FORMATO N° 02

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Fecha	12/10/2026
Unidad de Organización	GERENCIA COMERCIAL
Oficina y/o puesto	Equipo de Catastro Comercial, Venta de Conexiones, Medición y Facturación
Meta Presupuestaria	GC-FM-CO-07
Actividad del POI	01.03.05.07
Denominación de la Contratación	Servicio de toma de lectura de medidores de agua potable y distribución de recibos de agua potable — Localidad de Bagua Grande.

1. Finalidad Pública

La contratación del presente servicio tiene como finalidad garantizar la toma oportuna y confiable de la lectura de los medidores de agua potable instalados en las conexiones domiciliarias de la ciudad de Bagua Grande, así como la distribución oportuna de los recibos de agua potable a los usuarios, a fin de asegurar una facturación por consumo real, en cumplimiento del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Ello contribuirá a la reducción del Agua No Facturada (ANF), a la mejora de los índices de cobranza y a la mejora sostenible de la gestión comercial de la EPSSMU S.A.

2. Antecedentes

La Gerencia Comercial de EPSSMU S.A. tiene a su cargo la comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, así como los procesos de catastro, medición, facturación, recaudación, cobranza y atención al cliente, conforme a las funciones asignadas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) institucional.

En concordancia con sus funciones, la Gerencia Comercial requiere asegurar la ejecución continua y oportuna de las actividades operativas comerciales de toma de lectura de medidores y distribución de recibos de agua potable en la ciudad de Bagua Grande, actividades que, por su magnitud, dispersión geográfica y periodicidad mensual, exceden la capacidad operativa del personal de planta de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación, siendo necesaria su tercerización a través de un proveedor especializado.

Los artículos 88 al 93 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, regulan la determinación del importe a facturar y la facturación basada en diferencia de lecturas, incluido su control de calidad; los artículos 105 al 111 regulan el medidor de la conexión domiciliaria y los mecanismos que permitan su lectura; y los artículos 113 al 115, la emisión y entrega del comprobante de pago (recibo). En consecuencia, la lectura mensual y confiable de los medidores y la entrega oportuna de los recibos son obligaciones regulatorias de la Empresa Prestadora, cuyo incumplimiento puede dar lugar a medidas correctivas y sanciones de la SUNASS.

En la ciudad de Bagua Grande, la EPSSMU S.A. administrará una proyección de 9,140 conexiones domiciliarias de agua potable activas, que benefician a 39,071 pobladores, en su mayoría con medidor instalado y operativo, requiriéndose la lectura mensual de dicho parque de medidores y la distribución oportuna de los recibos de agua potable correspondientes, a fin de garantizar la continuidad de la facturación y la cobranza del servicio.

La información de lecturas se registra y procesa en el sistema comercial E-SIINCO WEB de EPSSMU S.A. Las conexiones cuentan con cajas de registro con tapas de material termoplástico y de concreto/fierro; las altas temperaturas de Bagua Grande dilatan las tapas termoplásticas y dificultan su apertura, y exponen al personal de campo a radiación solar intensa, por lo que la toma de lecturas se programará preferentemente en las primeras horas de la mañana y el contratista deberá dotar a su personal de protección solar e hidratación.

3. Objetivo de la Contratación

3.1. Objetivo General.

Contratar el servicio de toma de lectura de los medidores de agua potable instalados en las conexiones domiciliarias de la ciudad de Bagua Grande y la distribución oportuna de los recibos de agua potable a los usuarios, incluyendo la atención de lecturas críticas, notificaciones por altos consumos y el registro de resultados en el sistema comercial, con el propósito de garantizar la facturación por consumo real y la continuidad de la cobranza comercial de la EPSSMU S.A.

3.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Efectuar la lectura mensual de los medidores de agua potable instalados en las 7,500 conexiones domiciliarias de la ciudad de Bagua Grande, mediante dispositivo móvil con transmisión de datos y/o registro manual en los casos de contingencia.
- ✓ Atender las lecturas críticas (relecturas) y las notificaciones y/o avisos por altos consumos, conforme a los procedimientos establecidos por la EPSSMU S.A.
- ✓ Distribuir oportunamente los recibos de agua potable emitidos mensualmente a los usuarios de la ciudad de Bagua Grande, conforme a las rutas catastrales establecidas.
- ✓ Contribuir a la reducción del Agua No Facturada (ANF) mediante la mejora de la oportunidad y confiabilidad de la lectura y facturación.
- ✓ Detectar oportunamente los medidores con anomalías (paralizados, opacos, invertidos, con vidrio quebrado, enterrados, manipulados o desaparecidos) para que EPSSMU S.A. adopte las acciones correctivas.
- ✓ Reportar las incidencias de campo (fugas, atoros, conexiones clandestinas, cambios de uso del predio) que contribuyan a la actualización del catastro comercial.

4. Alcance y Descripción del Servicio

4.1. Descripción General.

El servicio comprende la ejecución de las actividades de toma de lectura de los medidores de agua potable instalados en las conexiones domiciliarias de la ciudad de Bagua Grande y la distribución de los recibos de agua potable a los usuarios, incluyendo la atención de lecturas críticas y notificaciones por altos consumos, así como el registro alfanumérico de los resultados como insumo para el sistema comercial E-SIINCO WEB, y la adquisición de los materiales necesarios para su desarrollo, los cuales quedarán como propiedad de EPSSMU S.A. al término del contrato, sin costo adicional.

Es potestad de la EPSSMU S.A. coordinar sobre la actividad con EL CONTRATISTA, cuyo objetivo es una ejecución correcta y completa del servicio.

El CONTRATISTA será responsable de ejecutar el servicio de manera integral, asumiendo todos los costos y obligaciones derivados, incluyendo: obligaciones laborales, tributarias y administrativas; suministro de mano de obra calificada; provisión de materiales, equipos y herramientas; implementos de seguridad; y cumplimiento de la normativa vigente en seguridad y salud en el trabajo.

Las lecturas críticas (relecturas), notificaciones por impedimento u observación, avisos de alto consumo, lecturas de control y entregas con cargo descritas en el presente TDR forman parte de la actividad principal y **no generan pago adicional**; su costo está incluido en el precio ofertado.

