

*“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”  
“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”*

## REQUERIMIENTO (Bienes)

### 1.1 FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La EPS EMAPAT S.A. requiere adquirir fólderes membretados y cartilla informativa para la atención a los usuarios. (recepción de reclamos comerciales)

### 1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Adquisición de fólderes membretados y cartilla informativa, para recepción de los reclamos comerciales

### 1.3 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

#### a. Modalidad de pago

El contrato se rige por la modalidad de suma alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

#### b. Sistema de entrega

No Aplica

#### c. Plazo de entrega

Los bienes materia de la presente convocatoria se entregan en el plazo de tres días calendarios (03), en concordancia con lo establecido en la estrategia de contratación.

#### d. Lugar de entrega de los bienes

Los bienes materia de la presente convocatoria se entregan en los ambientes de la Sede Central de la EPS EMAPAT S.A., ubicado en la Av. Ernesto Rivero 782.

#### e. Recepción y Conformidad

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La recepción será otorgada por el almacén Central de la EPS EMAPAT SA y la conformidad será otorgada por el Departamento de Comercialización y Atención al Cliente, en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS computados desde el día siguiente de producida la recepción.

La recepción conforme de la prestación por parte de la EPS EMAPAT S.A. no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un año contado a partir de la conformidad otorgada por LA EPS EMAPAT S.A.



*“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”  
“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”*

**f. Adelantos**

No Aplica

**g. Penalidades**

**Penalidad por mora:**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la EPS EMAPAT S.A., le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la EPS EMAPAT S.A. le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Dónde: **F= 0.40**

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 EPS EMAPAT S.A. no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

**h. Subcontratación**

No aplica

**i. Fórmulas de reajustes**

No aplica

**j. Solución de controversias contractuales**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

**k. 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 EPS EMAPAT S.A.



*“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”  
“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”*

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 32 y/o cualquier servidor de la EPS EMAPAT S.A., 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 EPS EMAPAT S.A.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participaciones, 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.

#### **I. Marco Legal**

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable, así como directivas internas en materia de Contrataciones Públicas.

#### **1.4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

- Cartilla informativa Tamaño A-4
- Folder membretado Tamaño oficio





## C) DESISTIMIENTO

### Resolución del Consejo Directivo N°066-2006-CD

(Modificaciones RCD 088-2007- del 31.12.2007 y RCD N°064-2009 del 31.12.2009)

De encontrarse de acuerdo con la solución del problema, puede desistir del reclamo con la firma del documento de conformidad, procediéndose a archivar el expediente.

Caso contrario EMAPAT, deberá emitir la resolución en el plazo de (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo, de la resolución será notificada dentro de los diez (10) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

## TIPOLOGÍAS DE RECLAMO

- **Consumo Medidor:** El usuario considera que el régimen de facturación no es aplicable o ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medido.
- **Consumo Promedio:** El usuario considera que el régimen de facturación no es aplicable o el monto facturado está mal calculado.
- **Asignación de Consumo:** El usuario considera que el régimen de facturación no es aplicable, el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o el volumen facturado es mayor de unidades de uso al que corresponde.
- **Consumo no Facturado Oportunamente:** El usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que EMAPAT no facturo en su oportunidad.
- **Consumo no realizado por Servicio cerrado:** El usuario considera que se la ha facturado en servicio que EMAPAT no le ha brindado ya sea porque no tiene conexión o porque esta se encuentra cerrada.
- **Consumo Atribuible a Usuario Anterior del Suministro:** El usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.
- **Consumo Atribuible a Otro Suministro:** Cuando existe confusión o cruce de suministros.
- **Pago no Procesado:** El usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo EMAPAT se lo cobra nuevamente. Su origen también puede ser por pago equivocado.
- **Tipo de Tarifa:** El usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.
- **Conceptos Emitidos:** El usuario considera la existencia de cargos o alcantarillado, servicios colaterales etc.
- **Número de Unidades de Uso:** Cuando el número de Unidades de Uso es mayor al que corresponde.

EPS EMAPAT S.A., tiene (15) días hábiles para expedir la resolución del recurso de reconsideración y (05) días hábiles para notificarla. En caso presente recurso de apelación EMAPAT tiene (05) días hábiles para remitir el expediente a SUNASS, a fin que el TRASS lo resuelva.

A-4) En caso el TRASS no se pronuncie declarando infundado queda agotada la vía administrativa, pudiendo ejercer su derecho ante la vía judicial correspondiente.

