

Expediente Nº. LICT/99/024/2024/0134

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de recogida, gestión y eliminación de los residuos generados en los Centros Asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sitios en las Comunidades Autónomas de Castilla-La Mancha, La Rioja, Navarra, País Vasco, en las islas Baleares y en la Comunidad Valenciana

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
4. OBJETO DE LAS ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO	4
5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO	4
5.1 Suministro de envases y contenedores	4
5.2 Recogida de residuos	6
5.3 Transporte de residuos a almacenes de transferencia o plantas de tratamiento	7
5.4 Tratamiento de residuos	7
5.5 Sistema de información del servicio prestado	8
5.6 Delegación telemática de trámites administrativos	8
6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.....	9
7. MEDIOS MATERIALES	9
8. RETIRADA DE MATERIALES	10
9. ÓRGANO DE CONTROL	10
10. CONTROL DE CALIDAD.....	10
11. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES	10
12. RECLAMACIONES	11
13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	12
14. ANEXOS	12

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego es describir las características técnicas que regirán en la contratación del servicio de recogida, gestión y eliminación de los residuos generados en las Comunidades Autónomas de Castilla-La Mancha, La Rioja, Navarra, País Vasco, en las islas Baleares y en la Comunidad Valenciana.

Los trabajos objeto de la presente licitación deberán llevarse a cabo en las condiciones descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige la licitación debiendo, a su vez, observar los condicionantes y requerimientos funcionales que se acompañan como Anexos Técnicos a la presente contratación, teniendo todos los documentos carácter contractual.

El presente documento constituye una descripción de las condiciones establecidas para la realización de las actividades de gestión de residuos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de esta licitación se divide de la siguiente forma:

- **LOTE 1:** 11 Centros Asistenciales en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- **LOTE 2:** 2 Centros Asistenciales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- **LOTE 3:** 3 Centros Asistenciales en la Comunidad Autónoma de Navarra.
- **LOTE 4:** 9 Centros Asistenciales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- **LOTE 5:** 3 Centros Asistenciales en las islas Baleares.
- **LOTE 6:** 17 Centros Asistenciales en la Comunidad Valenciana.

A efectos informativos, y sin que se pueda entender como listado excluyente, el ámbito de aplicación de esta licitación se encuentra recogido en el **Anexo 2** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el cual se indican las direcciones de cada Centro Asistencial de FREMAP.

3. 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 contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico enumerada a continuación:

A. Seguridad y Salud

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, haciendo constar a la empresa adjudicataria la obligatoriedad de designar uno o varios trabajadores para ocuparse de las tareas de prevención de riesgos laborales o de, en su caso, constituir un Servicio de Prevención específico dentro de la empresa, o concertar dicho servicio con una entidad especializada.

- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, de Señalización de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

B. Medio ambiente

- Decreto 2414/1961, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas.
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.
- Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
- Real Decreto 249/2025, de 25 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.

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 pliego, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

4. OBJETO DE LAS ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO

El servicio de gestión de residuos alcanzará al contenido en la siguiente clasificación realizada de acuerdo a la normativa en vigor:

- a) Clase I (centros del Lote 6)
- b) Clase II o Residuos Sólidos asimilables a urbanos (Centros del Lote 5 y 6)
- c) Clase III o Residuos Biosanitarios Especiales (en todos los lotes)

Se adjunta **Anexo 1** con el tipo de residuos objeto de la licitación.

5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO

Las actuaciones a realizar por la empresa adjudicataria se extienden desde el suministro de contenedores, retirada, transporte externo, tratamiento, eliminación y gestión administrativa inherente a las anteriores actividades.

5.1 Suministro de envases y contenedores

La empresa adjudicataria del servicio suministrará, según las necesidades de los Centros Asistenciales, el número suficiente de envases y contenedores que permitan la perfecta segregación, acumulación, almacenamiento y transporte (interno y externo) de las distintas clases de residuos objeto del contrato y con la periodicidad requerida. También suministrará los envases y contenedores necesarios (estos últimos deben estar correctamente identificados con sus pictogramas correspondientes) para disponer en todas y

cada una de las ubicaciones en cada lote de un stock de seguridad suficiente para cubrir cualquier eventualidad en el servicio o el incremento coyuntural de los estándares de generación.

El detalle del número de los envases y contenedores que como mínimo se deberán disponer en todo momento durante toda la ejecución del contrato se encuentra en el Anexo 3.

