

Expediente Nº. LICT/99/024/2023/0232

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Suministro de Energía Eléctrica y del Servicio de Gestión de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos, para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.....	3
3.	CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (LOTE 1).....	4
3.1	Condicionantes energéticos.....	4
3.2	Suministro de energía eléctrica	5
3.3	Altas, bajas y modificaciones de puntos de suministro	6
3.4	Reclamaciones	6
3.5	Condiciones en el precio del suministro de la energía eléctrica	7
3.6	Información y Gestión	9
4	CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PUNTOS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS (LOTE 2)	10
4.1	Servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos	10
4.2	Condiciones en el precio del servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos.....	11
4.3	Incidencias y reclamaciones.....	12
4.4	Informe mensual	12
5	CANALES DE CONTACTO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO	12
6	CONTROL DE CALIDAD.....	13
7	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	14
8	ANEXOS	14

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de la comercialización del suministro de energía eléctrica, y su gestión integral para la totalidad de los centros de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, en adelante FREMAP, así como la gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos ya existentes, durante un período de dos años, cuyos puntos de suministro se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional.

La licitación se divide en los siguientes lotes:

- Lote 1: Contratación del Suministro de Energía Eléctrica para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.
- Lote 2: Contratación del Servicio de Gestión de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad social nº 61.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del presente contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico enumerada a continuación:

- Ley 24/2013, del 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Disposición Adicional Cuarta y Disposición Transitoria Séptima del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
- Resolución de 21 de diciembre de 2023, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los valores de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad de aplicación a partir del 1 de enero de 2024.
- Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.
- Orden TED/113/2024, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2024.
- Los Pagos al Operador del Mercado establecidos en Orden TED/113/2024, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2024.
- Los Pagos al Operador del Sistema establecidos en Resolución de 15 de diciembre de 2023, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Real Decreto 184/2022, de 8 de marzo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos.

- El resto del ordenamiento jurídico específico aplicable al sector eléctrico.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

En cualquier caso, el adjudicatario quedará sujeto a las instrucciones y criterios complementarios que se reciban de FREMAP.

3. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (LOTE 1)

Este apartado tiene por objeto definir las características técnicas para la contratación del suministro de energía eléctrica, para los puntos de suministro de FREMAP que se indican en el **Anexo 1** del presente Pliego.

El adjudicatario será el gestor global de todos los suministros, siendo el único canal de comunicación con las distribuidoras que proceda en cada caso. El adjudicatario también prestará servicios de valor añadido, principalmente encaminados a la gestión del servicio, a disminuir el coste del suministro a FREMAP, optimizar el consumo y fomentar la utilización de energías renovables.

Asimismo, es objetivo del presente contrato la mejora de la gestión de los servicios de suministro de energía eléctrica por parte del adjudicatario que debe ser capaz de proveer a FREMAP de toda la información relacionada con los suministros.

FREMAP considera todos sus puntos de atención sanitaria como puntos de suministro críticos y así deberán considerarlo el adjudicatario. Además, cabe destacar que la actividad principal de FREMAP es un servicio declarado esencial en el sentido indicado en el artículo 89 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, apartado f) sobre “Centros sanitarios en que existan quirófanos, salas de curas y aparatos de alimentación eléctrica acoplables a los pacientes, y hospitales”.

3.1 Condicionantes energéticos

La totalidad de los puntos de suministro de FREMAP objeto de la presente licitación se encuentran contratados con una compañía comercializadora en mercado libre. En el Anexo 1 se identifican los puntos de suministro, especificándose las características básicas de contratación de cada uno de ellos, así como los consumos del último año.

De cara a facilitar la estructura y el análisis de las propuestas, los puntos de suministro se han segmentado en función de la tarifa aplicable en vigor hasta la fecha.

Los grupos tarifarios en los que se agrupan los **puntos de suministro** son:

Tarifa	Puntos de suministro	Consumo anual MWh
2.0TD	24	215,21
3.0TD	175	11.262,19
6.1TD	14	13.257,21
	213	24.734,60

(*) Consumos relativos al año 2023

No vincula a FREMAP consumir la totalidad de los kWh establecidos, utilizándose exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto máximo de licitación. El consumo real podrá variar en relación con el estimado, en función de las necesidades futuras de los centros, variaciones de la climatología o cualquier otro factor.