4.2. Descripción de la meta.

Ítem	Descripción	Unid. Medida	Meta Total
1	Servicio de toma de lectura de medidores de agua potable y distribución de recibos de agua potable — Localidad de Bagua Grande.	Glb.	1

4.3. Características de los componentes de la meta.

Ítem	Descripción de los componentes de la meta	Unid. Medida	Cantidad
1.1	**Toma de Lectura y Distribución de Recibos**		
1.1.1	Toma de lectura de medidores de agua potable, incluyendo la atención de lecturas críticas (7,500 lecturas mensuales × 02 meses)	Und.	15,000
1.1.2	Distribución de recibos, notificaciones, actas y volantes de agua potable (9,500 mensuales × 02 meses)	Und.	19,000
1.2	**Indumentaria e Identificación**		
1.2.1	Juego de indumentaria identificada (polo, gorro, chaleco) con logo EPSSMU S.A. y nombre del contratista.	Juego	6.00 (min)

Nota N° 01: Los materiales e insumos adquiridos durante la ejecución del servicio (formatos de actas, notificaciones, avisos y volantes) serán utilizados íntegramente en la prestación; cualquier saldo remanente deberá ser entregado a EPSSMU S.A. al término del contrato, con acta de entrega suscrita por el supervisor designado por la Entidad.

Nota N° 02: Las lecturas críticas (relecturas) y las notificaciones por altos consumos deberán ser atendidas dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes de reportada la incidencia, a fin de no

afectar la oportunidad de la facturación al usuario.

Nota N° 03: El personal contratista no podrá usar otra indumentaria que no sea la solicitada en el presente TDR.

Nota N° 04: La distribución de recibos comprende también la entrega de notificaciones (avisos de observación, impedimento y de alto consumo), actas de lectura y/o distribución, y volantes informativos vinculados al servicio, sin generar costo adicional para la Entidad.

4.4. Actividades:

Las actividades que se detallan a continuación se ejecutan de manera conjunta e integrada porque derivan de una misma visita de campo al suministro: la toma de lectura sustenta la facturación por consumo real conforme a los artículos 91 y 92 del TUO del Reglamento de Calidad; el tratamiento oportuno de las lecturas críticas evita errores de facturación y reclamos posteriores del usuario; y la entrega de recibos, notificaciones, actas y volantes en la misma ruta optimiza los recursos de campo y asegura que el usuario reciba oportunamente la información y documentación vinculada a su suministro.

El CONTRATISTA:

- ✓ Realizará la toma de lectura mensual de los medidores de agua potable instalados en las conexiones domiciliarias de la ciudad de Bagua Grande, mediante dispositivo móvil con transmisión de datos y/o registro manual en casos de contingencia.
- ✓ Efectuará el registro de resultados en el sistema comercial E-SIINCO WEB, indicando la lectura tomada y las incidencias detectadas (críticas, altos consumos, impedimentos de acceso u otras).
- ✓ Elaborará el Informe Técnico y las actas de lectura y distribución de cada conexión intervenida.

4.4.1. Toma de lectura de medidores de agua potable

Consiste en efectuar una (01) lectura mensual a cada medidor operativo de la ciudad de Bagua Grande, conforme a los ciclos, sectores, rutas y fechas del **Cronograma Mensual de Actividades Comerciales** que remite EPSSMU S.A., asegurando que el intervalo entre lecturas consecutivas de un mismo suministro sea regular y compatible con la facturación por diferencia de lecturas regulada en el TUO del Reglamento de Calidad. Se ejecuta bajo dos modalidades:

- ✓ **Con dispositivo móvil (modalidad regular):** lectura presencial registrada en el aplicativo de lecturas que disponga EPSSMU S.A., con transmisión en línea, geolocalización y fotografía cuando corresponda.
- ✓ **Con padrón de lectura (contingencia):** lectura presencial registrada en la hoja de lectura impresa proporcionada por EPSSMU S.A., solo con autorización previa de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación, por falla del sistema o del aplicativo, falta de cobertura acreditada o zonas de riesgo.

4.4.2. Distribución de recibos de agua potable

Consiste en la distribución mensual de la totalidad de los recibos en el domicilio del usuario o en el que este haya designado, en predios de uso social, doméstico, comercial, industrial y estatal, dentro de los plazos del cronograma comercial, de modo que el usuario disponga de su recibo con por lo menos diez (10) días calendario de anticipación a la fecha de vencimiento, conforme al artículo 115 del TUO del Reglamento de Calidad. Los recibos se emiten en **color azul** (usuarios al día) y **color rosado o rojo** (usuarios con deuda); el CONTRATISTA prioriza su reparto según las fechas de vencimiento de cada lote.

4.5. Procedimiento:

Para realizar o ejecutar el servicio de toma de lectura de medidores de agua potable y distribución de recibos de agua potable de la EPSSMU S.A. — Localidad de Bagua Grande, se realizará el siguiente procedimiento:

La CONTRATISTA, como ejecutante:

- ✓ Identificación en campo de las conexiones domiciliarias, conforme al padrón y a las rutas catastrales entregados por EPSSMU S.A.
- ✓ Toma de lectura del medidor mediante dispositivo móvil con transmisión de datos, o mediante registro manual en los casos de contingencia o zonas sin cobertura.

- ✓ Registro y verificación de las lecturas críticas y de las notificaciones por altos consumos, conforme al procedimiento establecido por la EPSSMU S.A.
- ✓ Recojo y clasificación de los recibos de agua potable emitidos por la EPSSMU S.A., por ruta catastral.
- ✓ Distribución de los recibos de agua potable a los usuarios, dentro del plazo establecido en el presente TDR.
- ✓ Presentación mensual de un informe detallado de avance con evidencias, actas y documentación de sustento.
- ✓ Reporte de los recibos no distribuidos, con sustento de las gestiones realizadas para su entrega.

4.5.1. Metodología de la toma de lecturas

- ✓ EPSSMU S.A. genera mensualmente las cargas de trabajo por ciclo y sector y las pone a disposición del CONTRATISTA en E-SIINCO WEB o en el aplicativo de lecturas, comunicándolo por correo electrónico conforme al cronograma.
- ✓ El CONTRATISTA confirma diariamente la recepción de las órdenes de trabajo y el Coordinador General las asigna a los operarios acreditados, según los rendimientos establecidos.
- ✓ Las lecturas con dispositivo móvil se registran in situ y en línea. Las tomadas con padrón se digitan en E-SIINCO WEB el mismo día, por el personal de gabinete; los padrones físicos se entregan consignando en cada hoja el nombre del operario y la fecha de lectura.
- ✓ Cada sector se cierra dentro de la fecha del cronograma, para permitir oportunamente la crítica y la facturación.
- ✓ EPSSMU S.A. proporciona los croquis de rutas y los de nuevas habilitaciones, y comunica las zonas de riesgo. El CONTRATISTA puede proponer mejoras de rutas, que rigen desde el ciclo siguiente previa aprobación del Área Usuaria.

4.5.2. Procedimiento en campo

- ✓ El operario ubica el predio, abre la tapa de la caja de registro, limpia la luneta y verifica que el número del medidor coincida con el del suministro.
- ✓ De coincidir, registra la lectura en metros cúbicos (m^3) con los dígitos enteros del registrador. De no coincidir, registra el número de medidor encontrado, la lectura y el código de observación.
- ✓ Si el aplicativo advierte que la lectura está fuera de los parámetros de consumo, la verifica y registra nuevamente; si se confirma, la graba con fotografía de la luneta (número de medidor y lectura).
- ✓ Concluido el registro, limpia el borde de la caja, cierra la tapa verificando que quede asegurada y continúa con el siguiente suministro.
- ✓ En contingencia con padrón, sigue el mismo procedimiento y entrega las hojas al final del día al Coordinador General para su digitación el mismo día.

