



## **CONTRATO**

**LICITACIÓN N° 2023-II**

**LICITACIÓN PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA DE  
PROMOCIÓN DE SUMINISTROS DE GAS NATURAL  
MEDIANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL  
DE INSTALACIÓN INTERNA EN LA CONCESIÓN  
SUROESTE**

**CONTRATO PARA PARTICIPAR EN LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE SUMINISTROS DE GAS NATURAL CON RECURSOS DEL FISE EN LA CONCESIÓN SUROESTE**

Conste por el presente documento, el “Contrato para participar en el programa de promoción de suministros de gas natural con recursos del FISE”, (en adelante, “Contrato”), que celebran de una parte el Ministerio de Energía y Minas, en adelante “**LA ENTIDAD**”, con R.U.C. N° 20131368829, con domicilio legal en Av. las Artes N° 260, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, representado por el Director General de Hidrocarburos, Luis Alberto García Cornejo, identificado con DNI N° XXXXXXX, designado mediante Resolución Ministerial N° 176-2023-MINEM/DM y facultado para suscribir el presente Contrato en virtud de lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 231-2020-MINEM/DM, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 21 de agosto de 2020 y de otra parte la empresa XXXXXXX con RUC N° XXXXXXX, con domicilio legal para efectos del presente Contrato en XXXXXXX, distrito XXXXXX, Provincia de XXXXXX y Departamento de XXXX, cuyo representante legal es XXXXXXXXXXX, con DNI N° XXXXXXXXXXX, según poder inscrito en el Asiento N° XXXXX, de la Partida N° XXXXXXX de la Zona Registral N° XX, Sede XXXXX, del Registro de Personas Jurídicas XXXXXX, a quien en adelante se le denominará “**EMPRESA INSTALADORA GNR**” en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: MARCO LEGAL**

- a. Ley N° 29852, Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético y modificatorias.
- b. Decreto Legislativo N° 295, que aprueba el Código Civil.
- c. Decreto Supremo N° 021-2012-EM, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29852 y sus modificatoria.
- d. Resolución Ministerial N° 072-2023-MINEM/DM, que aprueba el “Programa Anual de Promociones 2023” y modificatorias.
- e. Resolución Viceministerial N° 029-2020-MINEM-VMH que aprueba el “Procedimiento de Desembolsos y Recaudación del Financiamiento FISE en el Marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural” y modificatorias.
- f. Resolución Viceministerial N° 017-2023-MINEM-VMH, que aprueba el “Procedimiento para la prestación de Servicio Integral de Instalación Interna y la Ejecución de Proyectos de Masificación de Gas Natural en el marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural financiados por el Fondo de Inclusión Social Energético-FISE”.
- g. Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 030-2016-OS/CD, que aprueba el “Reglamento del Registro de Instaladores De Gas Natural” y modificatorias.
- h. Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 099-2016-OS/CD, que aprueba el “Procedimiento para la Habilitación de Suministros en Instalaciones Internas de Gas Natural” y modificatorias.

**CLÁUSULA SEGUNDA: LAS PARTES**

**LA ENTIDAD**, es un organismo público que ejerce la función de Administrador del Fondo de Inclusión Social Energético – FISE, de acuerdo con el mandato de la Ley N° 29852 y sus modificatorias.

**EMPRESA INSTALADORA GNR**, es la empresa instaladora de gas natural inscrita en el registro de instaladores de gas natural, que ha suscrito Contrato con el Administrador del FISE para participar en el Programa de Promoción de Suministros de Gas Natural de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento aprobado mediante la Resolución Viceministerial N° 017-2023-MINEM-VMH.

#### **CLÁUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente Contrato es establecer los términos, obligaciones y responsabilidades de las Partes, los cuales se encuentran establecidos en las Bases y en los Anexos 1, 2 y 3 los cuales forman parte del presente Contrato para la prestación del “Servicio Integral de Instalaciones Internas de Gas Natural con Recursos del FISE” (en adelante “Servicio”) a favor del Usuario FISE (En adelante “Usuario(s)”); en el marco del “Programa de Promoción de nuevos suministros de Gas Natural” (en adelante “Programa BonoGas”) incluidos en el Programa Anual de Promociones y de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento para la prestación de Servicio Integral de Instalación Interna y la Ejecución de Proyectos de Masificación de Gas Natural en el marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural financiados por el Fondo de Inclusión Social Energético-FISE” (en adelante “Procedimiento”).

#### **CLÁUSULA CUARTA: MODIFICACIONES**

Lo que no estuviese contemplado en el presente Contrato, así como las modificaciones o ampliaciones de este, o lo previsto en la normativa aplicable, previo acuerdo de las Partes, podrá ser incluido mediante la suscripción de una Adenda.

En caso se suscriba una Adenda, las Partes acuerdan que se mantendrá el precio por la ejecución del Servicio Integral de Instalación Interna determinado en la Buena Pro.

#### **CLÁUSULA QUINTA: PENALIDADES**

Las penalidades se encuentran contempladas en el Anexo 2 denominado “Penalidades” y para su aplicación, **LA ENTIDAD** debe comunicar mediante oficio a la **EMPRESA INSTALADORA GNR** el incumplimiento detectado, describiendo el hecho y la penalidad aplicable, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos. **LA ENTIDAD** evalúa los descargos y comunica a través de un oficio la aplicación o no aplicación de la sanción y/o penalidad. En caso de que la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no presente en el plazo establecido sus descargos, **LA ENTIDAD** se encuentra habilitada a aplicar la sanción y/o penalidad que corresponda.

El pago de las penalidades será descontado de los desembolsos por el Servicio a favor de la **EMPRESA INSTALADORA GNR**. En caso el descuento realizado no cubra la totalidad del monto de la penalidad, la Garantía de Fiel Cumplimiento se ejecutará en forma parcial o total para el pago de las penalidades.

La Garantía de Fiel Cumplimiento debe cumplir con las condiciones establecidas en el presente Contrato, las Bases del Proceso de Licitación; así como el “Procedimiento para la prestación de Servicio Integral de Instalación Interna y la Ejecución de Proyectos de Masificación de Gas Natural en el marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural financiados por el Fondo de Inclusión Social Energético-FISE” aprobado mediante la Resolución Viceministerial N° 017-2023-MINEM-VMH, o norma que la modifique o sustituya.

