

## **CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS PARA LA “ASISTENCIA PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD Y GAS” (EXP. 250057)**

En Madrid, a la fecha de la firma electrónica.

### **REUNIDOS**

**DE UNA PARTE:** D. José Manuel Bernabé Sánchez, actuando en representación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en adelante CNMC, con NIF nº Q2802141H, por Resolución de 29 de abril de 2021 (BOE 14/05/2021), de la Presidencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se acuerda la delegación de determinadas competencias, y de acuerdo con la competencia en materia de contratación que a ese órgano le atribuye el artículo 32 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, en adelante el órgano de contratación.

**DE OTRA PARTE,** D. Juan Bosco de la Rocha Rubí, mayor de edad, actuando en calidad de representante de la empresa BRAIN TRUST CONSULTING SERVICES, S.L., con N.I.F. B-83510362, y domicilio social en Alcobendas, Avenida de la Industria, 4 edif.3 esc.2 1ª planta, 28108, según escritura de apoderamiento otorgada ante el Notario de Madrid, D. Rafael Bonardell Lenzano, el día 13 de enero de 2003, anotada bajo el número de su protocolo 122, en adelante el contratista.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad suficiente para formalizar el presente contrato de servicios.

### **ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS**

**Primero.** - Con fecha 20 de diciembre de 2024 el órgano de contratación acordó iniciar el expediente administrativo para la contratación del servicio para la “ASISTENCIA TECNICA PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD Y GAS”.

**Segundo.** - La Asesoría Jurídica de la CNMC, con fecha 31 de enero de 2025, informó el pliego de cláusulas administrativas particulares.

**Tercero.** - Con fecha 27 de marzo de 2025 tiene lugar la aprobación del gasto, por un importe de 101.697,84 € (I.V.A. incluido).

**Cuarto.** - La adjudicación del contrato se acordó con fecha 5 de junio de 2025, a favor de la empresa Instituto BRAIN TRUST CONSULTING SERVICES, S.L., con N.I.F. B-83510362, por un importe de 79,16 € por gestión de cliente misterioso efectuada IVA excluido, suponiendo el IVA la cantidad de 16,62 € por gestión efectuada, siendo el límite máximo de gasto a aplicar durante el período de vigencia del contrato,

84.047,80 €, IVA excluido, suponiendo el IVA la cantidad de 17.650,04 €, con cargo a la aplicación presupuestaria 27.492M.227.06 del Presupuesto de Gastos de la CNMC para 2025.

## CLÁUSULAS DEL CONTRATO

### **Primera. - Objeto**

El presente contrato tiene por objeto el servicio de "ASISTENCIA PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD Y GAS".

El contratista, se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, documentos de carácter contractual, y en las condiciones contenidas en su oferta.

El contratista muestra su conformidad y aceptación, en este acto, con los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas.

### **Segunda. - Precio**

El precio de este contrato es de:

<b><i>Precio unitario por gestión del cliente misterioso(sin IVA) ofertado</i></b>	<b><i>IVA (sobre el principal ofertado)</i></b>	<b><i>Total/Análisis</i></b>
79,16 €	16,62 €	95,78 €

Siendo el límite máximo de gasto a aplicar durante el periodo de vigencia del contrato, un total de 101.697,84 € (CIENTO UN MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CENTIMOS) desglosados en 84.047,80 € (OCHENTA Y CUATRO MIL CUARENTA Y SIETE EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS) y 17.650,04 € (DIECISIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA EUROS CON CUATRO CENTIMOS).

El adjudicatario del contrato tendrá derecho al abono de la prestación realmente efectuada con arreglo a los términos y precio convenido.

El pago se realizará contra presentación de factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada por el responsable del contrato designado por la CNMC, con pagos periódicos según hitos ejecutados, según se indica a continuación:

- Primer pago tras la entrega de un informe preliminar donde se justifique la realización del 25% de las actuaciones previstas –al menos 215 actuaciones telefónicas y online- (pagándose el 25% del importe total

del contrato). El informe preliminar deberá ser entregado en un plazo de tiempo no superior a 3 meses desde que se tuvo la reunión de inicio.

- Pago final a la entrega del informe completo con los resultados del estudio experimental de mercado, que complete el 100% de las actuaciones -630 telefónicas, 200 online, 30 adicionales - (pagándose el otro 75% del importe total del contrato).