3.2 Suministro de energía eléctrica

3.2.1 Calidad y Garantía del suministro

La normativa vigente establece que la responsabilidad de la Calidad y Garantía del suministro corresponde a las Empresas Distribuidoras y los índices de calidad del servicio serán los que determine el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y cualquier normativa posterior, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica definidos en el Título VI Capítulo II "Calidad de servicio" artículo 99 y siguientes, mejorando estos parámetros en los valores que se definen en este apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Serán de aplicación a FREMAP las bonificaciones y descuentos que correspondan en aplicación de la legislación vigente, por incumplimientos en la calidad del suministro. A tal efecto, el adjudicatario proporcionará a FREMAP la relación de cortes de suministro habidos, de forma que permitan determinar los correspondientes parámetros de calidad.

El adjudicatario debe garantizar que realizará las gestiones necesarias para tratar de garantizar en todo momento la continuidad del suministro de energía en las condiciones técnicas acordadas, dentro de los límites de calidad fijados por la reglamentación aplicable en cada momento durante la vigencia del contrato, aunque el consumo difiera de las cantidades anteriormente expresadas. Estableciendo para ello las comunicaciones necesarias con la distribuidora y manteniendo informado de forma constante a FREMAP sobre cualquier incidencia relacionada con la calidad y garantía del suministro.

Asimismo, procederá a efectuar las reclamaciones ante los distintos distribuidores para asegurar el cobro de las cantidades legalmente establecidas por penalizaciones por corte de suministro.

El 100% de la energía eléctrica suministrada contará con los correspondientes certificados de Garantías de Origen (GdOs).

3.2.2 Equipos de medida

La empresa adjudicataria se comprometerá a proporcionar los siguientes servicios en relación con los equipos de medida de los puntos de suministro en mercado liberalizado siempre y cuando así sea indicado por FREMAP:

- Tramitar las peticiones a las distribuidoras para el suministro e instalación de los equipos de medida/telemedida y equipamiento auxiliar (Incluido MODEM) adecuado a cada punto de suministro.
- Realizar las gestiones necesarias para la obtención de los datos de acceso a la lectura de cada punto de suministro, número de teléfono, dirección de enlace, punto de medida, clave de acceso, velocidad y número de Bits.
- En los casos en que hubiere de sustituirse equipos existentes, la actuación se llevará a cabo en horario que no interfiera con la operativa del Centro correspondiente y de mutuo acuerdo con el responsable del mismo, sin coste adicional alguno.
- Verificaciones sistemáticas obligatorias de los equipos de medida que determine el operador del sistema de acuerdo a la normativa vigente.

3.3 Altas, bajas y modificaciones de puntos de suministro

El adjudicatario se responsabilizará de:

- Realizar las solicitudes de baja definitiva de suministros a los puntos que proceda por indicación explícita de FREMAP.
- Modificaciones administrativas de los contratos de suministro (sin impacto en las condiciones técnicas).
- Realizar todas las gestiones en nombre de FREMAP ante los diferentes distribuidores tras recibir la petición de alta de un nuevo punto de suministro, así como toda la documentación técnica necesaria para que se lleve a cabo en los plazos marcados por la legislación vigente. Estos nuevos suministros se incorporarán con las condiciones contractuales establecidas en esta licitación.
- La eventual reducción o adición de puntos de suministro no podrá suponer en ningún caso una penalización en el contrato y tampoco la Gestión de la puesta en servicio de las instalaciones necesarias para proporcionar suministro de energía eléctrica a nuevos puntos adicionales a los inicialmente descritos en el **Anexo 1**.

3.4 Reclamaciones

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada por FREMAP en relación a la medida de consumos, facturas emitidas, cortes no programados, etc. Asimismo, deberá tramitar tanto las reclamaciones sobre asuntos relacionados directamente con su actividad como aquellas planteadas por asuntos relacionados con las empresas distribuidoras.

FREMAP se reserva, en todo caso, la posibilidad de presentar reclamaciones a las distribuidoras en su nombre y sin mediación del adjudicatario.

3.4.1 Gestión de reclamaciones

El adjudicatario debe definir y llevar a cabo el proceso de control de gestión de las reclamaciones presentadas, actualizando en todo momento el estado de cada reclamación. Será imprescindible el acuse de recibo de cada reclamación presentada y el aviso de cierre de la misma, una vez efectuada su resolución.