Nota: *Está prohibido registrar lecturas estimadas, copiadas o no verificadas en campo. Toda lectura no tomada del medidor será considerada información falsa y dará lugar a la penalidad correspondiente, a la separación del trabajador y a las acciones legales a que hubiera lugar.*

4.5.3. Códigos de observación de lectura

Cuadro N° 01 — Observaciones de lectura y acción requerida

Código	Descripción	Acción requerida al CONTRATISTA
00	Ninguna	Lectura normal.
01	Buena condición	Lectura normal.
02	Medidor paralizado	Entregar Aviso de Observación y remitir el cargo.
04	Medidor desaparecido	Verificar la inexistencia del medidor, entregar Aviso de Observación, remitir el cargo y registrarlo en E-SIINCO WEB.
06	Medidor invertido	Entregar Aviso de Observación y remitir el cargo.
07	Medidor opaco	Entregar Aviso de Observación y remitir el cargo.
11	Medidor inaccesible (caja al interior del predio)	Entregar Notificación por Impedimento con nueva fecha de visita y efectuar la segunda visita.
12	Vidrio quebrado	Entregar Aviso de Observación y remitir el cargo.
13	Medidor enterrado	Entregar Notificación por Impedimento y efectuar la segunda visita.
14	Medidor con impedimento	Entregar Notificación por Impedimento y efectuar la segunda visita.
30	Caja de medidor sellada	Reportar para verificación por EPSSMU S.A.

- ✓ En las observaciones 11, 13 y 14, la notificación indica la nueva fecha de lectura (a más tardar al día siguiente, hasta las 10:00 h); si el impedimento persiste en la segunda visita, se reporta para que EPSSMU S.A. aplique el tratamiento previsto en el TUO del Reglamento de Calidad.
- ✓ Un suministro no podrá registrar la misma observación por impedimento temporal en más de dos (02) ciclos consecutivos.
- ✓ Las notificaciones y avisos, cuyos modelos proporciona EPSSMU S.A., son impresos a costo del CONTRATISTA; se digitalizan y sus cargos físicos se entregan al Área Usuaria en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. La lectura cuya notificación no sea sustentada no se valoriza.
- ✓ La relación de códigos puede ser modificada por EPSSMU S.A., lo que se comunicará antes del ciclo siguiente.

4.5.4. Crítica de lecturas y avisos de alto consumo

Consiste en la relectura en campo, antes del cierre de facturación, de los suministros cuya lectura presenta variaciones o incidencias según los parámetros de EPSSMU S.A. (hasta el 4 % del total de lecturas del ciclo), dentro del plazo de la Nota N° 02:

Cuadro N° 02 — Parámetros y procedimiento de crítica de lecturas

Tipo	Criterio	Procedimiento en campo
Bajo consumo	Consumo del mes menor al 50 % del promedio histórico.	Verificar la lectura y descartar error; registrar evidencia fotográfica.
Consumo cero	Consumo de 0 m^3 con promedio histórico ≥ 10 m^3.	Verificar la lectura; de confirmarse, efectuar prueba externa de operatividad del medidor; registrar evidencia.
Consumo excesivo	Consumo que supera en más del 50 % el promedio histórico.	Verificar la lectura; de confirmarse, entregar el Aviso de Alto Consumo; si hubo error, corregirlo y no entregar aviso.
Lectura negativa	Lectura actual menor a la anterior.	Verificar lectura, número de medidor y posible inversión o cambio de medidor; registrar evidencia.
Faltante	Suministro sin lectura en la primera toma.	Tomar la lectura faltante con evidencia fotográfica.
Observación	Lectura con incidencia en el mes y con historial de facturación por diferencia de lecturas.	Registrar evidencia; si persiste el impedimento, dejar la notificación y fotografiar el impedimento.

- ✓ **Evidencia fotográfica mínima:** fachada del predio, caja de la conexión con parte de la fachada y luneta del medidor con número y lectura legibles; cada fotografía registra fecha, hora y coordenadas.
- ✓ **Aviso de Alto Consumo:** confirmada la lectura y descartadas fuga en caja o medidor averiado/manipulado, se entrega al usuario u ocupante registrando fecha y lectura, nombre y firma del notificador y de quien recibe, color de fachada, número de pisos, número de suministro eléctrico y existencia de fuga. Si no hay nadie, se deja bajo la puerta. Los cargos, con sus evidencias, se entregan al Área Usuaria al término del plazo de crítica.
- ✓ **Notificación por impedimento u observación:** se entrega cuando existe impedimento atribuible al usuario o se detecta manipulación del medidor o de la conexión.

4.5.5. Procesamiento, cierre y entrega de información

- ✓ Ante contingencia atribuible a EPSSMU S.A., el registro puede completarse hasta las 09:00 h del día siguiente.
- ✓ EPSSMU S.A. puede revisar las lecturas reportadas en cualquier momento, incluso antes del cierre del ciclo. Luego del cierre, la información es oficial y solo puede ser modificada por personal autorizado de la Gerencia Comercial.
- ✓ El CONTRATISTA entrega mensualmente estadísticas de lecturas y observaciones por ciclo, ruta y operario, con comparativos respecto de meses anteriores.

4.5.6. Rendimientos

Cuadro N° 03 — Rendimientos diarios por operario (jornada de 8 h)

Ítem	Descripción	Zona urbana	Zona periurbana
1	Toma de lectura con dispositivo móvil	600	500
2	Distribución de recibos	700	600

- ✓ Los rendimientos pueden incrementarse hasta en 20 % con sustento (estudio de tiempos

y movimientos) y autorización del Área Usuaria, sin afectar la calidad. Superarlos sin autorización es penalizable.

- ✓ El CONTRATISTA rota a sus operarios entre rutas en cada ciclo comercial, de modo que ninguno lea la misma ruta en dos (02) ciclos consecutivos.

