPS Moquegua S.A.

5.3 RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

La EPS PARTICIPANTE coordinará con EL CONTRATISTA sobre los procedimientos para la correcta ejecución de las actividades comerciales y entrega de herramientas de gestión como son: actualización de rutas de lectura y reparto de recibos, sistema de información geográfica en PDF, entre otros necesarios para el trabajo a desarrollar.

La EPS PARTICIPANTE hará llegar las modificaciones de las normas de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

La EPS PARTICIPANTE proporcionará el cronograma por cada actividad comercial, el cual será remitido hasta el tercer día hábil de cada mes. Este cronograma podrá ser remitido vía correo electrónico y/o con cargo físico dirigido a EL CONTRATISTA, previa coordinación.

La EPS PARTICIPANTE a través de las áreas encargadas, remitirá las órdenes de trabajo a ejecutarse, según cada actividad comercial.

5.4 REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

El postor deberá ser una empresa debidamente constituida personal o jurídica con experiencia en el servicio a contratar y deberá contar con los siguientes requisitos:

- RNP vigente.
- RUC hábil y habido
- No contar con impedimento, inhabilitación para contratar con el Estado.

EL POSTOR deberá tener en cuenta que la totalidad de las características y condiciones que se establecen en los Términos de Referencia que se detallaron y que constituyen, respectivamente, REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS para cada uno de los ítems que conforman el presente Procedimiento de Selección y, por lo tanto, el no considerarlos en sus ofertas Técnicas conllevará la aplicación de la Ley y el Reglamento de Contrataciones del Estado.

EL POSTOR debe contar con personal experimentado en los siguientes puntos:

- a) Conocimiento del Catastro, de preferencia de la zona de intervención del servicio y trabajos en temas de gasfitería y/o saneamiento.
- b) Tener conocimiento de la redacción de documentos en lo que respecta al llenado de las Notificaciones y Actas de las Inspecciones Internas y Externas a realizarse a las conexiones de los usuarios de la EPS PARTICIPANTE.
- c) Conocimiento de las siguientes normas:
 - Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, y modificatorias.

PERSONAL CLAVE

De acuerdo a la magnitud operativa del servicio, se presenta a continuación el personal clave mínimo para la ejecución del servicio por cada **EPS PARTICIPANTE**, sin embargo, los postores podrán ofrecer un mayor número si así lo estiman conveniente, para el cumplimiento de sus metas.

Un (01) coordinador de contrato (por cada EPS PARTICIPANTE):

Perfil:

Profesional y/o bachiller en las carreras de Contabilidad y/o Administración y/o Ingeniería comercial, y/o Economía y/o ingeniería civil y/o ingeniería de sistemas.

Acreditar experiencia mínima de 01 año como coordinador de contrato o administrador de contrato.

Acreditación:

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.

Funciones:

Coordinar y gestionar la carga de trabajo de cada área comercial y remitir la ejecución de los trabajos realizados, en el plazo establecido en el cronograma de actividades comerciales y prever los temas vinculados al contrato,

Supervisar la correcta ejecución de los trabajos en campo en el plazo establecido en el cronograma e informara las ocurrencias en campo.

PERSONAL OPERATIVO

Operarios (15).

Perfil:

Acreditar experiencia mínima de seis (06) meses como operario o gasfitero.

Acreditación:

El personal operativo será presentado como requisito para la suscripción del contrato y 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.

De acuerdo a la magnitud operativa del servicio, el postor deberá de contar con quince (15) personas como personal operativo de campo para la ejecución del servicio de cada **EPS PARTICIPANTE**, sin embargo, EL CONTRATISTA podrán ofrecer un mayor número si así lo estiman conveniente, para el cumplimiento de sus metas.

EL CONTRATISTA tiene como prioridad el cumplimiento de las actividades comerciales dentro de los plazos establecidos por el cronograma de actividades comerciales, para lo cual EL CONTRATISTA deberá ampliar el personal operativo mínimo de ser necesario.

5.5 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución de las actividades comerciales, será de 730 días calendarios (24 meses), contados a partir del día siguiente de suscrito el respectivo contrato

Condiciones de inicio de actividades

Una vez firmado el contrato, El CONTRATISTA tendrá el plazo de ⁵cinco (5) días para instalarse en su local con su equipamiento, unidades móviles, personal, maquinas, herramientas y materiales requeridos en los términos de referencia, para las actividades comerciales.