## BI RECLAMO COMERCIAL NO RELATIVO A LA FACTURACIÓN Y OPERATIVO.

B-1) Es aquel originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación, limitan el acceso individual a los servicios y aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento.

B-2) Previamente a la presentación del reclamo, el solicitante deberá presentar una Solicitud de Atención de Problema, el cual luego de solucionado, EMAPAT y el solicitante podrán firmar un documento de conformidad, concluyendo así con el problema.

B-3) De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar el reclamo, contando con los siguientes plazos máximos para su presentación:

- I) Reclamos Comerciales no Relativos a la Facturación: Dos (02) meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.
  - II) Reclamos Operativos: Diez (10) días después de incumplido el plazo para la atención del problema.
- Los reclamos presentados fuera del plazo serán declarados improcedente sin mayor trámite.

## AI RECLAMO COMERCIAL RELATIVO A LA FACTURACIÓN

A-1) Es aquel originado por los problemas que tienen incidencia en el monto a pagar por el usuario, pudiendo presentarse ante las oficinas de la EPS EMAPAT S.A., dentro de los 02 meses siguientes de la fecha de vencimiento de la facturación o de producido del hecho que lo motiva.

A-2) EPS EMAPAT S.A., tiene (30) días hábiles para la atención del reclamo mediante resolución y diez (05) días hábiles para la notificación de la resolución, en caso de incumplir estos plazos para el SAP (Silencio Administrativo Positivo), el cual pone fin al procedimiento.

A-3) En caso no se encuentre de acuerdo con la resolución emitida podrá presentar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación un recurso, pudiendo ser:

- I) Reconsideración: El que sustentara en nueva prueba.
- II) Apelación: Cuando se trate de diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho.



# CARTILLA INFORMATIVA

## ETAPAS DEL PROCESO DE RECLAMO

**Etapas de Investigación:** Se dispondrá la actuación de los medios de prueba necesarios para la atención del reclamo, dentro de ellos tenemos las inspecciones, contrastación al medidor y otros.

**Etapas de Conciliación:** En esta etapa las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por EMAPAT. Esta etapa solo es obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operativos y comerciales no relativos a la facturación.

**Etapas de Decisión:** Se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado, sin perjuicio de todo lo expuesto, el usuario y EMAPAT, podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento concluyendo así este.



Para mayor información llamar a los siguientes teléfonos:

**Atención al Cliente: 948 328 269**

**Emergencias: 997 281 332**

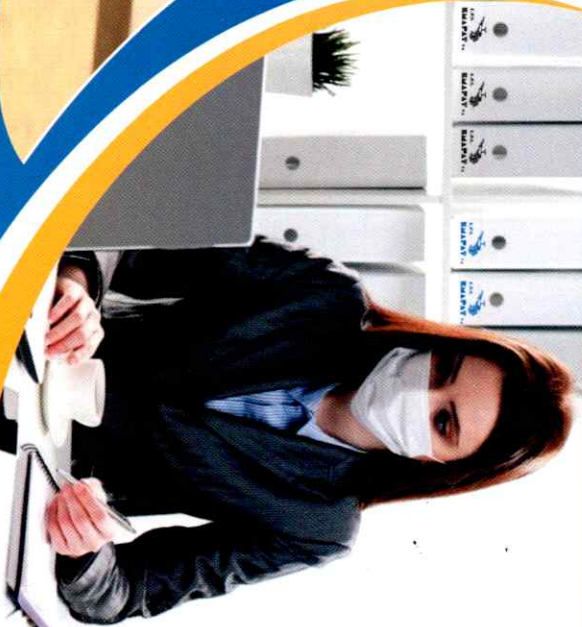
[www.emapat.com.pe](http://www.emapat.com.pe)

[atencioncliente@emapat.com.pe](mailto:atencioncliente@emapat.com.pe)

Oficina de Atención de EPS EMAPAT S.A.

Av. Ernesto Rivero N° 786 – Cercado

TAMBIÉN ESTAMOS EN:



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

20



ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA  
SOCIEDAD ANONIMA

RECLAMO N°

20.....

Fecha: ...../...../.....

USUARIO y/o CLIENTE: \_\_\_\_\_

CÓDIGO DE INSCRIPCIÓN N°: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

**LECTURA DE MEDIDOR**

LECTURA N° 01: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

LECTURA N° 02: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

LECTURA N° 03: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

LECTURA N° 04: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

CITACIÓN A REUNIÓN FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**OBSERVACIONES A LA INSPECCIÓN:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TIENE SERVICIO DE AGUA (.....)

TIENE SERVICIO DE AGUA Y DESAGÜE (.....)