En Centros Asistenciales:

- **Retirada de Residuos Clase III o Residuos Biosanitarios especiales:**

Con carácter genérico, la empresa adjudicataria deberá aportar:

- Envases para cortantes y punzantes, con sistemas de seguridad para evitar riesgos y con características en cuanto a resistencia para perforación, con tapa de cierre irreversible. Con volúmenes de 1,8 litros, 3,7 litros, 5 litros, 7 litros, 10 litros y 30 litros y formas especiales para tipos de punzantes.
- Garrafas para residuos líquidos peligrosos (aceites minerales usados, líquidos de reactivos de laboratorio, líquidos orgánicos no halogenados y otros) con tapones de seguridad y requisitos especiales de resistencia a golpes e inertidad a agentes químicos.

En el caso de que la normativa indique aportar otro tipo de envases, se deberá atender a los requisitos establecidos por la misma, intentando adaptarse en la medida de lo posible a lo anteriormente mencionado.

No obstante, y de acuerdo con lo anterior, la empresa adjudicataria **de cada lote** vendrá obligada a proporcionar cualquier otro tipo de envase o contenedor que como consecuencia de cualquier modificación normativa autonómica o municipal sea obligatorio para realizar el transporte de los residuos, así como para responder a las peticiones de los Centros Asistenciales.

El suministro de contenedores incluye también el de las etiquetas identificativas del tipo de residuos y las relativas a facilitar el control y procedencia de los mismos. Asimismo, incorporarán en el código de barras los datos del centro, productos, tipo de residuos, capacidad del contenedor, número de control y fechas.

Los recipientes deberán estar homologados para el uso al que se destinan, lo que deberá ser acreditado mediante los certificados correspondientes e ir señalizados con los pictogramas que defina la normativa vigente.

- **Retirada de Residuos Clase II o Residuos sólidos asimilables a urbanos (Lote 5)**

Con carácter genérico, la empresa adjudicataria deberá aportar:

- Bolsas de color verde, con galga mínima 300 y de 100 litros como máximo.
- Asimismo, la empresa adjudicataria deberá suministrar etiquetas identificativas del tipo de residuos y las relativas a facilitar el control y procedencia de los mismos. Asimismo, incorporarán en el código de barras los datos del centro, productos, tipo de residuos, capacidad del contenedor, número de control y fechas.

- **Retirada de Residuos Clase I (Lote 6)**

Con carácter genérico, la empresa adjudicataria deberá aportar:

- Contenedores de 140 litros de capacidad, diferenciados por colores según el tipo de residuo: amarillo para envases mezclados, azul para papel y cartón, y gris para mezcla de residuos municipales.
- Asimismo, la empresa adjudicataria deberá suministrar etiquetas identificativas del tipo de residuos y las relativas a facilitar el control y procedencia de los mismos. Asimismo, incorporarán en el código de barras los datos del centro, productos, tipo de residuos, capacidad del contenedor, número de control y fechas.

En el caso de que la normativa indique aportar otro tipo de contenedores/envases, se deberá atender a los requisitos establecidos por la misma, intentando adaptarse en la medida de lo posible a lo anteriormente mencionado.

5.2 Recogida de residuos

Con carácter general, la periodicidad de recogida de los diferentes tipos de residuos será la establecida en la normativa autonómica y local vigente, y como máximo, cada 3 meses. No obstante, la empresa adjudicataria deberá atender cualquier comunicación por parte de FREMAP para la retirada en un plazo inferior al límite máximo establecido en el presente pliego, que podrá ser establecida previamente al inicio del contrato o modificarse durante la ejecución del mismo.

En el caso del lote 5 (Centros sitios en las islas Baleares), el Decreto 136/1996, de 5 de julio de la Consellería de Sanidad y Consumo establece para los residuos sanitarios de grupo II que su retirada se realizará atendiendo a idénticos criterios de prevención de riesgos de contaminación que los exigidos para los residuos incluidos en el grupo III; para el grupo III de cortantes, punzantes, agujas, citostáticos y restos de medicamentos (en recipientes rígidos y totalmente estancos) su eliminación será con periodicidad máxima mensual. No obstante, la empresa adjudicataria deberá atender cualquier comunicación por parte de FREMAP para la retirada en un plazo inferior al límite máximo establecido en el presente pliego, que podrá ser establecida previamente al inicio del contrato o modificarse durante la ejecución del mismo.

Respecto al lote 6, la periodicidad de recogida de los diferentes tipos de residuos será la establecida en la normativa autonómica y local vigente, y como máximo, cada 3 meses; y en concreto para los residuos tipo I (mezcla de residuos municipales) será semanalmente. No obstante, la empresa adjudicataria deberá atender cualquier comunicación por parte de FREMAP para la retirada en un plazo inferior al límite máximo establecido en el presente pliego, que podrá ser establecida previamente al inicio del contrato o modificarse durante la ejecución del mismo.