En caso de ejecución parcial o total de la Garantía de Fiel Cumplimiento, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe restituirla al monto original y en las mismas condiciones.

#### **CLÁUSULA SEXTA: SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES**

En caso de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o se comprometa íntegramente el monto total asignado en el Programa Anual de Promociones para el Programa BonoGas, **LA ENTIDAD** podrá suspender el desarrollo de las actividades relacionadas al Programa BonoGas.

**CLÁUSULA SEPTIMA: PROTOCOLO DE ATENCIÓN**

La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe cumplir los lineamientos del Protocolo de Atención y Difusión del Programa establecidos en el anexo 3 del presente contrato, siendo su responsabilidad el cumplimiento de este documento por parte de su personal.

**CLÁUSULA OCTAVA: PLAZO DE VIGENCIA**

El plazo de vigencia del presente Contrato se computará desde el día hábil siguiente de la fecha de la suscripción del mismo hasta el 24 marzo de 2024. El presente Contrato solo podrá ser renovado siempre que la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no haya incurrido en ninguna causal de resolución y por un plazo máximo de dos (02) meses. La decisión de no renovación del Contrato por cualquiera de las Partes no será motivo de controversia o arbitraje.

En caso se renueve el Contrato, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe entregar una nueva Garantía de Fiel Cumplimiento en las mismas condiciones.

Suscrito en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de noviembre del año 2023, en señal de conformidad con el texto del presente Contrato.

---

XXXXXXXXXXXXXX  
Director General de Hidrocarburos  
**LA ENTIDAD**

---

XXXXXXXXXXXXX  
Representante Legal  
**EMPRESA INSTALADORA GNR**

**ANEXO 1: CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

**1. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

Las obligaciones de las Partes están establecidas en el presente Contrato, en sus anexos y todos los documentos presentados por la **EMPRESA INSTALADORA GNR** para la suscripción del presente Contrato.

**2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

- 2.1. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe contar con inscripción vigente en el Registro de Instaladores de Gas Natural de Osinergmin como Persona Jurídica durante la vigencia del Contrato; la inhabilitación del registro es causal de resolución del Contrato por parte de **LA ENTIDAD**.
- 2.2. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** no deberá tener socios, accionistas, representantes legales con vínculo laboral o con vínculo como cónyuge con los socios, accionistas, representantes legales de las empresas contratadas para realizar las habilitaciones en la concesión de SurOeste. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del Convenio por parte de **LA ENTIDAD**.
- 2.3. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe contar, como mínimo, con tres (03) instaladores de gas natural con categoría IG1 o IG2 y un instalador de gas natural con categoría IG3, quienes deberán estar debidamente inscritos en el Registro de Instaladores de Gas Natural de Osinergmin (Persona Jurídica).

Los instaladores de gas natural con categoría IG1 o IG2 que ejecuten instalaciones internas para la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no podrán estar inscritos en el Registro de Instaladores de otra empresa instaladora del Programa, el incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del Contrato por parte de **LA ENTIDAD**.

En caso existan circunstancias no imputables a la **EMPRESA INSTALADORA GNR** que puedan conllevar a incumplir la obligación señalada en el párrafo precedente, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** contará con un plazo máximo de 15 días hábiles para subsanar, en caso supere el plazo y no se subsane, **LA ENTIDAD** procederá a resolver el Contrato.

- 2.4. En caso la **EMPRESA INSTALADORA GNR** realice acciones que afecten la continuidad, el desarrollo o la imagen del FISE y sus programas **LA ENTIDAD** procederá a resolver el Contrato.
- 2.5. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** deberá contar con un local independiente exclusivo para la atención presencial de usuarios y deberá estar abierto al público de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 17:00 horas.

El local deberá estar ubicado dentro de la ciudad de Arequipa y deberá estar correctamente identificado con un letrero con un área mínima de 2m<sup>2</sup> y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención y Difusión del Programa, lo cual incluye señalar el nombre y la dirección de la empresa.

- 2.6. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe contar, como mínimo, con una persona para atender exclusivamente los reclamos y/o consultas de los Usuarios y/o potenciales Usuarios; así también debe contar con una línea fija, una línea móvil y un correo electrónico con dominio corporativo exclusivo para la atención de usuarios. En caso de que la **EMPRESA INSTALADORA GNR** cambie de dirección, teléfonos y/o correos, deberá comunicarlo a **LA ENTIDAD**.

- 2.7. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe proporcionar una cuenta de correo electrónico con dominio corporativo al personal encargado de realizar coordinaciones con **LA ENTIDAD** relacionadas con la atención de Usuarios, gestión comercial, construcción, liquidación y supervisión.
- 2.8. En la etapa de construcción, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** deberá hacer uso de vehículos de 1.4 toneladas de peso bruto como mínimo para el transporte de los equipos, herramientas y materiales, este vehículo deberá cumplir con toda la normatividad vigente para su circulación. Se deberá visualizar en los laterales del vehículo el nombre o logo de la **EMPRESA INSTALADORA GNR**, así como la dirección y teléfonos de contacto. Se prohíbe el transporte de las tuberías de gas natural en forma que puedan ser dañadas por aplastamiento, por rasguños, por cortes, por curvatura extrema, exposición extrema a la luz del sol o exposición a altas temperaturas.
- 2.9. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** deberá cumplir con la normativa vigente relacionada con la recolección, transporte, tratamiento, transferencia y disposición final de los residuos sólidos, según corresponda. **LA ENTIDAD** solicitará mensualmente las constancias y/o facturas donde se indique el volumen de desmonte eliminado.

### **3. NÚMERO MÍNIMO DE INSTALACIONES**

- 3.1. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe cumplir, como mínimo, con 400 instalaciones internas habilitadas, hasta el 24 marzo de 2024. El incumplimiento de esta obligación es penalizado de acuerdo a lo indicado en el Anexo 2 del presente contrato, excepto por aquellas situaciones no imputables a la **EMPRESA INSTALADORA GNR**, las cuales deberán ser fundamentadas.
- 3.2. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe cumplir con la cantidad mínima de instalaciones internas habilitadas establecidas en el párrafo precedente, salvo situaciones no atribuibles a la **EMPRESA INSTALADORA GNR**. Se considera situaciones no atribuibles a la **EMPRESA INSTALADORA GNR**, las siguientes:
- a) Las instalaciones internas que se encuentren sobre redes de distribución gasificadas y que no cuentan con Tubería de Conexión y/o Acometida, habiéndose excedido el plazo establecido en el literal b) del artículo 42 del TUO del Reglamento de Distribución.
  - b) Las instalaciones internas que se encuentren sobre redes de distribución gasificadas y que no cuentan con Tubería de Conexión y/o Acometida, debido a que existen impedimentos técnicos y/o administrativos (permisos y/o autorizaciones) que no permiten la ejecución de los mencionados trabajos por parte del Concesionario.

### **4. HABILITACIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA**

- 4.1. La habilitación de las instalaciones internas existentes, que, de corresponder, implica las actividades correctivas necesarias para habilitar el suministro, deberá ser coordinada adecuadamente por la **EMPRESA INSTALADORA GNR** con el Concesionario, de tal manera que sea eficiente la ejecución de los procesos involucrados.
- 4.2. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** no puede realizar la habilitación de las instalaciones internas en inmuebles no habitados o en viviendas cuyo ambiente donde se ubique el gasodoméstico se encuentre aún en construcción o no se encuentre definido adecuadamente o no se encuentre acondicionado para su uso. Para la evaluación de este incumplimiento, **LA ENTIDAD** puede utilizar información propia o de terceros, incluidos los recibos de consumo de gas natural.

### **5. SUPERVISIÓN**

- 5.1. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** deberá contar con un instalador de gas natural categoría IG3 responsable del cumplimiento de la normativa relacionada a las instalaciones de gas natural y una

persona responsable del cumplimiento de la normativa relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.

- 5.2. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** deberá contar con personal, propio o tercero, para supervisar en campo el correcto desarrollo de las actividades del Servicio. **LA ENTIDAD** solicitará mensualmente el informe de las supervisiones realizadas, el cual deberá contener fotografías fechadas, actas de supervisión y acciones correctivas.
- 5.3. **LA ENTIDAD**, con información propia o de terceros (Osinermin, Concesionario, Sunafil, etc.), supervisará el cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en el Contrato y en caso de verifiquen incumplimientos, **LA ENTIDAD** aplicará las penalidades establecidas en el Contrato y, de ser el caso, la resolución del Contrato.
- 5.4. **LA ENTIDAD** como parte de supervisiones inopinadas, podrá solicitar la presencia en campo del instalador IG3. En caso de incumplimiento, **LA ENTIDAD** aplicará las penalidades establecidas en el Contrato.

## **6. DESEMBOLSO**

- 6.1. El desembolso a la **EMPRESA INSTALADORA GNR** por la ejecución del Servicio Integral de Instalación interna realizará en moneda nacional y de acuerdo con lo establecido en la Resolución Viceministerial N° 029-2020-MINEM-VMH o norma que la modifique o sustituya.
- 6.2. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe cumplir con la normativa tributaria e incluir la detracción o autodestracción cuando se ejecute el Servicio a favor de los beneficiarios que posean Registro Único de Contribuyente (RUC). **LA ENTIDAD** podrá solicitar la documentación que sustente la mencionada obligación.
- 6.3. Es responsabilidad de la **EMPRESA INSTALADORA GNR** proporcionar y mantener actualizadas las cuentas bancarias y la información necesaria para el desembolso de las liquidaciones. Cualquier sobre costo generado por la información errónea o desactualizada brindada por la **EMPRESA INSTALADORA GNR** será de responsabilidad de esta y el monto del referido sobre costo será descontado del próximo desembolso. **LA ENTIDAD** no se responsabiliza por los desembolsos efectuados a las cuentas que fueron reportadas por la **EMPRESA INSTALADORA GNR** y se encuentren desactualizadas y/o erróneas.

## **7. DE LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

- 7.1. Desde el día hábil siguiente de la suscripción del presente Contrato hasta la fecha de su vencimiento, ninguna de las Partes es imputable por la inejecución de una obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, durante el periodo en que la Parte obligada se vea afectada por Fuerza Mayor o Caso Fortuito y siempre que acredite documentadamente que tal causa impidió su debido cumplimiento.
- 7.2. Para determinar Fuerza Mayor o Caso Fortuito se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 1315° del Código Civil.
- 7.3. La Fuerza Mayor o Caso Fortuito no libera a las Partes del cumplimiento de obligaciones que no sean afectadas por estos eventos. La Parte que invoque la Fuerza Mayor o Caso Fortuito deberá hacer sus mejores esfuerzos para asegurar el reinicio de la actividad o prestación correspondiente en el menor tiempo posible después de la ocurrencia de los referidos eventos.

- 7.4. La Parte que invoque el evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito debe informar a la otra Parte sobre:
- Los hechos que constituyan el evento de Fuerza Mayor, dentro de las siguientes setenta y dos (72) horas de haber ocurrido o haberse enterado, según sea el caso, el cual podrá enviarse a los correos de los coordinadores y/o especialistas del Programa; y b) El período estimado de restricción total o parcial de sus actividades y el grado de impacto previsto. Adicionalmente, deberá mantener informada a la otra Parte sobre el desarrollo de estos eventos y las medidas adoptadas para superarlas.
- 7.5. En el supuesto que una de las Partes no estuviera de acuerdo con la calificación del evento como de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o sus consecuencias, puede recurrir al procedimiento de solución de controversias previsto en el numeral 9 del presente Anexo. No resulta aplicable el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS o aquella que lo modifique o sustituya.