4.5.7. Procedimiento de distribución de recibos

- ✓ Recoge los recibos impresos en el lugar y horario que fije EPSSMU S.A., suscribiendo el acta de entrega por lotes, y dentro de las veinticuatro (24) horas los clasifica por ruta catastral y asigna la carga.
- ✓ Cuando EPSSMU S.A. lo requiera, adjunta a los recibos hasta dos (02) volantes o comunicados (tamaño máximo A4), encartados o engrapados, sin costo adicional.
- ✓ El operario, uniformado e identificado, verifica la dirección y deja el recibo bajo la puerta principal o en lugar seguro y visible; en quintas, solares o condominios ingresa y lo entrega en la unidad correspondiente.
- ✓ Los recibos no distribuidos se devuelven dentro de las cuarenta y ocho (48) horas con su código de observación y sustento; en caso contrario, no se valorizan. Los recibos de grandes clientes se devuelven al Área Usuaria.
- ✓ En casos especiales (hasta el 0.3 % del total) y en suministros con reclamo por no entrega, la distribución se efectúa con cargo firmado, durante la vigencia del contrato, sin costo adicional.
- ✓ Ante pérdida o sustracción de recibos, presenta la denuncia policial y comunica de inmediato las rutas afectadas para su reimpresión.
- ✓ Confirma diariamente el avance porcentual y reporta de inmediato fugas, atoros, conexiones clandestinas, medidores vandalizados y cambios de uso del predio (ficha de dinámica catastral).

Cuadro N° 04 — Códigos de observación de distribución

Código	Descripción	Registro
P1	Predio fuera de ruta (indicar código de ruta)	Por caso
P2	Predio no ubicado	Por caso
P3	Predio baldío o terreno sin construir	Por caso
P4	Predio demolido	Por caso
P5	Predio desocupado	Por caso
P6	Recibo rechazado (indicar motivo)	Por caso
P7	Variación de nombre de calle o numeración (detallar dirección)	Por caso
P8	Tipo de uso del predio diferente, incluidos clientes agrupados	Por recibo
P9	Entrega con cargo	Por recibo

EPSSMU S.A. como área usuaria:

- ✓ Remitir al CONTRATISTA el padrón de conexiones y las rutas catastrales al día siguiente de la notificación de la orden de servicio o contrato.
- ✓ Proporcionar acceso al sistema comercial E-SIINCO WEB y remitir mensualmente los recibos de agua potable emitidos, bajo supervisión del designado como supervisor.
- ✓ Asignar un espacio físico dentro de las instalaciones institucionales para el trabajo de gabinete, de ser necesario.
- ✓ Designar al coordinador responsable de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación como enlace técnico con el CONTRATISTA.
- ✓ Emitir el Informe de Conformidad del Servicio en los plazos establecidos en los presentes TDR.

4.6. Plan de trabajo:

La CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Trabajo dentro de los dos (02) días hábiles posteriores a la notificación de la orden de servicio o contrato, y antes de la suscripción del acta de inicio, el cual contendrá como mínimo:

- ✓ Metas y objetivos a alcanzar.
- ✓ Recursos humanos, materiales y equipos a utilizar.
- ✓ Cronograma de actividades con indicación de las zonas a intervenir y los trabajos a realizar por período.
- ✓ Responsable por actividad.
- ✓ Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo con matriz IPERC del servicio.

El CONTRATISTA deberá proporcionar información de avance a la Gerencia Comercial de forma periódica (semanal). Dicha información incluirá la relación impresa y en formato digital de las conexiones con lectura tomada y de los recibos distribuidos, así como el reporte de ingreso en E-

SIINCO WEB.

No se considerarán válidas las actas de lectura o distribución que no consignen la totalidad de la información requerida en cada campo del formato. El CONTRATISTA no podrá alegar desconocimiento de normativa sectorial para justificar omisiones en sus obligaciones contractuales.

Nota: Los reportes de avances físicos, entregables y/o cualquier documento solicitado (impresos) serán cubiertos por la CONTRATISTA, sin generar adicionales.

4.7. Reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias:

- ✓ Ley N° 32069 — Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, modificado por Decreto Supremo N° 001-2026-EF.
- ✓ Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.
- ✓ Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD.
- ✓ Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.
- ✓ Reglamento General de Fiscalización y Sanción de la SUNASS vigente.
- ✓ Estudio Tarifario de la EPSSMU S.A. para el quinquenio regulatorio 2023-2028, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 042-2023-SUNASS-CD.
- ✓ Ley N° 29783 — Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- ✓ Ley N° 29733 — Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 016-2024-JUS.
- ✓ Directiva N° 0005-2025-EF/54.01 — Directiva que establece las Bases Estándar para los procedimientos de selección, aprobada por Resolución Directoral N° 0015-2025-EF/54.01 y modificada por Resolución Directoral N° 0001-2026-EF/54.01.

4.8. Normas técnicas:

No Aplica

4.9. Seguros:

El CONTRATISTA deberá contar, de conformidad con la Ley N° 26790 — Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA (modificado por D.S. N° 003-98-SA), con una Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), que comprenda cobertura de Salud e Invalidez y Sepelio para todo el personal asignado al servicio. Dicha póliza deberá ser presentada al Área Usuaria antes del inicio de la prestación.

4.10. Prestaciones accesorias a la prestación principal:

4.11.1. Mantenimiento preventivo: No aplica
4.11.2. Soporte técnico: No aplica
4.11.3. Capacitación y/o entrenamiento: No aplica.
4.11.4. Exposición: No aplica.

5. Requisitos del Proveedor y/o Personal

5.1. Requisitos del Proveedor.

Perfil	Requisitos	Experiencia
Persona Natural y/o Jurídica	**Habilitación legal:** • Estar habilitado para contratar con el Estado (sin impedimentos según el artículo 30 de la Ley N° 32069). • Para personas jurídicas: vigencia de poder del representante legal con antigüedad no mayor de 90 días calendario. • Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en la especialidad de servicios. • En caso de consorcio: promesa formal de consorcio con firma digital o legalizada de sus integrantes, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley N° 32069 y sus modificatorias. **Servicios similares:** • Servicios de lectura de medidores de agua potable y/o distribución de recibos o facturas y/o actividades de gestión comercial de agua potable y alcantarillado. • Servicios realizados en la Gerencia Comercial o de Operaciones de una EPS o entidad pública/privada del sector saneamiento. El monto facturado acumulado en servicios similares deberá ser equivalente a dos (2) veces el valor referencial. Para MYPE, el 25% del valor referencial. Se acredita con copias simples de contratos, órdenes de servicio con su respectiva conformidad, o comprobantes de pago debidamente cancelados.	**Experiencia General:** Mínimo un (01) año en el sector público y/o privado en actividades relacionadas a toma de lectura de medidores, facturación, distribución de recibos, gestión comercial de EPS, o servicios de saneamiento. **Experiencia Específica:** Mínimo seis (06) meses en servicios de toma de lectura de medidores de agua potable y/o distribución de recibos en empresas prestadoras de servicios de saneamiento o entidades con actividades similares. Se acredita con constancias, certificados o documentación que acredite de manera fehaciente la experiencia declarada. EPSSMU S.A. se reserva el derecho de verificar la autenticidad de los documentos presentados.