A estos efectos, y sin que tenga carácter excluyente ni vinculante, se aporta en el **Anexo 2** una estimación de carácter anual de cada uno de los lotes. En aquellos supuestos en los que no se recoja ningún consumo durante el año de referencia, no implica que esta entidad, en el supuesto de tener previsto la gestión de algún tipo de residuo que requiera un envase específico, realice la petición al adjudicatario, el cual vendrá obligado a suministrarlo en el plazo de 72 horas desde la petición.

La recogida de los residuos se realizará en los puntos habilitados para ello. En el caso de que la ubicación de recogida sea otra, se comunicará previamente por parte del Centro, conviniendo la mejor forma de entrega del residuo.

5.3 Transporte de residuos a almacenes de transferencia o plantas de tratamiento

Todos y cada uno de los vehículos y el personal dedicado al transporte de estos residuos deberán cumplir con la normativa vigente sobre transporte de residuos y, en especial, de mercancías peligrosas por carretera.

Los transportistas y vehículos de residuos sanitarios deberán estar autorizados por el Órgano competente de la Comunidad Autónoma que corresponda en cada lote para el desarrollo de su actividad y disponer de las correspondientes autorizaciones.

Si el transporte se realiza a almacenes de transferencia, estos deberán cumplir con la normativa vigente respecto del almacenamiento de los residuos objeto del contrato, al igual que los tiempos de permanencia en estos almacenes.

La empresa adjudicataria tendrá suscrito en el momento de la adjudicación de la presente licitación un contrato de tratamiento de residuos con el destinatario del traslado, en el que al menos se deberá hacer constar:

- Especificaciones de los residuos.
- Condiciones del traslado.
- Obligaciones de las partes en el supuesto de surgir incidencias.

Las rutas definitivas deberán tener el visto bueno del órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente debiendo aportar, en todos los casos y para todos los residuos, la documentación correspondiente a las notificaciones previas del traslado.

Por consiguiente, para la formalización del contrato y durante la vigencia del mismo, la empresa adjudicataria deberá presentar un listado de transportistas que están autorizados para realizar las retiradas de residuos en los puntos habilitados para ello y con los datos de los vehículos autorizados a realizar el servicio. Es necesario que comuniquen el nombre, los datos de los vehículos, es decir, las matrículas y que confirmen la pertenencia de los mismos a la empresa adjudicataria, dada la imposibilidad de realizar la subcontratación del servicio objeto del contrato. Este listado aportado por la empresa **deberá mantenerse actualizado durante toda la ejecución del contrato**. En caso de que la empresa adjudicataria no presentara dicho listado o de no mantenerse actualizado, FREMAP aplicará la penalidad establecida al respecto en el Anexo Administrativo de Penalidades.

Si en el transcurso de la vigencia del contrato se exigiese la posesión de otras licencias o autorizaciones, la empresa adjudicataria estará obligada a la obtención y presentación ante FREMAP de las mismas, sin que esto suponga modificación alguna de las condiciones económicas del contrato.

La empresa adjudicataria asesorará a FREMAP en las necesidades de solicitudes de autorizaciones de vertido y aquellas otras que esté obligada a obtener para el cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación de identificación de residuos.

5.4 Tratamiento de residuos

El control de la eliminación de los residuos se efectuará mediante el pesaje de los envases y/o contenedores, obteniendo por diferencia del peso del propio envase y/o contenedor los kilogramos netos

de residuos. La empresa adjudicataria deberá poseer un sistema de información y pesaje que garantice el correcto funcionamiento de todo el proceso, que necesariamente deberá incluir y permitir:

- Lector óptico del código de barras que permita identificar la procedencia del contenedor pesado.
- Balanza electrónica conectada a un sistema informático que permita el archivo de toda la información.
- Traslado a FREMAP de toda la información contenida en el código de barras y el resultado del pesaje.
- Incorporación de los resultados a los documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos.
- Todo instrumento de pesaje utilizado ha de cumplir con el Real Decreto 244/2016, de 3 de junio y el Real Decreto 249/2025, de 25 de marzo sobre Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento no automático, disponiendo de las etiquetas oficiales en el equipo.