La verificación de las condiciones se realizará al cuanto día de firmado el contrato.

Para lo cual se procederá a la suscripción de un acta de instalación por parte de EL CONTRATISTA y el área usuaria de la EPS PARTICIPANTE.

- Se verificará el local, equipamiento, unidades móviles, personal, maquinas, herramientas y materiales requeridos en los términos de referencia, para las actividades comerciales.
- De existir observaciones se notificará a EL CONTRATISTA, se le otorgará un plazo de un (1) día hábil para la subsanación de las observaciones.

Asimismo, las actividades comerciales mensuales serán establecidas en el cronograma de actividades mensuales según el siguiente detalle:

⁵ Absolución de Consulta N° 90 del participante HYDROGAS S.A.C.

ITEM	ACTIVIDAD	DIAS DE EJECUCION	OBSERVACION
	CATASTRO COMERCIAL, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN		
1	Toma de Lectura Medidores y criticas	4	De acuerdo al cronograma de actividades comerciales
2	Notificación de Impedimento de Toma de Lectura	-	incluido en el IT 1-a)
3	Procedimiento de Consumos Atípicos	4	De acuerdo al cronograma de actividades comerciales
4	Instalación, Retiro y Renovación de Medidores	30	De acuerdo al cronograma de actividades comerciales
5	Reparto de recibos.	4	
	COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL		
6	Corte de Servicio de agua	5	De acuerdo al cronograma de actividades comerciales
7	Reapertura de Servicio de agua	30	
	ATENCION AL CLIENTE		
8	Distribución y notificación de documentos comerciales	20	Cruza con IT 1 y 2
9	Inspección de Reclamos Formato N°02	30	De acuerdo al cronograma de actividades comerciales
10	Reparación de fugas en caja de agua potable	30	

Los plazos podrán variar a solicitud del área comercial de cada **EPS PARTICIPANTE** y en coordinación con el CONTRATISTA.

5.6 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

CONOCIMIENTOS Y CAPACITACIONES

EL CONTRATISTA se compromete a la capacitación de su personal tres (03) días antes del inicio de las actividades materia de contratación. La capacitación estará a cargo del CONTRATISTA con el apoyo de la **EPS PARTICIPANTE** en caso de solicitarse.

EJECUCION DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA, a través del coordinador del contrato, deberá de recepcionar de la **EPS PARTICIPANTE**, en forma diaria el trabajo considerado en el alcance del servicio, deberán coordinarse y reportarse, en el siguiente horario, de lunes a viernes de 07:30 a 16:30 horas, fuera de ese horario será previa coordinación con los responsables de cada actividad.

EL CONTRATISTA, deberá reportar en forma diaria o a la culminación de la actividad, en un plazo no mayor al establecido en el cronograma de actividades de la gestión comercial o según lo requiera el área encargada (en casos de urgencia), en formatos que proporcionará la **EPS PARTICIPANTE**.

Asimismo, la EPS PARTICIPANTE, no está obligada a reconocer el pago de las acciones ejecutadas, que no se encuentran correctamente efectuadas ni reportadas oportunamente.

EL CONTRATISTA, ejecutará el servicio según el cronograma de actividades comerciales, establecido por la Gerencia Comercial de la EPS PARTICIPANTE, el cual será remitido hasta el tercer día hábil de cada mes.

EL CONTRATISTA, optimizará los rendimientos máximos, con aplicaciones de equipos de tecnología de punta, estableciendo estos y garantizando los niveles de calidad y eficiencia exigidos, cumpliendo con la ejecución de las actividades comerciales al 100%, salvo impedimento justificado y autorizado por el responsable del área, jefe de Oficina o Gerente Comercial.

Adicionalmente y en forma excepcional, la EPS PARTICIPANTE podrá exigir y/o solicitar, sin costo adicional para ella, la recolección de algún otro dato relacionado a los servicios, complementario a las actividades comerciales descritas en el punto 3.

REUNIONES DE TRABAJO

Cuando se solicite a EL CONTRATISTA por el responsable del área o jefe de Oficina o Gerente Comercial, se efectuarán reuniones de trabajo, donde se analizará el desarrollo de las actividades comerciales y nivel de eficiencia.