5.2. Recursos a ser provistos por el proveedor:

5.2.1. Equipamiento:

- ✓ Dispositivo móvil de captura de lecturas, con posicionamiento geográfico (GPS), cámara fotográfica y transmisión de datos en línea (mínimo 5 unidades: una por operario y una de reserva).
- ✓ Equipo de cómputo (laptop) para trabajo de gabinete.
- ✓ Impresora multifuncional (imprime, escanea, copia), incluyendo suministros (papel, tóner y repuestos).

Cuadro N° 05 — Características mínimas del dispositivo móvil (sin marca, o equivalente superior)

Descripción	Mínimo requerido
Sistema operativo	Android compatible con el aplicativo de lecturas de EPSSMU S.A.
Pantalla	6.5" o más, Full HD
Memoria RAM / almacenamiento	4 GB o más / 128 GB o más
Procesador	8 núcleos, 2.0 GHz o más
Cámara	Posterior de 50 MP o más, con registro de fecha, hora y geolocalización
Conectividad	4G LTE o superior, Wi-Fi, Bluetooth, GPS; plan de datos activo
Batería	5 000 mAh o más, carga rápida; cargador portátil adicional
Protección	Resistencia a polvo y salpicaduras; funda y protector de pantalla

5.2.2. Materiales:

Formatos de actas de lectura y distribución, volantes informativos y demás materiales según formato proporcionado por EPSSMU S.A.

5.2.3. Otro equipamiento:

- ✓ Vehículo menor (motocicleta) para traslado del personal de campo (mínimo 1 unidad).
- ✓ Todos los implementos de seguridad y salud en el trabajo requeridos para el personal asignado.
- ✓ Implementos por operario: tablero, croquis de ruta, maletín para recibos, llave o fierro levanta tapas (termoplásticas y de fierro), brocha y franela, linterna, lupa, líquido para visibilidad de la luneta, lapiceros y cargador portátil.
- ✓ Equipo de protección personal: calzado de seguridad, guantes, bloqueador solar, lentes con filtro UV y dotación de agua para hidratación, dadas las altas temperaturas de Bagua Grande, además del que resulte de la matriz IPERC. El CONTRATISTA mantiene equipos de reserva ante pérdida, robo o desperfecto.

Y todo aquel que considere necesario en adición al punto 5.2. del presente documento, que garantice la normal ejecución del servicio, sin generar adicionales (Estos recursos no forman parte de las valorizaciones o entregables).

5.3. Infraestructura estratégica:
No aplica

5.4. Personal Clave:
La CONTRATISTA debe acreditar que cuenta con personal de capacidad demostrada para conducir la prestación de los servicios requeridos, y que debe estar residiendo en la ciudad de Bagua Grande con disposición para iniciar los trabajos en las instalaciones de la EPSSMU S.A. desde el inicio del plazo contractual.

a) Coordinador General del servicio (mínimo 1 persona):
- ✓ **Perfil:** Profesional titulado en cualquier especialidad de Ingeniería, Administración, Economía o Contabilidad, colegiado y habilitado.
- ✓ **Experiencia:** Mínimo doce (12) meses en el sector público o privado en coordinación de actividades comerciales de toma de lectura de medidores y/o distribución de recibos y/o facturación en empresas de servicios de saneamiento u otros servicios públicos.

b) Operarios para toma de lectura y distribución de recibos (mínimo 4 personas):
- ✓ **Perfil: Secundaria completa o técnico en cualquier especialidad.**
- ✓ **Experiencia:** Mínimo seis (06) meses en el sector público o privado en toma de lectura de medidores y/o distribución de recibos y/o facturas y/o actividades de gestión comercial en el sector saneamiento u otros servicios públicos.

c) Personal de gabinete para ingreso al sistema E-SIINCO WEB (mínimo 1 persona):
- ✓ **Perfil:** Profesional o técnico titulado con manejo de sistemas comerciales o bases de datos.
- ✓ **Experiencia:** Mínimo 6 meses en el sector público o privado en ingreso de datos en sistemas comerciales del sector saneamiento, o cargo relacionado a las actividades comerciales objeto del presente proceso de contratación.

Nota N° 01: Todo el personal deberá contar con la indumentaria autorizada y fotocheck de identificación, además de residir en la ciudad de Bagua Grande o comprometerse a estar disponible desde el inicio al final del plazo contractual, incluyendo posibles observaciones a ser subsanados, con acta de compromiso.

Nota N° 02: No está permitido el trabajo remoto, la ejecución de la prestación es completamente presencial.

Nota N° 03: Se acreditará con copia de constancias o documentación que acredite de manera fehaciente contar con la experiencia solicitada. La EPS podrá verificar la autenticidad y se reserva el derecho de constatar la veracidad de toda la documentación presentada.

Nota N° 04: Antes del inicio del servicio, el CONTRATISTA remite la relación de su personal con certificados de antecedentes policiales (antigüedad no mayor de siete (07) días) y la constancia de SCTR. Todo reemplazo o rotación se comunica con setenta y dos (72) horas de anticipación y requiere aprobación del Área Usuaria; el personal clave solo puede ser reemplazado por otro de iguales o superiores calificaciones. El Área Usuaria puede solicitar, con sustento, el reemplazo de cualquier trabajador. No existe vínculo laboral entre el personal del CONTRATISTA y EPSSMU S.A.

6. Lugar y Plazo de Ejecución

6.1. Lugar:
- ✓ **Trabajo de campo:** Localidad de Bagua Grande, conforme al padrón de conexiones y a las rutas catastrales entregados por EPSSMU S.A. al inicio del contrato.
- ✓ **Trabajo de gabinete:** Instalaciones de EPSSMU S.A. — Jr. Jorge Chávez N° 475, Bagua Grande, provincia de Utcubamba, región Amazonas.
- ✓ **Horario de campo y gabinete:** 08:00 h a 17:00 h.
- ✓ **Horario de Almuerzo:** 13:00 h a 14:00 h.

La toma de lecturas podrá iniciarse desde las 06:00 h, previa coordinación con el Área Usuaria, a fin de evitar las horas de mayor temperatura.

6.2. Plazo:

Sesenta (60) días calendario (02 meses), contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del acta de inicio del servicio, la cual se suscribirá en la fecha de inicio de un ciclo comercial, de modo que el servicio comprenda dos (02) ciclos comerciales mensuales completos de toma de lectura y distribución de recibos.

