TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO DE SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA, COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA Y EMAIL CERTIFICADO PARA BARCELONA ENERGIA.

NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE1228

1. Antecedentes.

Barcelona Energía, comercializadora eléctrica pública, amplió su servicio a partir de enero de 2019 al mercado doméstico. Dado que la contratación online es un medio de entrada de clientes potencial, aparece la necesidad de dar cobertura legal a la firma de los contratos que entren por esta vía.

La publicación del Real Decreto 897/2017, por el cual se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrico, el Real decreto ley 15/2018, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores y la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, obliga a comunicar de forma ágil y fehaciente todas las devoluciones de facturas que se produzcan en usuarios domésticos.

Las necesidades por satisfacer mediante el presente contrato consisten en contratar a un tercero de confianza especializado en dar cobertura legal en la firma de contratos online según la normativa vigente, protegiendo al consumidor final y a Barcelona Energía y cumplir con la normativa expuesta en el segundo párrafo relativa a la protección de consumidores vulnerables y comunicación de devolución de facturas por algún medio que permita fehaciencia.

Barcelona Energía lleva operando con Logalty desde 01/11/2018 con absoluta ausencia de incidencias, el servicio ha estado siempre operativo, sin interrupción o incumplimiento alguno. Logalty ha mostrado siempre una excelente calidad en el servicio y ha resuelto incidencias puntuales en tiempos reducidos, superando las expectativas.

Debido a que tanto el servicio de contratación electrónica certificada, como el de comunicación electrónica certificada y email certificado, van destinados a usuarios de Barcelona Energia, era necesario que las comunicaciones emitidas por Logalty respetaran el código de estilo de Barcelona Energia, de otro modo los usuarios no podrían relacionar la comunicación con el remitente. Barcelona Energia ya ha soportado el coste de personalización de estas comunicaciones por lo que, si se cambiara dicho proveedor, se deberían soportar nuevamente esos costes.

El adjudicatario de la licitación CTTE285 (Suministro, puesta en marcha y servicio de mantenimiento de software para comercializadora de electricidad) resultó ser la empresa Nemon Intelligence in Business, SL. Dicha empresa establece varios proveedores para el servicio de contratación electrónica certificada, entre ellos Logalty. Si bien tiene varios proveedores para el primer servicio, solo tiene este proveedor integrado para el servicio de comunicación electrónica certificada y email certificado.

La criticidad de los servicios objeto del contrato hace necesario garantizar su continuidad. Cualquier interrupción en los plazos de comunicación de facturas impagadas podría suponer un incumplimiento de las obligaciones legales aplicables. Asimismo, una interrupción del servicio de contratación electrónica podría afectar negativamente a la captación de nuevos usuarios y a la imagen de Barcelona Energía.

2. Objeto.

Dar cobertura legal por un tercero de confianza a los contratos de suministro de energía eléctrica que se formalicen por el portal web de Barcelona Energía, comunicar por conducto fehaciente las devoluciones de facturas que se produzcan de la ejecución de esos contratos u otras notificaciones que se recojan en la legislación vigente aplicable.

3. Ámbito de aplicación.

Certificar legalmente el contrato del suministro eléctrico a los clientes que escojan la vía de contratación a través de la página web de Barcelona Energía y tener registro documental del contenido de avisos de devolución de facturas u otras notificaciones enviadas a los usuarios.

4. Duración del contrato

La duración del contrato se establece en 5 años. No se prevén prórrogas. No se establece revisión de precios en el presente procedimiento, ni se podrán incrementar según el IPC.

5. Normas generales.

El contratista estará obligado a cumplir con todos los requisitos que se describen en este pliego, y en las condiciones que se indican, y será el responsable a todos los efectos.

6. Servicio de contratación electrónica certificada.

El servicio de contratación electrónica certificada consiste en la puesta a disposición de medios electrónicos, informáticos y telemáticos para que puedan formalizarse contratos de forma electrónica y certificada, consignando:

- Fecha y hora en la que se produce el envío.
- Fecha y hora en la que se firman los documentos.
- Métodos de firma electrónica aplicados.
- Consentimientos expresos.
- Integridad del contenido.
- Custodia mínima de 5 años.
- Sellado notarial de la función resumen del documento.

La firma del contrato se realizará mediante OTP vía SMS y los documentos se pondrán a disposición del cliente y de TERSA.

El servicio de comunicación electrónica certificada y email certificado consiste en el envío y puesta a disposición de medios electrónicos, informáticos y telemáticos de las comunicaciones enviadas vía SMS y email de avisos de devolución de facturas u otras notificaciones, consignando:

- Fecha y hora en la que se produce el envío.
- Fecha y hora en la que se reciben los documentos. En caso de no poder entregarse, los motivos por los que no se ha entregado
- Métodos de envío utilizado.
- Consentimientos expresos.
- Integridad del contenido.
- Custodia mínima de 5 años.

Los documentos resultantes se pondrán a disposición de TERSA.

7. Seguimiento del contrato.

Por parte de TERSA, se designará un responsable el cual será el interlocutor principal con el contratista. El responsable del contrato por parte del contratista se deberá reunir periódicamente con el responsable de TERSA, para realizar un seguimiento del funcionamiento del servicio prestado.

El adjudicatario tendrá la obligación de poner de manifiesto, ante el responsable designado por Barcelona Energia, cualquier omisión, ambigüedad o contradicción que figure en el pliego. En ningún caso podrá sustituir la falta unilateralmente y sin autorización expresa.

Cualquier interpretación o aclaración referente al pliego es competencia exclusiva de Barcelona Energia o de la persona en quien esta delegue.

8. Supervisión, control, condiciones y excepcionalidades.

Barcelona Energía, como contratante de los servicios, podrá realizar las tareas de control e inspección que crea oportunas para garantizar el correcto funcionamiento del proyecto. Además, se mantendrán reuniones presenciales con el interlocutor establecido por el adjudicatario con el objeto de establecer una coordinación y un diálogo activo.
La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni para sí ni para terceros, ningún dato relacionado con los trabajos contratados tampoco podrá publicar total o parcialmente su contenido.

9. Facturación.

El adjudicatario facturará los trabajos de referencia de manera mensual. El adjudicatario realizará esa facturación en base a lo efectivo ejecutado en el mes.

10. Protección de datos.

Todos los datos obtenidos a través de la prestación de este servicio serán propiedad de Barcelona Energia. En todo caso se deberá cumplir con la normativa europea de protección de datos (RGPD).
El adjudicatario tendrá la condición de encargado del tratamiento respecto de los datos personales a los que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, debiendo cumplir las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la normativa nacional en materia de protección de datos, así como en el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento que, en su caso, se formalice.