Transcurrido el plazo de 45 días desde la presentación de la reclamación a la distribuidora y sin respuesta/resolución de la misma el adjudicatario a petición de FREMAP procederá a enviar mediante burofax o medio similar la reclamación e iniciará la defensa de los intereses de FREMAP ante las instancias oportunas al caso.

3.4.2 Procedimiento de comunicación de reclamaciones

Desde FREMAP se define el siguiente modelo de proceso para la comunicación de reclamaciones a el adjudicatario:

- Una vez producida una incidencia FREMAP presentará al adjudicatario la reclamación bien vía Web, o por correo electrónico al gestor.
- Una vez recibida el adjudicatario enviará acuse de recibo.
- Antes del vencimiento del plazo máximo (45 días) el adjudicatario deberá responder/informar a FREMAP del estado de la reclamación, pudiendo ser la respuesta a favor en contra o sin respuesta por parte de la distribuidora, en cuyo caso el adjudicatario deberá emprender las acciones necesarias para la resolución de la misma. No obstante, como ya se indica anteriormente FREMAP podrá iniciar la defensa de los intereses de FREMAP ante las instancias oportunas al caso.

El adjudicatario realizará los trámites ante las distribuidoras tantas veces como sea necesario para la correcta resolución de las reclamaciones

3.5 Condiciones en el precio del suministro de la energía eléctrica

Las ofertas deberán ser presentadas mediante la cumplimentación del Excel ANEXO I – OFERTA ECONÓMICA LOTE 1 adjuntado, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP.

Se atenderá a los siguientes conceptos para la oferta económica:

- **Término de potencia:** conforme la normativa vigente, tanto el Peaje correspondiente a cada tarifa como los posibles excesos.
- **Alquiler del equipo de medida:** conforme la normativa vigente.
- **Impuesto sobre electricidad (IE):** conforme la normativa vigente.

El resto de conceptos se tendrán en cuenta en base a la normativa vigente:

- Excesos de potencia
- Penalización por reactiva.

- Impuesto de Valor Añadido (IVA).

Se detallará el precio de las Garantías de Origen (GdOs).

El precio ofertado debe incluir las gestiones administrativas derivadas de la vida de los suministros (gestión de altas, bajas, cambios de titularidad, solicitud de duplicados de factura). No podrá ofertarse como servicio adicional.

El precio ofertado será indexado. A continuación, se señala la modalidad a tener en cuenta a la hora de configurar el precio en el fichero de oferta económica:

Fórmula Pass Through Término de energía

Oferta a precio indexado PASS THROUGH con posibilidad de clicks OMIP

El término de energía se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$TEh (\text{€/MWh}) = [(OMIE_h + \text{Ajuste } OMIE_h + SS.AA_h + \text{Ajuste } SSAA_h + PPC_i + OM + OS + FNEE) \times (1 + PERD_h) + CG] \times (1 + \text{Tasa Municipal}) + ATR_i$$

Siendo:

- **h**: periodo horario
- **i**: periodo tarifario
- **TEh**: Precio de energía correspondiente a cada hora del período de facturación en (€/MWh)
- **OMIE**: Precio horario del pool, de la zona española, publicado por OMIE.
- **Ajuste OMIE**: Precio horario del ajuste a los consumidores en mercado OMIE
- **SS.AA**: Precio horario de los servicios de ajuste del sistema, publicado por REE. Deben incluir Restricciones Técnicas PBF, Restricciones Técnicas en Tiempo Real, Reserva Potencia Adicional Subir, Banda Secundaria, desvíos medios de la demanda, Excedente Desvíos, Saldo P.O.14.6, Fallo Nominación UPG, Incumplimiento energía balance y Control factor de potencia.
- **Ajuste SSAA**: Precio horario del ajuste RD-L 10/2022 a los consumidores en los mercados de operación de REE
- **PPC**: Precio horario de los Pagos por Capacidad.
- **OM**: Tasa que los clientes en el mercado libre tienen que pagar al OM.
- **OS**: Tasa que los clientes en el mercado libre tienen que pagar al OS.
- **FNEE**: Contribución al Fondo Nacional de Eficiencia. Se detallará sólo si no está incluida en el coste de gestión CG. De no informarse se considerará VALOR CERO.
- **PERD**: Valor horario de las pérdidas, publicado por REE, expresado en %.
- **CG**: Coste de gestión comercial. Debe incluir el coste de los desvíos propios que aplique el proveedor.
NOTA: En el apartado SS.AAh se facturará el coste de los desvíos medios de la demanda. Si el comercializador necesita repercutir un coste adicional a estos desvíos, deberá internalizarlo en el coste de gestión CG
- **Tasa Municipal**: valor equivalente a la tasa municipal por aprovechamiento especial incurrida por la prestación del suministro.
- **ATR**: Peajes de acceso de energía eléctrica.