7. Resultados Esperados - Entregables

- ✓ Toma de lectura mensual de los medidores de agua potable instalados en las 7,500 conexiones domiciliarias de la ciudad de Bagua Grande, mediante dispositivo móvil con transmisión de datos y/o registro manual en casos de contingencia.
- ✓ Atención y regularización de las lecturas críticas (relecturas) dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes de detectada la incidencia, conforme al Cuadro N° 02 de parámetros y procedimiento de crítica de lecturas, evitando la afectación de la facturación del usuario.
- ✓ Distribución mensual oportuna de los recibos de agua potable, volantes, notificaciones y/o actas a 9,500 usuarios de la ciudad de Bagua Grande, conforme a las rutas catastrales establecidas, con por lo menos diez (10) días calendario de anticipación a la fecha de vencimiento.
- ✓ Registro de los resultados de lectura y distribución como insumo para el sistema comercial E-SIINCO WEB.
- ✓ Reporte de lecturas críticas, notificaciones y/o avisos de altos consumos, así como de incidencias detectadas en campo (fugas, conexiones clandestinas, medidores dañados).
- ✓ Reporte de recibos no distribuidos, con sustento de las gestiones realizadas para su entrega.
- ✓ Informes mensuales de avance con sustento documentario.
- ✓ El informe mensual contiene como mínimo: resumen de cantidades ejecutadas y validadas; estadísticas de lecturas, observaciones y distribución por ciclo, ruta y operario; resultados de la supervisión interna y de los indicadores de calidad; incidentes y accidentes de trabajo; y planillas y constancias de pago del personal y del SCTR del mes.
- ✓ Custodia y entrega a EPSSMU S.A., al término del contrato, de los formatos de actas, notificaciones y demás materiales no utilizados, mediante acta de entrega suscrita por el supervisor designado por la Entidad.

8. Conformidad

La conformidad de la prestación del servicio se regula conforme al artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF, modificado por Decreto Supremo N° 001-2026-EF. La conformidad es otorgada por el Área Usuaria (Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación) con visto bueno de la Gerencia Comercial, en el plazo máximo de siete (07) días calendario computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, EPSSMU S.A. las comunica al CONTRATISTA indicando claramente su sentido, otorgándole un plazo de tres (03) días hábiles para subsanar. Si pese al plazo otorgado el CONTRATISTA no cumple con la subsanación, EPSSMU S.A. podrá otorgar períodos adicionales, siendo aplicable la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar.

La conformidad se otorgará de manera mensual, conforme al siguiente esquema:

Periodo	Plazo (días calendario)	Lecturas (und.)	Recibos distribuidos (und.)
Periodo 01 (ciclo 1)	30	7,500	9,500
Periodo 02 (ciclo 2)	30	7,500	9,500
TOTAL	60	15,000	19,000

La CONTRATISTA emitirá, por cada periodo mensual, un Informe Técnico detallando las actividades ejecutadas, adjuntando: relación de conexiones con lectura tomada, relación de recibos distribuidos, actas de lectura y distribución, copia de la orden de servicio y comprobante de pago.

La conformidad de cada periodo mensual queda condicionada a la consistencia entre el número de conexiones reportadas con lectura tomada, el número de recibos reportados como distribuidos, y las actas y reportes de E-SIINCO WEB presentados; la falta de sustento o la inconsistencia entre lo reportado y lo verificado constituye observación conforme a lo señalado en el presente numeral.

Nota: La conformidad de cada periodo mensual se otorga sobre el ciclo comercial completo de toma de lectura y distribución de recibos correspondiente a dicho periodo.

9. Forma y Condiciones de Pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

EPSSMU S.A. pagará las contraprestaciones pactadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada las conformidades por parte del Área Usuaria, pudiendo prorrogarse por cinco (05) días hábiles adicionales previa justificación.

Los pagos se efectuarán de manera mensual, en función de las conexiones con lectura tomada y de los recibos efectivamente distribuidos durante el periodo, y previa conformidad del Área Usuaria.
Por lo que, para cada periodo mensual, de no existir observaciones, o después de subsanar las observaciones, la CONTRATISTA podrá solicitar la valorización, presentando:

Documentación requerida para el trámite de pago (por cada periodo mensual):

- Orden de servicio o contrato.
- Comprobante de pago (factura o recibo por honorarios).
- Suspensión de renta de cuarta categoría (si aplica).
- Ficha RUC actualizada.
- RNP vigente (si aplica).
- Informe Técnico de ejecución del servicio del periodo (original y dos copias), con relación de conexiones con lectura tomada, relación de recibos distribuidos, actas de lectura y distribución, y reportes de E-SIINCO WEB.
- Acta de Conformidad del periodo, suscrita por el Área Usuaria.

Para la última valorización, el CONTRATISTA deberá adjuntar adicionalmente la liquidación final del servicio. En caso de retraso en el pago imputable a EPSSMU S.A., EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme al artículo 67 de la Ley N° 32069.

10. Formula de reajuste

No aplica.

11. Otras obligaciones para la ejecución de la prestación

11.1. Otras obligaciones del contratista

EL CONTRATISTA deberá ejecutar el cumplimiento de la totalidad de la meta establecida en la actividad de TOMA DE LECTURA Y DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, registrando cada lectura y distribución en el sistema comercial E-SIINCO WEB por conexión.

Deberá contemplar los procedimientos de acuerdo a la normativa establecida en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD.

- ✓ Garantizar que su personal tenga experiencia, trato cordial con los usuarios y conducta intachable, evitando reclamos imputables a su actuación.
- ✓ Responder por los daños a terceros o a bienes de EPSSMU S.A. ocasionados por su personal (incluida la manipulación indebida de cajas, tapas o medidores), reparándolos en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas; en caso contrario, su costo se descuenta de la valorización.
- ✓ Informar de inmediato la detección de conexiones clandestinas, medidores vandalizados o personas extrañas manipulando conexiones o medidores.
- ✓ Custodiar los padrones, recibos y documentos entregados, respondiendo por su pérdida.
- ✓ Presentar con cada valorización las planillas y constancias de pago de remuneraciones, aportes y SCTR de su personal.

11.2. Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

El área usuaria mediante el responsable de la actividad proporcionara al contratista:

- ✓ Padrón de conexiones y rutas catastrales para la actividad de TOMA DE LECTURA Y DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.
- ✓ Un área donde pueda realizar sus actividades de acuerdo con los términos de referencia.
- ✓ Cronograma mensual de actividades comerciales, cargas de trabajo, recibos impresos, croquis de rutas y modelos de notificaciones y avisos.
- ✓ Accesos a E-SIINCO WEB y al aplicativo de lecturas, y charlas de orientación sobre los procedimientos comerciales.

11.3. Otras obligaciones de la entidad

Se obliga a pagar la contraprestación al CONTRATISTA, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y el artículo 145 de su Reglamento.

11.4. Adelantos:
No aplica

11.5. Subcontratación
No aplica. El servicio no puede subcontratarse, por tratarse de actividades que inciden directamente en la facturación a los usuarios y en el manejo de sus datos personales.

11.6. Propiedad intelectual
La documentación que se genere durante la ejecución del servicio se constituirá propiedad de la EPSSMU S.A y no podrá ser utilizada para fines distintos a los del servicio contratado, sin consentimiento escrito del mismo.

