MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD DE CONTRATAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD Y GAS - PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ART. 159 LCSP

Nº EXPEDIENTE: 230317

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en obtener los servicios externos de una empresa para realizar un *"Estudio experimental de mercado de los servicios telefónicos y online de atención al cliente de empresas comercializadoras de electricidad y de gas"*, mediante la técnica del cliente instrumental de incógnito o misterioso para efectuar actuaciones o gestiones reales en los servicios de atención al cliente que se pretenden supervisar.

Se actuará en el ámbito de contratación de los clientes con derecho al PVPC en electricidad y a la tarifa TUR en gas. El informe de supervisión que se realizará a partir de los entregables del contrato analizará la agilidad, facilidad de acceso, transparencia y bondad de las operaciones de contratación y de consulta que los consumidores pueden realizar en los canales telefónico y online, así como las mejores prácticas y las posibles deficiencias, y en su caso, los posibles incumplimientos de la normativa.

2. DURACIÓN.

2.1. Duración inicial

El plazo de duración del contrato será de 7 meses.

Dicho plazo empezará a contar desde:

☐ La fecha de firma del contrato.

☐ La siguiente fecha: dd/mm/aaa

☒ Otra fecha (especificar): El plazo se empezará a contar a partir de la entrega del acta de la reunión entre la CNMC y la consultora para especificar la forma definitiva de los cuestionarios, así como el ajuste final del número de gestiones, según lo establecido en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

2.2. Posibles prórrogas

En relación con la posibilidad de prórroga del contrato:

☐ Los pliegos deben contemplar la posibilidad de suscribir una o varias prórrogas hasta un máximo (individual o cumulativamente consideradas) de:

……

☒ No se contempla la posibilidad de prórroga.

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

3.1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación total se estima en el importe siguiente (si hubiera más de un lote, computar el total acumulado de todos los lotes):

PRINCIPAL	IVA	TOTAL
81.600,00 €	**17.136,00 €**	**98.736,00 €**

3.2. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato: **81.600,00 €**

4. NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN (ART. 28 LCSP).

Los Servicios de Atención al Cliente constituyen un elemento fundamental para que los consumidores puedan tomar decisiones eficientes y libres. En este sentido, la CNMC ha elaborado una serie de informes de supervisión de estos servicios, en los que se ha ido aumentando progresivamente al alcance del estudio. El último de estos abarcó el canal telefónico y en menor medida el canal online, concluyéndose en su punto octavo que se continuaría la supervisión del funcionamiento de los SAC telefónicos y online, ampliando el número de agentes analizados y de gestiones, en función de la evolución de los sectores eléctrico y gasista.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

Por todo lo anterior, procede la elaboración de un estudio ampliando el alcance del canal online, así como el número de agentes analizados. De modo, que se supervise el cumplimiento de la normativa sectorial, la desaparición de las deficiencias detectadas en los informes previos, y se facilite la comparación entre los agentes estudiados en ambos canales, señalando las mejores y peores prácticas encontradas.

El estudio se realizaría mediante la técnica denominada “mystery shopping”, o cliente de incógnito o misterioso. Mediante un cliente instrumental (seleccionado previamente a partir de medios propios o contratado exprofeso, por una empresa de servicios experta en auditoría de calidad), se realicen compras de energía/servicios, o actuaciones de consulta/reclamación a las empresas comercializadoras de electricidad y de gas, de forma que sin perjuicio de que finalmente se ejecuten o no, se pueda evaluar la calidad de la atención recibida en los diferentes procesos o supuestos concretos.

Por razones de economía de medios, se pretende evaluar en los canales telefónico y online a las cinco principales empresas de electricidad y de gas natural, en sus comercializadoras libres y reguladas, junto a otras cinco comercializadoras independientes.

Dicha finalidad debe ser cubierta recurriendo a un expediente de contratación por los siguientes motivos:

☐ Se trata de un contrato de obras, por lo que las prestaciones a contratar no pueden ser ejecutadas a través de medios propios.

☐ Se trata de un contrato de suministro de bienes, que deben ser adquiridos a través de un proveedor externo.

☒ Se trata de un contrato de servicios que no pueden ser ejecutados a través de medios propios, por los motivos señalados en el informe de insuficiencia de medios que obra en el expediente.

5. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 131.2 del LCSP, el procedimiento de contratación a seguir será el abierto.

Dado el valor estimado del contrato y los criterios de adjudicación elegidos, resultan de aplicación al presente supuesto las reglas previstas en el artículo 159 de la LCSP para los procedimientos abiertos simplificados.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

Dado que no concurre ninguna situación de urgencia o emergencia, la tramitación del procedimiento será ordinaria

6. CONTRATO PLANIFICADO

☒ SÍ. CÓDIGO PLANIFICACIÓN: C227.06

☐ NO. Los motivos por los que el contrato no se incluyó en la planificación son:

…….

En MADRID, a la fecha de firma electrónica

DIRECTORA DE ENERGIA

20 de noviembre de 2023

FIRMADO DIGITALMENTE - 1

Fdo.: ROCIO PRIETO GONZALEZ

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM