

ANEXO IV. PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Si el contratista incumple alguna de las condiciones establecidas en la presente licitación, FREMAP impondrá penalidades al mismo, o bien podrá instar a la resolución del contrato, en los siguientes supuestos:

- **PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DEL SERVICIO**

Se entiende por incumplimiento del sistema de medición del servicio, o nivel de servicio, la no consecución de los objetivos acordados por FREMAP en el nivel de atención y en el nivel de reclamaciones establecidos (según lo indicado en el apartado 3.1.5 *Sistemas de medición del servicio* del Pliego de Prescripciones Técnicas).

I) Nivel de atención

Llamadas atendidas. El objetivo señalado por FREMAP es un nivel de atención mensual en las llamadas atendidas igual o superior al 85%. La no consecución de este objetivo se penalizará con arreglo a los siguientes parámetros:

- Si el nivel de atención es del 80% al 84,99%: Penalidad del 3% de la facturación mensual.
- Si el nivel de atención es del 75% al 79,99%: Penalidad del 5% de la facturación mensual.
- Si el nivel de atención es del 70% al 74,99%: Penalidad del 8% de la facturación mensual.
- Si el nivel de atención es inferior al 69,99%: Penalidad del 10% de la facturación mensual.

Llamadas desconectadas. El objetivo señalado por FREMAP es un nivel de llamadas desconectadas inferior al 10% sobre el total de llamadas. La no consecución de este objetivo se penalizará con un 5% de la facturación mensual.

Llamadas abandonadas. El objetivo señalado por FREMAP es un nivel de llamadas abandonadas inferior al 5% sobre el total de llamadas. La no consecución de este objetivo se penalizará con un 5% de la facturación mensual.

Para que se impongan estas penalidades relativas al nivel de atención, se tendrá en cuenta que el número de llamadas entrantes en ese mes no supere el 20% del volumen medio de llamadas de los últimos 6 meses.

El incumplimiento reiterado reflejado en esta penalidad podrá dar lugar a la resolución unilateral del contrato por parte de FREMAP, sin necesidad de previo aviso. Se entiende por incumplimiento reiterado la aplicación de 6 penalidades en el transcurso de 9 meses consecutivos, comenzando ésta desde la fecha de inicio del contrato.

II) Nivel de reclamaciones

En caso de que se interpongan dos o más reclamaciones ante la oficina de atención al cliente en el transcurso de 1 mes, y estas sean conformes a los criterios de FREMAP, se impondrá una falta. La comunicación de dos faltas durante toda la vigencia del contrato dará lugar a la imposición de una penalidad de 500€.

El incumplimiento reiterado reflejado en esta penalidad podrá dar lugar a la resolución unilateral del contrato por parte de FREMAP, sin necesidad de previo aviso. Se entiende por incumplimiento reiterado la aplicación de 5 penalidades por reclamaciones interpuestas durante toda la vigencia del contrato.

- **PENALIDAD POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENCUESTAS**

FREMAP indicará al adjudicatario el número de encuestas a realizar por cada colectivo anualmente (según lo indicado en el apartado 3.2.4 *Objetivo de encuestas* del Pliego de Prescripciones Técnicas). La no consecución del objetivo de encuestas de manera reiterada, durante 3 meses consecutivos por causas no imputables a FREMAP, se penalizará con un 5% de la facturación mensual.

Del mismo modo, serán objeto de penalización los errores reiterados en el envío de los ficheros de resultados de las encuestas. Se entiende por reiteración la devolución de los ficheros durante 3 meses consecutivos.

Si el adjudicatario presenta un cumplimiento defectuoso de la prestación del servicio de manera reiterada podrá dar lugar a la resolución unilateral del contrato por parte de FREMAP, sin necesidad de previo aviso. Se entiende por cumplimiento defectuoso reiterado la aplicación de 3 penalidades en el transcurso de 6 meses consecutivos, comenzando a contar comenzando ésta desde la fecha de inicio del contrato.

- **PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL OPERADOR**

Según lo establecido en el apartado 3.1.6 *Informes de calidad del servicio* del Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá disponer de un sistema de auditoría de llamadas, valorándose en escala de 1 a 5. En caso de que la valoración media de este parámetro se encuentre en un valor de 3,5 o inferior, se penalizará con un 10% de la facturación mensual.

El incumplimiento reiterado de este requisito supondrá una penalización del 2% de la facturación mensual. Se entiende por incumplimiento reiterado la obtención de valoraciones inferiores a 4 puntos durante 3 meses consecutivos.

- **PENALIDAD SOBRE EL RESTO DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO.**

El cumplimiento defectuoso de cualquiera de las condiciones estipuladas en los Pliegos que rigen esta licitación (protocolos técnicos, remisión de informes en tiempo y forma, instalaciones, recursos técnicos, equipamiento, personal, compromiso de adscripción de medios, facturación, condiciones especiales de ejecución, subcontratación, etc.), conllevará la imposición de una falta. En caso de comunicarse un total de tres faltas en un período de dos meses consecutivos, FREMAP aplicará una penalidad correspondiente al 5% de la facturación de ese mes.

Si el adjudicatario presenta un cumplimiento defectuoso de la prestación del servicio de manera reiterada podrá dar lugar a la resolución unilateral del contrato por parte de FREMAP, sin necesidad de previo aviso. Se entiende por cumplimiento defectuoso reiterado la aplicación de 2 penalidades en el transcurso de 4 meses consecutivos.

La imposición de cualquiera de las penalidades establecidas en el presente documento se comunicará de forma escrita por correo electrónico al responsable del contrato del adjudicatario y se deberán abonar estas penalidades en el plazo máximo de 30 días naturales desde su notificación, mediante la correspondiente factura de abono. Adicionalmente, la cuantía de estas penalidades no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.