## **8. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

- 8.1. El presente Contrato contempla tres (03) causales de resolución:
- Vencimiento del plazo: El Contrato culminará al vencimiento del plazo de vigencia establecido en la Cláusula Séptima del Contrato, de no haberse acordado su renovación.
  - Mutuo Acuerdo: El Contrato pueden resolverse, sin responsabilidad de ninguna de las partes, por mutuo acuerdo, para lo cual **LA ENTIDAD** emite un informe evaluando el impacto que generaría en el Programa Anual de Promociones el acordar su eventual resolución. Con la aprobación de **LA ENTIDAD**, las partes suscriben un documento en el que conste la fecha en la que se hace efectiva la resolución. El Contrato no puede ser resuelto de mutuo acuerdo si la **EMPRESA INSTALADORA GNR** previamente no ha cumplido con la cantidad mínima de instalaciones internas que deben ser habilitadas durante el plazo de vigencia del Contrato.
  - Resolución por incumplimiento de Contrato: **LA ENTIDAD** resolverá el Contrato, sin perjuicio de las penalidades y sanciones que procedan, además de los supuestos señalados expresamente en el presente Contrato, si la **EMPRESA INSTALADORA GNR**:
    - Hubiera presentado información inexacta y/o falsa desde la etapa de proceso de convocatoria, así como durante las etapas que comprenden las actividades mencionadas en el presente Contrato.
    - Fuera declarada en insolvencia, en quiebra, disuelto o liquidado.
    - Transfiere parcial o totalmente las obligaciones establecidas en el Contrato, por cualquier título y/o modalidad.
    - Cuando se fusione, escinda o transforme.
    - Realice acciones que afecten la continuidad, el desarrollo o la imagen del FISE y sus programas.
    - Situaciones o acciones señaladas expresamente en el Contrato como causales de resolución.

En caso **LA ENTIDAD** identifique alguno de los supuestos de resolución por incumplimiento, comunica mediante oficio a la **EMPRESA INSTALADORA GNR** su intención de dar por resuelto el Contrato, describiendo la causal y otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la comunicación, para que la **EMPRESA INSTALADORA GNR** presente sus descargos. **LA ENTIDAD**, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la recepción de los descargos, comunicará el resultado de su evaluación a través de un oficio. En caso, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no presente sus descargos en el plazo establecido, **LA ENTIDAD** puede proceder a resolver el Contrato.



Resuelto el Contrato por Incumplimiento, **LA ENTIDAD** procederá a ejecutar la garantía de fiel cumplimiento y la Garantía por el monto diferencial de propuesta, presentadas por la **EMPRESA INSTALADORA GNR**. En caso la **EMPRESA INSTALADORA GNR** sea una REMYPE, **LA ENTIDAD** procederá a retener definitivamente el monto total retenido de los desembolsos hasta la fecha de resolución de Contrato.

La resolución del Contrato por incumplimiento inhabilita a la **EMPRESA INSTALADORA GNR** durante el periodo de un (1) año calendario para participar en cualquiera de los procesos de convocatoria y/o licitaciones realizadas por **LA ENTIDAD** en cualquier zona. La inhabilitación alcanza también a las personas jurídicas cuyos socios, accionistas o representantes legales hayan tenido esta calidad en la **EMPRESA INSTALADORA GNR** con Contrato resuelto.

- 8.2. Resuelto el Contrato, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no podrá registrar, en el Portal de Habilitaciones, solicitudes de suministro en el marco del Programa BonoGas.
- 8.3. Resuelto el Contrato, **LA ENTIDAD** elaborará las liquidaciones pendientes de pago a favor de la **EMPRESA INSTALADORA GNR**.
- 8.4. Resuelto el Contrato, las instalaciones pendientes de habilitar serán transferidas a **LA ENTIDAD** sin corresponder el reconocimiento económico hacia la **EMPRESA INSTALADORA GNR**.

#### **9. CLÁUSULA DE RÉGIMEN DE GARANTÍAS**

- 9.1. La(s) garantía(s) podrán estar constituida por más de una carta fianza con la condición de que todas ellas sumen el total del monto exigido para la correspondiente garantía.
- 9.2. La(s) garantía(s) garantizan el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluyendo el pago de penalidades del Contrato.
- 9.3. En caso se ejecute parcial o totalmente la Garantía de Fiel Cumplimiento, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** debe restituirla al monto original y en las mismas condiciones. En caso no se efectúe la restitución en mención, se resolverá el Contrato.

#### **10. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

- 10.1. Todos los conflictos y controversias que pudieran surgir entre las Partes sobre la interpretación, ejecución, cumplimiento y cualquier aspecto relativo a la existencia, validez o resolución del Contrato, deberán ser resueltos mediante Trato Directo entre las Partes, a solicitud de cualquiera de ellas, siguiendo las reglas de concertación, buena fe y común intención, comprometiéndose a brindar sus mejores esfuerzos para lograr una solución armoniosa, teniendo en cuenta los objetivos que persigue el presente Contrato.
- 10.2. Las Partes declaran que es su voluntad que todos los conflictos y controversias que pudieran surgir entre las Partes sobre la interpretación, ejecución, cumplimiento y cualquier aspecto relativo a la existencia, validez o resolución del Contrato, sean resueltos por Trato Directo entre las Partes.
- 10.3. En caso las Partes no lleguen a un acuerdo, los conflictos y controversias deberán ser definidas como Controversia Técnica o Controversia No-Técnica.

De acordarse que se trata de una Controversia Técnica, se resolverá conforme al procedimiento estipulado en el numeral 10.4. Los conflictos o controversias que no sean de carácter técnico (“Controversia No-Técnica”), serán resueltos conforme al procedimiento previsto en el numeral 9.5.

En caso de que las Partes no se pusieran de acuerdo respecto de si el conflicto o controversia suscitado es una Controversia Técnica o una Controversia No-Técnica, entonces tal conflicto o controversia deberá ser considerado como una Controversia No-Técnica y será resuelto conforme al procedimiento respectivo previsto en el numeral 10.5.

- 10.4. Todas y cada una de las Controversias Técnicas que no puedan ser resueltas directamente por las Partes, deberán ser sometidas a la decisión final e inapelable de un solo experto en la materia (el “Experto”), quien será designado por las Partes de mutuo acuerdo dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la determinación de la existencia de una Controversia Técnica.