INDUMENTARIA

EL CONTRATISTA entregará a todo el personal que preste el servicio, la indumentaria e implementos de seguridad necesaria que le permita desarrollar las actividades correctamente uniformados, Chaleco, camisa, pantalón y zapatos de trabajo, debiendo portar el logotipo de EL CONTRATISTA y fotocheck como medio de identificación con los Usuarios de la EMPRESA, como mínimo.

EL CONTRATISTA entregará a todo el personal que preste el servicio, la indumentaria e implementos de BIOSEGURIDAD necesaria que le permita desarrollar las actividades correctamente, considerando las medidas establecidas por la normativa de salud vigentes.

EL CONTRATISTA, deberá registrar en planilla el 100% del personal operativo de campo y personal clave, procurando así la permanencia del personal calificado en las actividades comerciales.

EL CONTRATISTA, deberá comunicar el cese del personal hasta en un plazo de 03 días hábiles de ocurrido el hecho. Asimismo al nuevo personal, la EPS PARTICIPANTE evaluará el perfil del personal propuesto como personal CLAVE u OPERARIO.

La empresa se reserva el derecho de requerir el cambio del personal operativo y clave propuesto por EL CONTRATISTA, asimismo EL CONTRATISTA no podrá sustituir o cambiar el personal operativo y clave propuesto si previamente no fue comunicado a la EPS PARTICIPANTE.

5.7 ADELANTOS

No se otorgará adelantos.

5.8 SUBCONTRATACIÓN

Se encuentra prohibido todo tipo de sub Contratación.

5.9 CONFIDENCIALIDAD

A la suscripción del contrato, el contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información fruto de la contratación, implementación o cualquier otro aspecto relacionado con la EPS PARTICIPANTE, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros información a la que haya tenido acceso durante la contratación del mismo, no pudiendo copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después del otorgamiento de la conformidad del equipo contratado.

5.10 FORMA DE PAGO

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

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

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia Comercial de cada EPS participante emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe de las áreas correspondientes a cada actividad comercial

Dicha solicitud de conformidad se deberá presentar en Mesa de Partes de la EPS participante EPS MOQUEGUA S.A dirección Calle Ilo N°653 Cercado de Moquegua, EPS ILO S.A dirección Av. Principal Miramar Mz. C S/N P.J. Miramar –Ilo – Moquegua.

5.11 FÓRMULA DE REAJUSTE

No se aplicará.

5.12 PENALIDAD

PENALIDAD POR MORA

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.

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.

OTRAS PENALIDADES

Conforme al artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las Otras Penalidades establecidas en cada actividad comercial.

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.

5.13 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación 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 NO MENOR A cinco (05) AÑOS, contados a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

5.14 PROPIEDAD INTELECTUAL

Es propiedad intelectual de la EPS PARTICIPANTE, los productos que se originen en la presente prestación de servicio

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACION:

Se considerarán los siguientes requisitos de calificación.