11.7. Medidas de control durante la ejecución contractual
La Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación, con el supervisor que designe la Gerencia Comercial, controla la ejecución del servicio mediante:

- ✓ **Supervisión inopinada o conjunta**, en cualquier día del mes, sobre cargas seleccionadas por criterios de control (reclamos, variaciones de lectura, incremento de impedimentos, quejas por no entrega, duplicados emitidos). Para la supervisión conjunta se convoca al CONTRATISTA con veinticuatro (24) horas de anticipación; su inasistencia no invalida la supervisión y se asumen como ciertas las observaciones de EPSSMU S.A. Las partes suscriben el Acta de Verificación.
- ✓ **Lecturas de control**, relecturas generadas por EPSSMU S.A. para descartar errores (hasta el 4 % del total), sin costo.
- ✓ **Indicadores de calidad**, evaluados mensualmente desde el primer mes de servicio mediante muestreo probabilístico, cuyo tamaño se calcula así:

$$n = (Z^2 \times p \times q \times N) / [\,(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q\,]$$

Donde: Z = 1.96 (95 % de confianza); p = q = 0.5; e = 5 %; N = lecturas o recibos del periodo.

Cuadro N° 06 — Indicadores de calidad

Indicador	Fórmula	Meta	Tolerancia
Eficiencia en la toma de lecturas (Et)	Lecturas válidas de la muestra / n	100 %	5 %
Eficiencia en la distribución de recibos (Ed)	Recibos entregados de la muestra / n	100 %	5 %

Si el error de muestra (ErM = 1 − Et o 1 − Ed) supera la tolerancia, se proyecta al total del mes (ErP = QV × ErM, donde QV es el total de lecturas o recibos reportados) y se aplica la penalidad del numeral 14. Al tratarse de una muestra estadística, no procede levantamiento de observaciones. Todo error de lectura demostrado a través de un reclamo de usuario se considera información errada.

12. Confidencialidad

El CONTRATISTA y su personal deberán guardar reserva y confidencialidad absoluta sobre toda la información a la que tengan acceso durante la prestación del servicio, quedando prohibido revelarla a terceros o utilizarla para fines distintos a los del contrato. La documentación e información generada durante la ejecución del servicio constituirá propiedad exclusiva de EPSSMU S.A. y no podrá ser reproducida ni utilizada sin consentimiento escrito de la Entidad.

Los datos personales de los usuarios (nombres, direcciones, consumos, deudas) se tratan únicamente para la ejecución del servicio, conforme a la Ley N° 29733 y su Reglamento. Al término del contrato, el CONTRATISTA devuelve o elimina la información en su poder, dejando constancia.

El CONTRATISTA no podrá subcontratar el servicio objeto del presente TDR.

13. Penalidades

Penalidad por Mora en la Ejecución de la Prestación
En caso de retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, EPSSMU S.A. aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso imputable al CONTRATISTA, calculada conforme a la siguiente fórmula, según el numeral 120.1 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069:

Penalidad diaria = 0.10 × Monto del contrato / F × Plazo en días

Donde F = 0.40 para bienes y servicios, conforme al numeral 120.1 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069. Tratándose de un servicio de ejecución periódica, el monto y el plazo corresponden a los de la prestación mensual que debió ejecutarse. Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda. El retraso se justifica mediante la ampliación de plazo aprobada o cuando el CONTRATISTA acredite objetivamente que no le es imputable, sin que ello dé lugar al pago de gastos generales ni costos directos (numeral 120.4). Conforme al artículo 119 del Reglamento, la penalidad por mora y las otras penalidades no pueden exceder, cada una, el diez por ciento (10 %) del monto vigente del contrato.

14. Otras Penalidades

Se aplican las siguientes penalidades, objetivas, razonables, congruentes y proporcionales al objeto de la contratación, donde **K = 2 % de la UIT vigente** a la fecha de la infracción:

Concepto	Unidad de medida	Penalidad	Observaciones
Personal, indumentaria y EPP			
Trabajador sin uniforme o fotocheck, o que no lo porta en lugar visible	Por trabajador / día	0.5 × K	Hasta la subsanación
Trabajador sin EPP durante la actividad	Por trabajador / día	1.5 × K	Hasta la subsanación
Trabajador sin herramientas o implementos, o incompletos	Por trabajador / día	1 × K	Hasta la subsanación
Reemplazar, rotar o cambiar personal sin aprobación del Área Usuaria	Por trabajador / día	1.5 × K	Hasta la subsanación
No reemplazar al personal observado por EPSSMU S.A.	Por caso / día	1 × K	Desde la notificación
Equipos y transporte			
No contar con dispositivo móvil operativo o con transmisión de datos	Por equipo / día	1.5 × K	Verificado en campo
Motocicleta ausente, inoperativa o sin identificación	Por unidad / día	2 × K	Hasta la subsanación
Calidad y oportunidad			
No ejecutar la carga de trabajo en la fecha del cronograma	Por carga / día de retraso	1 × K	Según cronograma comercial
Trabajador que excede el rendimiento autorizado	Por trabajador / día	1 × K	Cuadro N° 03
No efectuar la segunda visita notificada por impedimento	Por suministro	0.1 × K	Cuadro N° 01
Recibos no entregados o entregados fuera del plazo del cronograma	Por cada 100 recibos o fracción	1 × K	Afecta la anticipación al vencimiento
Eficiencia en la toma de lecturas bajo la meta	Por lectura proyectada (ErP)	0.02 × K	Cuadro N° 06
Eficiencia en la distribución de recibos bajo la meta	Por recibo proyectado (ErP)	0.02 × K	Cuadro N° 06
Información			
No entregar cargos de notificaciones, avisos o actas en el plazo	Por orden / día	0.2 × K	Plazo de 48 horas
No presentar informes o información en la fecha, o incompletos	Por informe / día	0.5 × K	Hasta la subsanación
Presentar información falsa o errada (incluidas lecturas no tomadas en campo)	Por suministro	1 × K	Separación del trabajador
Pérdida de padrones, recibos u otros documentos entregados	Por documento	1.5 × K	Sin perjuicio de su reposición
Actos dolosos o impropios			
Acuerdos fraudulentos con usuarios (by-pass, manipulación del medidor, alteración de lecturas)	Por caso	3 × K	Separación inmediata y acciones legales
Trabajador en estado de ebriedad o con signos de haber ingerido alcohol	Por trabajador	3 × K	Separación inmediata
Maltrato ofensivo a usuarios o terceros	Por caso	2 × K	Separación del trabajador
Incumplimiento de obligaciones laborales, previsionales o tributarias con su personal	Por caso	2 × K	Sin perjuicio de resolver el contrato

Procedimiento: detectada la infracción, el Área Usuaria la notifica por escrito o correo electrónico al CONTRATISTA, que dispone de cuarenta y ocho (48) horas para subsanar y presentar su descargo. El Área Usuaria lo evalúa en dos (02) días hábiles: si no subsana ni sustenta, o subsana sin sustento, o el sustento es insuficiente, se aplica la penalidad; si subsana con sustento suficiente, no se aplica. Las observaciones

del muestreo probabilístico no admiten levantamiento. La penalidad se comunica mediante carta de la Gerencia Comercial, con copia a la Gerencia de Administración y Finanzas para el descuento en la valorización. Si la deficiencia persiste, la penalidad se vuelve a aplicar; la concurrencia de infracciones se penaliza en forma acumulativa. Las penalidades se aplican sin perjuicio de las sanciones que imponga la SUNASS a EPSSMU S.A. por hechos imputables al CONTRATISTA.

