

**RESOLUCIÓN DE DUDAS SUMINISTRO ENERGÍA ELÉCTRICA
DELEGACIONES NACIONALES DE AGENCIA EFE, S.A.U.
EXPEDIENTE N°: S-17010005**

Preguntas y respuestas concurso Energía Eléctrica delegaciones Nacionales.

1. **PREGUNTA:** En el pliego de prescripciones técnicas en la pág. nº5 hacen referencia a la obligatoriedad de disponer de un teléfono de ATT cliente disponible las 24 H del día todos los días del año para resolver cualquier anomalía en los suministros.

Nuestro servicio de ATT cliente está activo:

- De lunes a jueves: De 08.30h a 14.00h y de 16.00h a 19:00h.
- viernes: De 08:00h a 15:00h

¿Es posible que el teléfono que facilitemos para gestionar incidencias relacionadas con el suministro fuera de este horario sea el de la distribuidora?

RESPUESTA: *Sí, siempre que sea una incidencia debida a una avería.*

2. **PREGUNTA:** En el pliego de condiciones administrativas en la pág. nº14 punto 15.3 referente al Régimen de pagos de precio mencionan..." En los casos en que por avería no se pudiera disponer de toda la información necesaria para la facturación en base a lecturas reales podría estimarse.

¿Qué ocurriría en los casos en que no exista avería, pero la distribuidora no nos facilite lecturas? ¿Es viable estimar en estos casos y regularizar con posterioridad cuando tengamos las lecturas correctas?.

RESPUESTA: *No, en el caso de que no haya lectura por causas distintas a una avería, será necesario esperar hasta disponer de la lectura de distribuidora.*

PREGUNTA: En este mismo punto del pliego mencionan: "En cualquier caso, la regularización se produciría antes de la finalización del contrato/ año natural. ¿Si la distribuidora nos facturase regularizaciones con posterioridad, no serían atendidas?.

RESPUESTA: *Efectivamente, en el caso de que la distribuidora refacturara consumos debidos error en la medida, según el Real Decreto 1955/2000 tiene un plazo de un año natural para refacturar dichos consumos.*

3. **PREGUNTA:** En el pliego de condiciones administrativas en la pág. nº8 se recoge la documentación a incluir en el SOBRE B, pero no alcanzamos a comprender cuál es. En el pliego de condiciones técnicas en el punto nº4 referente a la ESTRUCTURA DE LA OFERTA mencionan la necesidad de informar de los datos de contacto del Gestor comercial, ¿es este punto al que se refieren?.

RESPUESTA: *La proposición técnica debe incluir las características de la oferta, es decir todos los apartados del punto 3 del PPT y la designación del*

gestor comercial aportando como mínimo los datos que se indican en el apartado 4 del PPT.