El Experto podrá ser un perito nacional o extranjero con amplia experiencia en la materia de la Controversia Técnica respectiva, quien no deberá tener conflicto de interés con ninguna de las Partes al momento de su designación y mientras intervenga como Experto.

En caso de que las Partes no se pusieran de acuerdo con la designación del Experto, entonces el Experto deberá ser designado por dos personas, cada una de ellas designada por una de las Partes.

En caso que estas dos personas no se pusieran de acuerdo con la designación del Experto dentro del plazo de cinco (05) días hábiles siguientes de haber sido designadas, o no fueran designadas dentro del plazo correspondiente, entonces se elegirá al Experto por sorteo de una terna que cualquiera de las Partes podrá solicitar al Centro de Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, el cual deberá satisfacer los mismos requisitos aplicables para el Experto designado por las Partes y resolverá conforme a lo dispuesto en esta Cláusula.

En caso el Experto seleccionado no se considere capacitado para resolver la Controversia Técnica que le fuera sometida, se podrá designar a otra persona en la misma forma para que, a partir de la aceptación del encargo conferido, sea considerada para todo efecto como el Experto que resolverá tal Controversia Técnica.

El Experto podrá solicitar a las Partes la información que estime necesaria para resolver la Controversia Técnica que conozca, y como consecuencia de ello podrá presentar a las Partes una propuesta de conciliación, la cual podrá ser o no aceptada por éstas. El Experto podrá actuar todas las pruebas y solicitar de las Partes o de terceras personas las pruebas que considere necesarias. El Experto deberá preparar una decisión preliminar que notificará a Las Partes dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a su designación, teniendo Las Partes un plazo de cinco (05) días hábiles para preparar y entregar al Experto sus comentarios a esta decisión preliminar.

El Experto deberá expedir su decisión final sobre la Controversia Técnica suscitada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de los comentarios de las Partes a su decisión preliminar o al vencimiento del plazo para presentar estos comentarios, lo que ocurra primero. El procedimiento para la resolución de una Controversia Técnica deberá llevarse a cabo en la ciudad de Lima, Perú, salvo por la actuación de pruebas que el Experto considere necesario efectuar en otra localidad.

- 10.5. Las Controversias No -Técnicas serán resueltas mediante arbitraje de derecho nacional, de acuerdo con lo siguiente:

Las controversias serán resueltas mediante arbitraje nacional de derecho, a través de un procedimiento tramitado de conformidad con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas las Partes se someten

incondicionalmente, siendo de aplicación supletoria el Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que Norma el Arbitraje. El arbitraje tendrá lugar en la ciudad de Lima, Perú y será conducido en idioma español, y el laudo arbitral se emitirá en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles siguientes a la fecha de instalación del Tribunal Arbitral.

El Tribunal Arbitral estará integrado por tres (03) miembros. Cada Parte designará a un árbitro y el tercero será designado por acuerdo de los dos árbitros designados por las Partes, quien a su vez se desempeñará como Presidente del Tribunal Arbitral. Si los dos árbitros no llegasen a un acuerdo sobre el nombramiento del tercer árbitro dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del nombramiento del segundo árbitro, el tercer árbitro será designado por la Cámara de Comercio de Lima a pedido de cualquiera de las Partes. Si una de Las Partes no designase el árbitro que le corresponde dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del respectivo pedido de nombramiento hecho por la parte contraria, se considerará que ha renunciado a su derecho y el árbitro será designado por la Cámara de Comercio de Lima a pedido de la otra Parte.

- 10.6. Las Partes acuerdan que el laudo que emita el Tribunal Arbitral será definitivo e inapelable. En consecuencia, las Partes renuncian a los recursos de apelación o casación contra el laudo arbitral declarando que éste será obligatorio, de definitivo cumplimiento y de ejecución inmediata.
- 10.7. Durante el desarrollo del arbitraje las Partes continuarán con la ejecución de sus obligaciones contractuales que se encontraban pendientes al momento de la comunicación de la intención de resolución del Contrato, en la medida en que sea posible, inclusive con aquellas obligaciones materia del arbitraje. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** no podrá continuar afiliando potenciales Usuarios al Programa.
- 10.8. Todos los gastos que irrogue la resolución de una Controversia Técnica, o No Técnica, incluyendo los honorarios del Experto o de los Árbitros que participen en la resolución de una Controversia, serán cubiertos por las Partes. Una vez resuelta la Controversia Técnica, o No Técnica, la Parte vencida deberá restituir a la parte vencedora los gastos que ésta hubiese cubierto durante el proceso de resolución de la Controversia.

Se excluye de lo dispuesto en este numeral los costos y gastos tales como honorarios de asesores, abogados, costos internos u otros que resulten imputables a una Parte de manera individual.

- 10.9. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** renuncia de manera expresa, incondicional e irrevocable a cualquier reclamación diplomática.

## **11. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

- 11.1. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de **LA ENTIDAD** a los que tenga acceso en ejecución del presente Contrato. En tal sentido, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**. Asimismo, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de **LA ENTIDAD**, no pudiendo la **EMPRESA INSTALADORA GNR** y su personal usar esta información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente Contrato.
- 11.2. Los datos de carácter personal a los que acceda la **EMPRESA INSTALADORA GNR** y su personal, durante la ejecución del Servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el

cumplimiento de los fines del presente documento contractual. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733.

- 11.3. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, la **EMPRESA INSTALADORA GNR** y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.
- 11.4. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** se compromete a devolver todo el material de difusión que les haya proporcionado **LA ENTIDAD** a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del Contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. En caso se detecte la realización de actividades con los referidos materiales, se iniciarán inmediatamente las acciones legales correspondientes.
- 11.5. La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente Contrato, hasta por cinco (05) años.

## **12. COMUNICACIÓN DE LAS PARTES**

- 12.1. Las notificaciones, peticiones y otras comunicaciones referidas al presente Contrato dirigidas por **LA ENTIDAD** podrán ser cursadas a través de Oficinos o vía correo electrónico desde el correo electrónico con dominio @minem.gob.pe salvo disposición expresa en contrario.
- 12.2. Asimismo, las consultas, solicitudes de información y otras comunicaciones referidas al presente Contrato, que realice la **EMPRESA INSTALADORA GNR**, deberá utilizar el conducto formal de mesa de Partes de **LA ENTIDAD**, salvo disposición expresa en contrario de **LA ENTIDAD**, dirigida al Director General de Hidrocarburos.

## **13. ANTICORRUPCIÓN**

- 13.1. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal con relación al Convenio.
- 13.2. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente.
- 13.3. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

## **14. INDEMNIDAD**

- 14.1. La **EMPRESA INSTALADORA GNR** se obliga en mantener a **LA ENTIDAD** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de la de sus asociados, subcontratistas o trabajadores. La indemnidad comprende todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de

**FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO - FISE**  
**LICITACIÓN N° 2023-II**

---

terceros, ocasionados por la **EMPRESA INSTALADORA GNR** o por sus funcionarios, asociados, contratistas o trabajadores en la ejecución del objeto y las actividades contractuales.

**ANEXO 2: PENALIDADES**

**LA ENTIDAD** aplicará las siguientes penalidades, sin perjuicio de las medidas correctivas y las medidas adoptadas por la **EMPRESA INSTALADORA GNR** para prevenir la reiteración de estas prácticas.

- a) Los eventos clasificados como Muy Grave tienen como consecuencia inmediata la resolución del Contrato.
- b) La reiteración de tres (3) veces de los eventos clasificados como “Grave” será clasificado como un evento “Muy Grave”.
- c) La reiteración de tres veces de los eventos clasificados como “Moderado” será considerado como un evento “Grave”.
- d) La reiteración de tres veces de los eventos clasificados como “Leve” será considerado como un evento “Moderado”.

Por cada renovación del Contrato, los eventos contabilizados para la reiteración se volverán a contar, quedando sin efecto lo acumulado en el periodo anterior.

<b>N°</b>	<b>Evento o Actividad</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Penalidad a la EMPRESA INSTALADORA GNR</b>	<b>Penalidad al Personal Involucrado</b>
1	Contar con instaladores de gas natural con categoría IG1 o IG2 que ejecuten instalaciones internas en más de una empresa.	Muy Grave	Resolución de Contrato	Inhabilitación de un (1) año al instalador IG1/IG2
2	Inhabilitación de la Empresa Instaladora GNR del registro de instaladores de gas natural de Osinergmin	Muy Grave	Resolución de Contrato	Ninguna
3	No contar con la cantidad mínima de instaladores de gas natural con categoría IG1 o IG2 e IG3, inscritos en el Registro de Instaladores de Gas Natural de Osinergmin (Persona Jurídica).	Muy Grave	Resolución de Contrato	Ninguna
4	Proveer y/o instalar materiales directos que no cumplan con los estándares de fabricación establecidas en la NTP 111.011	Muy Grave	Resolución de Contrato	Ninguna
5	Instalador de Gas Natural IG1/IG2 que no realice la instalación de la tubería y sus accesorios (corte, doblado, biselado, grafado u otros relacionados a la instalación de la tubería y accesorios) o que preste su acceso al Portal de Habilitaciones a otras personas para registrar instalaciones internas.	Grave	1 U.I.T. por cada incumplimiento detectado.	Inhabilitación de un (1) año al instalador IG1/IG2
6	Personal de atención ausente, teléfonos y correos inoperativos o expedientes de atención de Usuarios incompletos o no atendidos.	Grave	1 U.I.T. por cada evento detectado.	Ninguna

**FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO - FISE**  
**LICITACIÓN N° 2023-II**

N°	Evento o Actividad	Clasificación	Penalidad a la EMPRESA INSTALADORA GNR	Penalidad al Personal Involucrado
7	Realizar la habilitación de las instalaciones internas en inmuebles no habitados o en viviendas cuyo ambiente donde se ubique el gasodoméstico se encuentre aún en construcción o no se encuentre definido adecuadamente o no se encuentre acondicionado para su uso	Grave	1 U.I.T. por cada incumplimiento detectado.	Inhabilitación de un (1) año al instalador IG1/G2
8	No cumplir con los lineamientos sobre la vestimenta para las actividades relacionadas al Programa, uso indebido de materiales de difusión y/o logos del Programa	Moderado	0.5 U.I.T. por cada caso detectado	Ninguna.
9	En caso no se evidencie la presencia en campo del instalador IG3, en los casos que solicite LA ENTIDAD	Moderado	0.5 U.I.T. por cada incumplimiento detectado.	Inhabilitación de tres (3) meses al instalador IG3
10	Realizar trabajos sin los EPP correspondientes (botas, casco, lentes, guantes, protector de oído, protector respiratorio), no cumplir con la normativa relacionada a la seguridad en trabajos de altura o en la vía pública.	Leve	0.2 U.I.T. por cada Persona detectada.	Inhabilitación de un (1) mes al personal involucrado

Con respecto al cumplimiento del número mínimo de instalaciones internas habilitadas, se aplicarán penalidades de conformidad al siguiente detalle, previo acuerdo de las Partes para la renovación de contrato mediante la suscripción de una Adenda:

N°	Evento o Actividad	Periodo de retraso	Penalidad a la EMPRESA INSTALADORA GNR
1	No cumplir con el número mínimo de instalaciones internas habilitadas hasta el 24 marzo de 2024.	De 0 a 30 días calendario	Cincuenta soles por cada usuario habilitado con retraso respecto a la fecha establecida en el numeral 3 del anexo 1 del Convenio.
		De 31 a 60 días calendario	Cien soles por cada usuario habilitado con retraso respecto a la fecha establecida en el numeral 3 del anexo 1 del Convenio.

Si la **EMPRESA INSTALADORA GNR** no suscribe la Adenda de renovación de contrato mencionada en el párrafo precedente o no cumple con construir el saldo restante de instalaciones internas en plazo ampliado en la Adenda, la penalidad tendrá la clasificación de Muy Grave y será causal de resolución por incumplimiento del Contrato por parte de **LA ENTIDAD**.

### ANEXO 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN

Este Protocolo tiene como objetivo garantizar la atención de calidad al Usuario BonoGas. Por ello, las Empresas Instaladoras GNR y/o el Concesionario GNR, como parte de los agentes vinculados al Programa BonoGas, deben emplear un trato cordial, respetuoso, diligente y orientado al ciudadano.