Los clicks tienen que tener las siguientes características como mínimo:

- Disponibilidad de producto mensual, trimestral y anual.
- Posibilidad de al menos de (4) clicks

Se pide indicar en el Excel ANEXO I – OFERTA ECONÓMICA LOTE 1, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP, los precios y coeficientes de las fórmulas solicitadas, así como el sobrecoste por energía verde en ambas modalidades de contrato.

3.5.1 Revisión de precios

Los precios ofertados y contemplados en el contrato tendrán el carácter de firme a todos los efectos, salvo las variaciones que se produzcan en las variables tenidas en cuenta en los precios indexados y en los componentes regulados del mercado del precio de la electricidad.

3.6 Información y Gestión

3.6.1 Informe mensual

Se considera imprescindible la entrega mensual y en formato Excel o compatible y siempre vía correo electrónico por parte del adjudicatario, de la información detallada de acuerdo al formato recogido en el **Anexo 2**, y que podemos agrupar en:

- Datos sobre facturación. Facturas o relación de facturas de cada uno de los puntos de suministro con carácter mensual. Desglose de costes y consumos para cada suministro facturado. Desglose de los elementos de la fórmula PASS THROUGH para determinar la correcta adecuación del precio unitario facturado.
- Datos sobre consumos de energía activa, reactiva y potencia a nivel horario o cuarto horario (o con el máximo nivel de detalle disponible). Según formato detallado en **Anexo 2**.
- Fichero a entregar el día 15 de cada mes, o antes con el desglose horario de todos los componentes de REE y OMIE del mes M-1 que van a facturarse en el indexado Pass Through.
- Información de incidencias:
 - Información sobre los puntos de suministro dados de alta y de baja.
 - Relación de puntos en los que se ha realizado un cambio de mercado.
 - Relación de incidencias y/o averías en un período determinado, estado en que se encuentran y plazos de resolución.
 - Facturas anuladas y refacturaciones.
 - Listados de facturas reclamadas y su estado.

El adjudicatario deberá suministrar a FREMAP la información necesaria para el correcto seguimiento y la evaluación de la calidad del servicio prestado, pudiendo ser solicitada durante la ejecución del contrato más información que la que se indica en el presente pliego.

Toda esta información se proveerá con carácter mensual **dentro de los primeros 20 días naturales y en formato electrónico**, en el supuesto de que exista información que provenga de las empresas distribuidoras podrá tener una periodicidad diferente.

Esta información es imprescindible para la validación de la facturación por parte de FREMAP, para su uso interno, realización de optimizaciones y búsquedas de ineficiencias.

3.6.2 Informe anual

Se elaborará por la empresa adjudicataria un informe anual con propuestas de optimización de consumos de energía reactiva y potencias, en el que debe:

- Suministrar datos acumulados de consumo de energía activa, reactiva y excesos de potencia al mes de (factura-enero-mes de factura) de cada uno de los CUPS incluidos en las tarifas 3.0 y 6.1.
- Suministrar datos acumulados de consumo trimestral de energía activa, reactiva y excesos de potencia de cada uno de los CUPS incluidos en el resto de las tarifas contratadas o que se pudiesen contratar.
- Suministrar al mes de enero de cada año del contrato resumen por cada CUPS del consumo de energía activa, reactiva y excesos de potencia del año anterior.

4 CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PUNTOS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS (LOTE 2)

Este apartado tiene por objeto definir las características técnicas para la contratación del servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos de FREMAP.

4.1 Servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos

El servicio consiste en una aplicación de gestión global de todos los cargadores de FREMAP, independientemente de su ubicación geográfica, que permita las siguientes prestaciones:

- Habilitar / deshabilitar el punto de recarga.
- Definición de colectivos con permisos diferentes en la aplicación (acceso a puntos de recarga restringidos y coste diferente de la recarga).
- Identificación de colectivos en la aplicación.
- Visualización de puntos recarga.
- Pago por parte del usuario con tarjeta bancaria.