En el presente contrato **no** procede la revisión de precios, según lo estipulado en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

### **Tercera. - Duración**

El plazo de duración del contrato será de 7 (SIETE) meses. 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, ajustándose en cuanto a sus condiciones de recepción, entrega o admisión de prestaciones a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De acuerdo con lo señalado en el pliego de cláusulas administrativas particulares en el presente contrato **no** se admite prórroga.

### **Cuarta. - Plazo de garantía**

Según dispone el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se establece un periodo de garantía de 3 (TRES) meses, a contar desde la fecha de realización del acto de recepción o conformidad del contrato durante el cual, la CNMC podrá solicitar al adjudicatario la realización de cualesquiera subsanaciones o correcciones que resultaran necesarias para ajustar el contenido de la prestación realizada a lo especificado en el contrato, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, en el pliego de prescripciones técnicas y en el resto de documentación integrante del contrato.

Las prestaciones realizadas dentro del periodo de garantía se entenderán incluidas dentro del importe del contrato, sin que pueda exigir el adjudicatario el pago o abono de suma o cantidad alguna en concepto de contraprestación económica.

### **Quinta. - Garantía definitiva**

Para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, el adjudicatario ha constituido a favor del órgano de contratación una garantía definitiva por importe de **4.202,39 €** tal y como se acredita mediante el resguardo de garantía emitido por la Caja General de Depósitos, con nº de justificante **2025 00373 E 004325 0**.

### **Sexta. - Demoras e incumplimientos**

Si el adjudicatario, por causas imputables al mismo, incurriera en demora en la entrega o prestación del servicio, la Administración podrá optar por la resolución del

contrato con pérdida de garantía o por la imposición de las penalidades previstas en el artículo 192 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y, en su caso, en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Asimismo, en el cumplimiento defectuoso de la prestación o en el supuesto de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, se estará a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El importe se hará efectivo mediante deducción de las mismas en la correspondiente factura. En todo caso, la garantía responderá a su efectividad. El pago de las penalidades no incluye la indemnización a que pudiera tener derecho la CNMC por daños y perjuicios. En cuanto a las demás causas de resolución se estará a lo previsto en los artículos 211 y 313 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y a las previstas expresamente en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

#### **Séptima. - Confidencialidad**

La extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad será la establecida en la cláusula 32 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **Octava. - Protección de datos**

Las obligaciones de las partes respecto a la protección de datos de carácter personal serán las establecidas en la cláusula 41 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **Novena. - Certificación Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público**

El adjudicatario manifiesta expresamente que las circunstancias reflejadas en el certificado del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público aportado durante el procedimiento de contratación no han experimentado variación.

#### **Décima. – Legislación aplicable al contrato**

El adjudicatario se somete expresamente a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, así como a lo establecido por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, por el RD 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas en cuanto no se encuentre derogado por la LCSP (en adelante RGLCAP), así como por lo dispuesto en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del documento europeo único de contratación y supletoriamente por las restantes normas de derecho administrativo y en su defecto, por las de derecho privado. También existe obligatoriedad de cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDyGDD), así como con toda aquella normativa europea o nacional con relevancia en protección de datos que por razón del objeto del contrato pudiera ser de aplicación.

### **Undécima.- Documentos que integran el contrato y prevalencia**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.e) de la LCSP el orden de prevalencia de los documentos que integran el contrato son los siguientes:

- 1) El pliego de cláusulas administrativas particulares
- 2) El pliego de prescripciones técnicas
- 3) El contrato
- 4) La oferta económica
- 5) La oferta técnica

### **Duodécima.- Cumplimiento Convenio colectivo de aplicación**

El adjudicatario está obligado a cumplir durante el período de ejecución del contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.

### **Decimotercera.- Modificación del contrato**

La modificación del contrato se regula por lo establecido en la cláusula 27 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **Decimocuarta.- Resolución del contrato**

Las causas de resolución del contrato serán las establecidas en la cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **Decimoquinta.- Jurisdicción competente**

El orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción del contrato, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la LCSP.

Para la debida constancia de todo lo convenido se firma este contrato por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha al principio mencionado.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

POR EL CONTRATISTA

Fdo.: D. José Manuel Bernabé Sánchez      Fdo.: D. Juan Bosco de la Rocha Rubí

***El presente contrato de servicios se ha redactado de acuerdo con el modelo tipo informado favorablemente por la Asesoría Jurídica con fecha 14 de agosto de 2018 y aprobado mediante Resolución del Presidente de la CNMC de fecha 14 de agosto de 2018.***