#### VESTIMENTA

Toda vestimenta debe estar limpia, sin daños u otros detalles que afecten la imagen y reputación del Programa. Se debe tomar en cuenta que todo lo que ve el Usuario BonoGas debe brindar un aspecto formal y profesional de su empresa y del Programa BonoGas.

Para la atención a los Usuarios BonoGas y potenciales Usuarios BonoGas, el personal de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR está obligado a:

- Uso visible de fotocheck de identificación de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR, según se ha establecido.

Fig. 01: Fotocheck de Identificación



- Uso de chaleco con los datos de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR, según lo establecido para Instaladores y Asesores Comerciales.

Fig 02: Chaleco de Identificación





- Vestimenta apropiada para la atención y el trabajo:
  - Oficina: Pantalón, camisa y zapatos.
  - Campo: Pantalón de mezclilla (no jeans desgarrados u short), polo, zapatillas.

Fig. 03: Polo de Identificación (opcional)



#### **ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN**

El personal de la Empresa Instaladora GNR deben estar preparados para brindar un asesoramiento de calidad respecto al Programa BonoGas , orientar y gestionar las consultas de los Usuarios BonoGas. Además, se debe tener en cuenta que el personal es la unidad administrativa y de gestión que tiene encomendada, la labor de recepción, tramitación, gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones.

Para todas las actividades, el personal deberá presentarse aseado, con el uniforme asignado y la credencial en lugar visible.

Los tipos de atención que se debe implementar son:

- i) Protocolo para las actividades de difusión y promoción en campo:

Cuando el personal deba acudir a las viviendas de los Usuarios o Potenciales Usuarios BonoGas, deben cumplir las siguientes indicaciones:

- Tocar la puerta o el timbre de manera tranquila.
- Saludar, presentarse y preguntar amablemente si desea ser beneficiario del Programa BonoGas, ofrecido por el Estado Peruano: “Buenos días-Buenas tardes. Somos de la Empresa Instaladora “nombre” y trabajamos en el Programa BonoGas que brinda el Estado. El objetivo del programa es otorgar un financiamiento sin intereses para conectarse al gas natural y puedan tener un ahorro en el hogar. ¿Está interesada/o en ser beneficiario del programa?”
- Explicar de forma clara el funcionamiento del Programa BonoGas, apoyándose en el folleto autorizado, sin dejar de mencionar todos los beneficios que éste brinda:
  - Uso de un combustible más económico y seguro.
  - Financiamiento sin intereses.

- No se necesita hacer pagos hasta después de un mes de consumo del gas natural (no hay cuota inicial).
  - Cuotas mínimas (plazo de 10 años para el pago).
  - Contar con la garantía de ingresar a un programa del Ministerio de Energía y Minas.
- Escuchar con atención a la persona y contestar a sus preguntas cuantas veces sea necesario, con paciencia y claridad.
  - Establecer una relación y clima de interés mutuo. Al cliente le debe interesar los beneficios del programa y a la Empresa Instaladora que se ingrese al programa a través de él.
  - Dejar los datos del personal que realizó la visita y los datos de contacto de la Empresa Instaladora, indicándole que puede comunicarse para cualquier duda o consulta.
  - Empatizar, ponerse en el lugar del otro. Habitualmente, las personas aprovechan la ocasión para expresar su disconformidad sobre diferentes aspectos de su relación con las autoridades (deficiente recolección de residuos, calles en mal estado, etc.). No cortar. No interrumpir aprovechando las pausas. Simplemente se debe decir que se comprende su reclamo, pero que lamentablemente nuestra función no está relacionada con los problemas que el entrevistado expone. Sin embargo, con relación a todas las actividades que impliquen en el Programa BonoGas, será supervisado por el Osinergmin y el Ministerio de Energía y Minas.
  - No anticipar, no suponer lo que el otro va a decir con gestos.
  - Una vez que se haya finalizado con la visita, sostener la conversación unos minutos más buscando una despedida cordial y amable.
  - Ya dejada la propiedad, es importante escribir los datos de la persona y alguna duda o consulta que no haya sido mapeada por el programa.

b) Protocolo para la atención presencial (oficina):

Cuando el cliente acuda a la oficina de atención de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario, en su mayoría de veces, será porque posee información previa del programa, pero todavía tiene dudas o desea presentar una queja sobre el servicio.

Debe tener presente que, al acudir a una oficina de atención, el Usuario BonoGas está denotando que desea un trato personalizado y con respuestas inmediatas a su problema. Asimismo, es muy probable que no haya encontrado las respuestas que necesita en el Asesor Comercial, vía telefónica o por la página web del programa.

Tome en cuenta las siguientes indicaciones:

- Presentarse aseado, con el uniforme asignado y la credencial en lugar visible.
- Saludar al cliente de forma amable: “Buenos días o buenas tardes, ¿cómo lo puedo ayudar?”.
- Sonreír de forma natural al atender al usuario. Ello nos hará empáticos y podremos denotar confianza y seguridad.
- Mantener una actitud calmada y positiva frente al cliente, incluso cuando éste se encuentre un poco exaltado.
- Ser cortés al momento de responder a las consultas del usuario.
- Recordemos hacer un uso adecuado del vocabulario en todo momento.
- Ingresar la atención al Registro de atención de Consultas e Incidencias. Con ello se podrá hacer el debido seguimiento y reporte al Ministerio de Energía y Minas.

- Si el ciudadano presenta una incidencia, se debe indicar el código de atención para que el cliente pueda hacerle seguimiento. Asimismo, se debe indicar el tiempo de atención que no debe exceder de 5 días hábiles.
- Despedirse de forma cortés: “Gracias por venir, que tenga un buen día”.

c) Protocolo para la atención vía telefónica:

Cuando el cliente se comunice vía telefónica con la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR, en su mayoría de veces, será porque posee información previa del Programa BonoGas y desea respuestas rápidas y claras a consultas específicas.

- Responder inmediatamente al sonido del teléfono.
- Saludar de forma cortés a quien llama de la siguiente forma: buenos días o buenas tardes, se comunica con la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR (“nombre”), ¿cómo lo puedo ayudar?.
- No realizar otras tareas al mismo tiempo que se está atendiendo una llamada.
- Escuchar atentamente lo que el Usuario BonoGas tiene que decir. Debe evitar interrupciones y dejarlo en espera.
- Hablar claro, pausado y fuerte para dar información de lo que específicamente ha solicitado la persona.
- Mostrarse dispuesto y servicial. No confrontar al Usuario BonoGas, debemos brindar soluciones.
- Ingresar la atención al Registro de atención de Consultas e Incidencias. Con ello se podrá hacer el debido seguimiento y reporte al Ministerio de Energía y Minas.
- Si el ciudadano presenta una incidencia, se debe indicar el código de atención para que el cliente pueda hacerle seguimiento. Asimismo, se debe indicar el tiempo de atención que no debe exceder de 5 días hábiles.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al Usuario BonoGas por haberse comunicado: “Muchas gracias por comunicarse con nosotros”.
- La Empresa Instaladora GNR y Concesionario GNR deben brindar información completa del Programa BonoGas al Usuario BonoGas o Potencial Usuario BonoGas. En caso se identifique que la empresa no brindó información completa o exacta del Programa BonoGas y a causa de ello el Potencial Usuario BonoGas no accedió al Programa BonoGas, el Administrador del FISE podrá resolver el Convenio, debido a la afectación de la imagen del Programa BonoGas. De manera excepcional, el Administrador del FISE puede decidir no resolver el Convenio siempre que la empresa voluntariamente y antes que el Administrador del FISE comunique su intención de resolver el Convenio, devuelve el dinero que el Potencial Usuario BonoGas no debió pagar o le condona la deuda.

d) Protocolo para la atención a través de correo electrónico

Toda comunicación a través de correo electrónico, mensaje de texto (SMS) o aplicación de mensajería instantánea, debe realizarse de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Escribir correctamente, cuidando la ortografía y gramática, con la finalidad de brindar un mensaje comprensible.
- Mantener un trato cordial y respetuoso.
- Enviar y responder mensajes (en horario de atención al usuario).
- Hacer uso de mensajes estandarizados.
- Tener un banco de respuestas cortas a las consultas más frecuentes.

No saturar con mensajes y/o correos electrónicos a los usuarios, ya que puede generar molestias.

### **CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL**

El presente código de conducta debe ser aplicado de manera obligatoria por las Empresas Instaladoras GNR y Concesionarios GNR que han suscrito Convenio con el Administrador del FISE. El incumpliendo de las siguientes obligaciones será sancionado por el Administrador del FISE con la resolución del Convenio. De manera excepcional, el Administrador del FISE aplicará otro tipo de sanciones en casos no muy graves que se detallan en el numeral 2.

**a) Presentarse y vestir de manera apropiada:**

En todo momento, llevar el uniforme limpio y debidamente ordenado para el desarrollo de los trabajos vinculados al Programa BonoGas. Además, el personal debe portar siempre la identificación personal, así como el fotocheck de la Empresa Instaladora GNR o Empresas Instaladora de Gas Natural contratista del Concesionario.

**b) Tener un comportamiento íntegro y participar de una competencia sana:**

Está prohibido cualquier comportamiento o situación que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.

**c) Brindar información veraz:**

Proporcionar información veraz de manera sencilla y transparente del Programa BonoGas y de la empresa. Es importante recordar, que se deberá ofrecer los beneficios incluidos dentro del **“Servicio Integral de Instalación de Gas Natural” u otros servicios relacionados, incluidos en el Programa Anual de Promociones**, especificado para la zona de concesión.

Las Empresas Instaladoras GNR y Concesionarios GNR son responsables de que su personal brinde la información completa y exacta del Programa BonoGas. En caso, se omita brindar información del Programa BonoGas y a causa de ello el Potencial Usuario BonoGas no accede al Programa, el Administrador del FISE procederá con la resolución del Convenio por haberse afectado la imagen del Programa BonoGas.

**d) Brindar un servicio de calidad:** Desde el primer contacto con el cliente, la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario deben estar enfocados en ofrecer un servicio completo y de calidad. Además de ello, la empresa debe asegurarse que no existan conflictos para la construcción de la instalación de gas natural (problemas con familiares, problemas con otros propietarios, viviendas en litigio, entre otros).

**e) Realizar la promoción y difusión del Programa BonoGas, de acuerdo con los lineamientos:** Las Empresas Instaladoras GNR y Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario deberán hacer uso de los modelos de material gráfico para la promoción del Programa BonoGas, así como la difusión de los mensajes establecidos. Estos no podrán ser modificados por la empresa bajo ningún motivo.

Las Empresas deberán cumplir con proporcionar al Usuario BonoGas los volantes y trípticos aprobados y autorizados por el Administrador del FISE, los cuales deberán contener de manera impresa, los datos completos de las Empresas Instaladoras, tales como razón social, números telefónicos fijos de los locales de atención a usuarios, dirección del local de atención a los usuarios y correo electrónico de la empresa. De manera opcional, se puede incluir otros números telefónicos de las personas que laboran en la empresa encargadas de la atención de consultas y reclamos.

Las Empresas Instaladoras GNR y Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario deben dar atención inmediata al Usuario BonoGas acerca del servicio que brindan.

**f) Entrega de documentos con datos completos y de lectura clara:** Se deberá proporcionar al Usuario BonoGas los contratos de suministros y el formato de Condiciones de devolución del

financiamiento BonoGas, completamente llenados, con los datos del usuario, dirección y con fecha de afiliación consignadas de manera clara y veraz.

- g) Ingreso de información correcta:** Se deberá ingresar la información correcta al Portal de Habilitaciones a fin de evitar demoras o reprocesos que originen reclamos o denuncias. Se prohíbe el ingreso intencional de información errada o de códigos de Unidades Prediales que no corresponden a la dirección física ni a las coordenadas de los inmuebles con el fin de bloquear el DNI de un determinado usuario y que de esa manera otra empresa Bonogas no pueda efectuar una afiliación.