En la actualidad FREMAP dispone de los siguientes cargadores y puntos de recarga de vehículos eléctricos en activo, si bien durante la ejecución del contrato podrá actualizarse el listado para añadir o suprimir cargadores o puntos de recarga, en cuyo caso se atenderá a las condiciones de modificación contractual contenidas en el ANEXO II Justificación del valor estimado y modificaciones.

SEDE	DIRECCIÓN	Nº DE CARGADORES	NUMERO DE TOMAS POR CARGADOR	NUMERO TOTAL DE PUNTOS DE RECARGA
Mallorca	Camin dels Reis, 308 Cán Granada (07010 P. DE MALLORCA)	1	2	2
Eibar	Avda. Otaola, Nº 21 Planta baja (20600 EIBAR)	2	1	2

Madrid	C/ Capitan Haya, 39 (28020 MADRID)	2	2	4
Madrid	C/ Tres Carabelas, 4 Sector III (28905 GETAFE)	1	2	2
Madrid	Ctra. de Pozuelo, num 61 (28220 MAJADAHONDA). Sede Social	5	2	10
Madrid	C. de Alcalá, 504, 28027 Madrid	1	2	2
Santander	C/ La Hondal, 9 (Barrio la Albericia) (39012 SANTANDER)	2	1	2
Zaragoza	Avda. Pablo Ruiz Picaso 4 (50018 ZARAGOZA)	2	1	2
Jerez	AVDA. PUERTA DEL SUR, S/N	2	1	2
Sevilla HSP	Av. de Jerez, s/n, 41012 Sevilla	7	2	14
Parking Hospital Majadahonda	Ctra. de Pozuelo, num 61 (28220 MAJADAHONDA)	7	2	14
Malaga HSP	C. Hamlet, 36, 29006 Málaga	2	2+1	3
Toledo	C. San Pedro el Verde, 25, 45004 Toledo	1	2	2
Hospital de Barcelona	Madrazo 8	1	1	1
Murcia	Escultor Sánchez Lozano , 9. Murcia 3005	1	2	2
Pamplona	Pio XII, 16, Pamplona, 31008	1	2	2
TOTAL		38	25	66

4.2 Condiciones en el precio del servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos

FREMAP abonará al adjudicatario un precio mensual cerrado que vendrá determinado por el número total de cargadores en activo objeto de gestión y el precio unitario por cargador ofertado por el adjudicatario.

A los anteriores efectos, las ofertas deberán ser presentadas mediante la cumplimentación del Excel ANEXO I – OFERTA ECONÓMICA LOTE 2 adjuntado, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP.

Se atenderá a los siguientes conceptos para la oferta económica:

- **Precio unitario mensual por cargador:** Es el precio que se abonará por la gestión de cada cargador y que comprenderá todas las prestaciones incluidas en el servicio de gestión de los puntos de recarga definidas en el apartado 4.1, y que será independiente del consumo que realicen los usuarios de los cargadores.

A efectos de facturación y ejecución del contrato, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El precio o coste de la energía que abonarán los usuarios de los cargadores será determinado por FREMAP.
- El adjudicatario facturará a los usuarios, en función del precio o coste de la energía determinado por FREMAP.
- FREMAP identificará una serie de usuarios con anterioridad al inicio del servicio. El adjudicatario proporcionará mensualmente un listado independiente sobre este grupo de personas seleccionadas por FREMAP y sus consumos.

- El adjudicatario deberá compensar mensualmente a FREMAP el coste de la energía facturado a los usuarios.
- FREMAP abonará al adjudicatario un precio mensual cerrado que vendrá determinado por el número total de cargadores en activo objeto de gestión y el precio unitario por cargador ofertado por el adjudicatario.

4.3 Incidencias y reclamaciones

El adjudicatario deberá poner a disposición de los usuarios de los cargadores un canal para comunicar aquellas incidencias que puedan producirse derivadas de la utilización de la aplicación de gestión global de todos los cargadores de FREMAP.

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada por FREMAP en relación a la facturación a los usuarios y compensación a FREMAP del coste de la energía facturado a los usuarios.