15. Resolución del Contrato

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

- ✓ Caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ Hechos imprevisibles o inevitables que imposibilitan la continuación del contrato.
- ✓ Incumplimiento contractual.
- ✓ Cuando una de las partes no cumple con sus obligaciones contractuales, y esa falta es atribuible a dicha parte.
- ✓ Hechos sobrevinientes.
- ✓ Eventos que ocurren después de la firma del contrato, que no son caso fortuito o fuerza mayor, y que hacen imposible la continuación del contrato, sin que ninguna de las partes sea responsable.
- ✓ Incumplimiento de Cláusula Anticorrupción.
- ✓ Si se verifica el incumplimiento de una cláusula específica sobre la prevención de la corrupción en el contrato.
- ✓ Presentación de documentación falsa o inexacta.
- ✓ Si se descubre que durante la ejecución del contrato se presentó información o documentos falsos o incorrectos.
- ✓ Acumulación del monto máximo de penalidad.
- ✓ Cuando el CONTRATISTA acumule el monto máximo de penalidad por mora o por otras penalidades.

De encontrarse en alguno de estos supuestos, las partes procederán conforme al artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, modificado por Decreto Supremo N° 001-2026-EF.

16. Cláusula Garantías

No aplica

17. Cláusula Gestión de Riesgos

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

Riesgo	Medidas de Mitigación	Responsable
Falta de integridad	Si el proveedor/contratista identifica o detecta algún riesgo de integridad deberá comunicarlo a la oficina de integridad institucional o la que haga sus veces.	Postor/participante Responsable de la oficina de integridad institucional
Falta de transparencia	Si el proveedor/contratista identifica o detecta algún riesgo de transparencia deberá comunicarlo a la oficina de integridad Institucional o la que haga sus veces.	Postor/participante Responsable de la oficina de integridad institucional
Cumplimiento de marco normativo	Si el proveedor/contratista identifica o detecta que dentro del proceso de contratación se transgrede o incumple el marco normativo aplicable (normativa de contrataciones y/o normas aplicables al objeto de la contratación) comunica a la ORH, oficina de integridad institucional o a la Secretaría Técnica del PAD y también puede solicitar el OECE la supervisión del mismo.	Postor/participante Responsable de la oficina de integridad institucional Secretaría Técnica del PAD
Incumplimiento a las normas y políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Si el proveedor/contratista identifica o detecta algún incumplimiento de las disposiciones contenidas en los documentos de contratación relacionadas al SGRH	Postor/participante Responsable de la oficina de integridad institucional Secretaría Técnica del PAD
Direccionamiento en la formulación del requerimiento	Si el proveedor/contratista identifica o detecta situaciones que permiten el direccionamiento hacia determinadas marcas, distribuidores, orígenes, patentes o similares o hacia determinados proveedores en el proceso de contratación, el contratista comunica a la ORH, oficina de integridad institucional o a la Secretaría Técnica del PAD y también puede solicitar el OECE la supervisión del mismo.	Postor/participante Responsable de la oficina de integridad institucional Secretaría Técnica del PAD

División deliberada del requerimiento	Si advierte que el área usuaria viene realizando requerimientos fraccionados sobre el mismo objeto contractual (bienes iguales) durante un ejercicio fiscal se podrá comunicar a la comunica a la ORH, oficina de integridad institucional o a la Secretaría Técnica del PAD	Postor/participante Responsable de la oficina de integridad institucional Secretaría Técnica del PAD
Demora en el pago	Si la entidad no viene efectuando pago de forma oportuna y dentro de los plazos de Ley a los contratistas y/o Proveedores, el contratista comunica a la ORH, oficina de integridad institucional o a la Secretaría Técnica del PAD	Postor/contratista Responsable de la oficina de integridad institucional Secretaría Técnica del PAD
Deficiencias en contenido del requerimiento	Si advierte que el área usuaria ha realizado requerimiento con deficiencias, errores o contienen vicios que pudieran afectar la contratación oportunidad y dentro del principio del valor por dinero, y también puede solicitar el OECE la supervisión del mismo.	Postor/contratista Responsable de la oficina de integridad institucional Secretaría Técnica del PAD
Falta de cumplimiento del contrato	Si se advierte que una de las partes viene incumpliendo las obligaciones contractuales derivadas de una orden o un contrato, el contratista comunica a la ORH, oficina de integridad institucional o a la Secretaría Técnica del PAD	Entidad: área usuaria, almacén u otro Contratista: el representante legal, apoderado u otro

Asimismo, se identifican como riesgos operativos del servicio: fallas del sistema E-SIINCO WEB o del aplicativo (mitigación: contingencia con padrón autorizada), pérdida o robo de equipos y recibos (equipos de reserva y denuncia inmediata), condiciones climáticas adversas y altas temperaturas (reprogramación y EPP), y accidentes de trabajo (Plan de SST y SCTR).

Además, cualquier incumplimiento de funciones y el marco normativo aplicable al proceso de contratación puede ser denunciado al órgano de control institucional de la entidad.

18. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la EPSSMU SA. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la EPSSMU SA., con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con la EPSSMU SA. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a la EPSSMU SA., el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

19. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación. Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

20. Principio del valor por dinero

La presente contratación se rige por el principio de valor por dinero; se prioriza la calidad y la confiabilidad del servicio, considerando su impacto en la facturación y la recaudación, y no necesariamente se elige al postor de menor precio.

Criterios a considerar:

a. Experiencia del postor y de su personal en toma de lecturas y distribución de recibos en empresas de servicios públicos.
b. Calidad del servicio: exactitud de las lecturas y oportunidad de la entrega de los recibos.
c. Soporte tecnológico: dispositivos móviles con transmisión en línea y geolocalización.
d. Criterios sociales: gestión de la seguridad y salud en el trabajo (p. ej., ISO 45001) y contratación de personal local.
e. Criterios ambientales: uso responsable de papel e insumos (p. ej., ISO 14001).
f. Entre otros.

EPSSMU S.A.
Ing. Christian Fernando Saenz Guillen
GERENTE COMERCIAL

EPSSMU S.A.
Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal Utcubamba

Bagua Grande - lunes, 12 de octubre de 2026.