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL																											
B.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO																											
	<u>Requisitos:</u>																											
	<table><tr><th>N°</th><th>EQUIPO</th><th>CANT.</th><th>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS</th></tr><tr><td>1.</td><td>Computadora y/o laptop</td><td>2</td><td>Procesador Intel Core i7 con una memoria de 16 GB de RAM, y un disco duro de 1 TB. La tarjeta gráfica de 4 GB</td></tr><tr><td>2.</td><td>Impresora láser multifuncional a color</td><td>2</td><td>Imprime, escanea, copia Velocidad de impresión de hasta 22 ppm, La impresión a doble cara 13 ppm, Impresiones en formato A5, A4 y A3.</td></tr><tr><td>3.</td><td>Equipos Móviles para toma de lecturas y fotos</td><td>30</td><td>Smartphone con sistema operativo mínimo de Android 11, RAM mínimo de 4 GB, almacenamiento interno mínimo de 64 GB Con batería mínimo de 4000 mAh Cámara mínimo 48 Megapíxeles Pantalla mínimo de 6"</td></tr><tr><td>4.</td><td>Servicio de Internet</td><td>2</td><td>Servicio de internet de mínimo de 10 GB de velocidad.</td></tr><tr><td>5.</td><td>Unidades de transporte</td><td>10</td><td>08 motos lineales y 02 moto carga EL POSTOR, deberá adjuntar las especificaciones técnicas de las unidades de transporte propuestas, estas deberán estar en óptimas condiciones de funcionamiento.</td></tr></table>				N°	EQUIPO	CANT.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS	1.	Computadora y/o laptop	2	Procesador Intel Core i7 con una memoria de 16 GB de RAM, y un disco duro de 1 TB. La tarjeta gráfica de 4 GB	2.	Impresora láser multifuncional a color	2	Imprime, escanea, copia Velocidad de impresión de hasta 22 ppm, La impresión a doble cara 13 ppm, Impresiones en formato A5, A4 y A3.	3.	Equipos Móviles para toma de lecturas y fotos	30	Smartphone con sistema operativo mínimo de Android 11, RAM mínimo de 4 GB, almacenamiento interno mínimo de 64 GB Con batería mínimo de 4000 mAh Cámara mínimo 48 Megapíxeles Pantalla mínimo de 6"	4.	Servicio de Internet	2	Servicio de internet de mínimo de 10 GB de velocidad.	5.	Unidades de transporte	10	08 motos lineales y 02 moto carga EL POSTOR, deberá adjuntar las especificaciones técnicas de las unidades de transporte propuestas, estas deberán estar en óptimas condiciones de funcionamiento.
N°	EQUIPO	CANT.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS																									
1.	Computadora y/o laptop	2	Procesador Intel Core i7 con una memoria de 16 GB de RAM, y un disco duro de 1 TB. La tarjeta gráfica de 4 GB																									
2.	Impresora láser multifuncional a color	2	Imprime, escanea, copia Velocidad de impresión de hasta 22 ppm, La impresión a doble cara 13 ppm, Impresiones en formato A5, A4 y A3.																									
3.	Equipos Móviles para toma de lecturas y fotos	30	Smartphone con sistema operativo mínimo de Android 11, RAM mínimo de 4 GB, almacenamiento interno mínimo de 64 GB Con batería mínimo de 4000 mAh Cámara mínimo 48 Megapíxeles Pantalla mínimo de 6"																									
4.	Servicio de Internet	2	Servicio de internet de mínimo de 10 GB de velocidad.																									
5.	Unidades de transporte	10	08 motos lineales y 02 moto carga EL POSTOR, deberá adjuntar las especificaciones técnicas de las unidades de transporte propuestas, estas deberán estar en óptimas condiciones de funcionamiento.																									
	<u>Acreditación:</u>																											
	Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido, para cada EPS PARTICIPANTE.																											
	<div>Importante <i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></div>																											

B.2	INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>EL POSTOR deberá contar con un local propio o alquilado por inmediaciones de cada EPS PARTICIPANTE, en un radio no mayor a 500m⁶ para las coordinaciones directas y/o inmediatas relacionadas a la ejecución del contrato. El local debe ser apropiado para el desarrollo de las actividades objeto del presente servicio, Ambientes para el desarrollo de las labores técnicas y administrativas, ambientes para almacenamiento adecuado de los materiales y suministros necesarios, ambientes adecuados para el parqueo de las unidades móviles, equipos y herramientas.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida, para cada EPS PARTICIPANTE.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p> </div>
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Un (01) coordinador de contrato (por cada EPS PARTICIPANTE).</u></p> <p>Profesional y/o bachiller en las carreras de Contabilidad y/o Administración y/o Ingeniería comercial, y/o Economía y/o ingeniería civil y/o ingeniería de sistemas como personal clave requerido como Coordinador de contrato⁷.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado de bachiller o título profesional requerido 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: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso grado de bachiller o título profesional requerido 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.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un (1) año en trabajos o prestaciones como coordinador de contrato o administrador de contrato del personal clave requerido como <u>coordinador de contrato, para cada EPS PARTICIPANTE.</u></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>

⁶ Absolución de observación N° 18 del participante INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C.

⁷ Absolución de observación N° 89 del participante HYDROGAS S.A.C.

	<p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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> • <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> • <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> • <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>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado de S/ 1'000,000.00 (Un Millón con 00/100 Soles), 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 servicios de prestación: lecturas de medidores y/o reparto de recibos y/o retiro de medidores y/o corte de conexiones domiciliarias y/o rehabilitación de servicios y/o notificaciones de documentos en general y/o acciones persuasivas como cierre y reaperturas simples y/o cierres y reaperturas con retiro y cierres y reaperturas obturación de desagüe. Los servicios deberán ser de servicios básicos de agua y alcantarillado.</p> <p><u>Acreditación:</u> 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 pago⁸, 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 Anexo N° 8 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>

⁸ 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”.

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 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 una persona absorbida 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”.*