4.4 Informe mensual

Se considera imprescindible la entrega mensual vía correo electrónico por parte del adjudicatario de un informe que contenga la siguiente información:

- Datos de actividad y facturación a los usuarios: Identificación de los cargadores, desglose del uso y consumo de los cargadores, así como la facturación a los usuarios.

5 CANALES DE CONTACTO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO

Aplica al Lote 1: Contratación del Suministro de Energía Eléctrica para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61:

El adjudicatario habilitará canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- **Teléfono de atención al cliente:** El adjudicatario pondrán a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible 24 horas, todos los días del año.
- **Herramienta online:** El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, acceso a través de Internet y por correo electrónico a todos los datos sobre facturación, consumos de energía activa, reactiva y potencia a nivel horario o cuartohorario de los periodos a que se refieran cada una de las facturas.

El acceso a estos datos vía Web no da lugar a la exención del envío mensual de la información de gestión.

- **Gestor de Cuenta única:** El adjudicatario designará una única persona como responsable máximo ante FREMAP de la presente contratación que será el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y el adjudicatario y deberá cumplir con los requisitos de:
 - Haber gestionado durante al menos dos años en clientes multisuministro eléctrico.
 - Quedar a disposición del responsable del contrato de FREMAP para realizar reuniones presenciales en Majadahonda (por ser el lugar donde está sita la Sede Social de FREMAP) en el plazo de tres días laborables.

Sus principales responsabilidades serán:

- Informar sobre la gestión de las reclamaciones.
- Enviar la información de gestión especificada en este pliego.
- Gestionar las incidencias en la facturación que pudieran aparecer por fallos en los sistemas informáticos, o de cualquier otra índole.

En caso de sustitución, el nuevo gestor deberá mantener estos requisitos.

Se solicitará en la fase de adjudicación del contrato, la presentación de toda aquella documentación indispensable para acreditar la experiencia profesional solicitada para este cargo; y en caso de que se modifique la figura del gestor de cuenta única durante la ejecución del mismo, la persona que cumpla con este rol deberá tener también la mencionada experiencia.

Aplica al Lote 2: Contratación del Servicio de Gestión de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad social nº 61.

El adjudicatario habilitará canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- Teléfono de atención al cliente: El adjudicatario pondrán a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible 24 horas, todos los días del año.
- Herramienta online: El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, acceso a través de Internet y por correo electrónico a todos los datos sobre facturación, consumos de energía de los cargadores y cualquier otra información relacionada con el objeto del contrato que pueda solicitarse en un momento posterior.

El acceso a estos datos vía Web no da lugar a la exención del envío mensual de la información de gestión.

- Responsable del contrato: El adjudicatario designará una única persona como responsable máximo ante FREMAP de la presente contratación que será el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y el adjudicatario.

6 CONTROL DE CALIDAD

El adjudicatario deberá conocer el Sistema de Calidad de FREMAP y del que se facilitará copia del mismo una vez formalizado el contrato, que establece que, si la empresa contratada tiene un incumplimiento de los servicios contratados, por razón de los plazos, la normativa vigente, o cualquiera de las cláusulas estipuladas en el contrato, el Centro de FREMAP afectado podrá abrir una No conformidad.

A raíz de esta No conformidad el adjudicatario, deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez, (no pudiendo superar las 72 horas), emitiendo a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que han motivado las desviaciones, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución.

Si debido a la mala ejecución del servicio suministro y/o del servicio fuesen necesarios efectuar actuaciones extraordinarias, en las instalaciones de FREMAP relacionadas con el objeto de licitación, serán por cuenta del adjudicatario los gastos ocasionados por las mismas.

7 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario facilitará a sus trabajadores la totalidad de equipos de protección, individuales y colectivos derivados de su evaluación de riesgos, estando los mismos obligados a su uso correcto en todas aquellas operaciones donde existan riesgos de accidentes que puedan prevenir con su utilización.

En el momento de inicio de actividades en las instalaciones de FREMAP, el adjudicatario recibirá las **Normas de prevención para empresas externas**, documento que será de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato, así como cualquier actualización que pueda producirse en la misma.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos

8 ANEXOS

Los Anexos que a continuación se enumeran se encuentran ubicados dentro de la carpeta ANEXOS.zip (subcarpeta ANEXOS TÉCNICOS) que forma parte de la documentación de la licitación:

Anexo 1. Puntos de suministro luz

Anexo 2. Formato de información mensual