5.5 Sistema de información del servicio prestado

La empresa adjudicataria deberá enviar con carácter anual y siempre dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente, un informe en formato informático de la actividad realizada al responsable del contrato nombrado por FREMAP, englobando todos los Centros Asistenciales, en el que se recogerá toda la actividad de los mismos en la Comunidad Autónoma correspondiente. Estos informes deberán indicar, al menos, la siguiente información:

- **Datos de la actividad:**

- Producción tratada por centro y tipo de residuos.
- Número de contenedores especificados por diferentes volúmenes y centro (entregados, en stock), con periodicidad mensual.
- Número de contenedores retirados por tipo de residuos mensual y anual (dependiendo del número de retiradas de cada centro, será necesario con mayor o menor periodicidad).
- Kilogramos retirados por tipo y fecha y centro, mensual y uno anual.
- Documentos de identificación de residuos.
- Total de kilogramos recogidos por tipo de residuo, mensual y anual.

Si por parte de FREMAP se precisara alguna otra información, se comunicará a la empresa adjudicataria para estudiar las posibilidades de entrega de la misma por parte de este y se acordará, si fuera necesario, la periodicidad de comunicación de la misma, así como a las personas a las que ha de remitir dicha información. El adjudicatario deberá suministrar un correo electrónico junto con un teléfono de contacto para facilitar dicha comunicación en la Mutua y la empresa.

5.6 Delegación telemática de trámites administrativos

FREMAP formalizará con la empresa adjudicataria la delegación telemática para efectuar, en nombre de esta entidad, las comunicaciones medioambientales legalmente establecidas por medios telemáticos.

Dicha delegación se realizará de acuerdo a la normativa en vigor de la Comunidad Autónoma que corresponda.

El gestor de residuos realizará los trámites administrativos y telemáticos exigidos por la legislación autonómica y local vigente, que puedan ser delegados por el productor de los residuos, como son:

- Inscripción en el registro de productores.
- Contratos/documentos de aceptación de residuos.
- Notificaciones previas del traslado.

- Justificantes de entrega o documentos de control y seguimiento.
- Plan de minimización (en su caso) u otros documentos exigidos en la Consejería competente en Medio Ambiente.

Durante la formalización del contrato y en caso de ser necesario según la normativa autonómica aplicable a cada lote, a la empresa que resulte adjudicataria se le solicitará el **acuerdo de representación telemática** para la tramitación telemática de documentos por su parte en nombre de FREMAP, ya que es obligatorio realizar dicha delegación para declarar los residuos generados.

6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

A efectos de llevar a buen término la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria contará con los medios humanos suficientes en cada uno de los lotes que participe, siendo obligatorio que junto al personal que materialmente lleve a cabo la recogida, transporte y destrucción de residuos, ponga a disposición del contrato un Gestor de cuenta, quien será el responsable del contrato y velará por la correcta ejecución del mismo en los términos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, la empresa adjudicataria, aportará a requerimiento de FREMAP previamente a la adjudicación del contrato nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono de contacto de la persona designada para estas funciones.

Las funciones principales del Gestor serán facilitar y emitir todo tipo de información y documentación que la propiedad le solicite, manteniendo reuniones que el responsable de FREMAP considere necesarias en relación con el cumplimiento del contrato, que se deberá materializar en un acta en la que se recogerán los asuntos tratados, el grado de cumplimiento del contrato y los compromisos adquiridos. Estará localizado permanentemente para la resolución de posibles incidencias.

7. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria dispondrá de teléfono y dirección de correo electrónico, debiendo estar disponibles las 24 horas.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los medios materiales necesarios (vehículos de transporte, contenedores, etc.) para llevar a cabo de manera eficiente la ejecución del contrato, tal y como se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la presente licitación.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá poseer un sistema de información y pesaje que garantice el correcto funcionamiento de todo el proceso, como aquellas herramientas mencionadas en el apartado 5.4 que permitan una correcta realización del pesaje, y que deberá estar disponible permanentemente para que, en el momento de realizar la recogida, el centro pueda cotejar de forma correcta el pesaje indicado en el albarán de recogida.

Para la formalización del contrato y durante la vigencia del mismo, la empresa adjudicataria deberá poseer autorización como gestor de residuos (incluyendo todos los códigos LER de los residuos objeto de esta licitación en cada lote), así como autorización para su transporte y, en el caso que corresponda, del centro temporal de recepción o destino final, siendo ineludible que en la autorización consten los códigos LER correspondientes con los residuos ya que no se puede subcontratar con arreglo a lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas, salvo que concurran otras circunstancias que proporcionen viabilidad legal para poder ejecutar el servicio.

La presentación de los citados medios de trabajo podrá ser exigida en cualquier momento por el responsable del contrato de FREMAP durante el periodo de vigencia del contrato de tal manera que se consiga una eficiente ejecución del contrato, tal y como se describe en los pliegos que rigen la presente licitación.

8. RETIRADA DE MATERIALES

A final del contrato, el licitador deberá retirar todo el material con o sin residuo, sin coste adicional para FREMAP.

9. ÓRGANO DE CONTROL

FREMAP designará a una persona con carácter de responsable del contrato de gestión de residuos, la cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y el seguimiento del trabajo a efectuar y el cumplimiento de los Pliegos de la presente licitación.

10. CONTROL DE CALIDAD

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos para la verificación de la calidad y el grado de cumplimiento del contrato en aquellas situaciones en las que se adviertan malas prácticas en la ejecución del contrato, cuestión esta que será determinada por FREMAP, los cuales podrán ser realizados por entidades independientes, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos de realización de los mismos. En todo caso, el máximo de pruebas por ejercicio no será superior a dos.

Si a raíz de estos controles se confirman deficiencias, sean de carácter cuantitativo o cualitativo, FREMAP levantará un acta de disconformidad, que será notificada a la empresa adjudicataria, la cual deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez, no pudiendo superar las 72 horas, emitiendo a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que las han motivado, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria no realizase las actividades conducentes a la subsanación de las deficiencias observadas, FREMAP procederá a subsanar las mismas, repercutiendo el coste sobre la última factura a emitir por la empresa adjudicataria.

11. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES

La empresa adjudicataria deberá velar por el estricto cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, así como aquella que se pudiera promulgar durante la duración del contrato en relación al objeto de licitación, adoptando para ello las medidas necesarias para su cumplimiento.

En el supuesto de producirse cualquier incidente medioambiental causado por la empresa adjudicataria, responderá la misma frente a las consecuencias que pudieran derivarse del incidente, liberando a FREMAP de cualquier responsabilidad y restaurando el entorno medioambiental alterado.

Para evitar cualquier incidencia de origen medioambiental, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión y, en especial, las referidas a evitar emisiones contaminantes a la atmósfera, abandono de cualquier tipo de residuo y ruidos, teniéndose éstos también en cuenta a la hora del uso de maquinaria.

Si a pesar de lo señalado en el párrafo anterior tiene lugar durante la ejecución de los trabajos cualquier tipo de incidente medioambiental, éste se comunicará inmediatamente a FREMAP, que podrá requerir a la empresa adjudicataria, incluso por escrito, la información al respecto que considere oportuna.

12. RECLAMACIONES

La empresa adjudicataria deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada en relación a la calidad del servicio, demoras, facturas emitidas, etc. Estas reclamaciones deberán realizarse por canales unificados e integrados, detallados más adelante, por el personal autorizado al efecto por FREMAP.

Gestión de Reclamaciones

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

Tiempo de resolución

FREMAP establece como plazo máximo para la resolución por la empresa adjudicataria, ante reclamaciones, el siguiente:

- Si se refieren a aspectos del servicio (calidad, incumplimiento, daños ocasionados, etc.): 3 días laborables (lunes a viernes).
- Si se refieren a aspectos administrativos (facturación, albaranes, etc.): 7 días laborables (lunes a viernes).

Procedimiento de comunicación de reclamaciones

Una vez producida una incidencia, FREMAP presentará a la empresa adjudicataria la reclamación por correo electrónico dirigido al Gestor Técnico asignado a la Mutua. Recibida la reclamación, la empresa adjudicataria enviará acuse de recibo a FREMAP.

Antes del vencimiento del plazo máximo, la empresa adjudicataria deberá responder e informar a FREMAP del estado de la reclamación indicando, expresamente, las acciones y medios puestos en marcha para la solución de la incidencia motivo de la reclamación.

Se entenderá que la incidencia motivo de la reclamación ha sido solucionada cuando exista conformidad expresa de FREMAP, sobre el restablecimiento del servicio en las condiciones normales (se incluyen en el servicio tanto los aspectos técnicos del servicio como los administrativos).

13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria 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, la empresa adjudicataria 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 las mismas.

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 del contratante de la Mutua:

Hacer click en el Hipervínculo (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>):

1. En el campo "Nombre O. Contratación" buscar FREMAP
2. Seleccionar la pestaña "Director Gerente de FREMAP"
3. Seleccionar la pestaña "Documentos"
4. Dentro del apartado "Otros documentos"
5. Descargar el documento "DECLARACION MODALIDAD PRL"

14. ANEXOS

Los Anexos que a continuación se enumeran podrán descargarse desde la carpeta ANEXOS TÉCNICOS, la cual se encuentra ubicada dentro de la carpeta "ANEXOS.zip":

- **Anexo 1** Tipos de residuos objeto de la licitación
- **Anexo 2** Consumo anual estimado y direcciones
- **Anexo 3** Dotación Mínima de Contenedores y Envases