

Informe de valoració del comitè d'experts del Sobre B

Expedient FELIB 2/2025 – Acord marc de subministrament d'energia elèctrica

La mesa que és qui proposa a l'òrgan de contractació la classificació de les ofertes, ha de ser auxiliada per un Comitè d'experts, tal com es determina a l'article 146.2 de la LCSP, pel fet d'haver-hi una suma de criteris d'adjudicació basats en un judici de valor.

L'informe és elaborat per l'empresa Licitacions SL, assumit pel jurista sotasingnant, i assistit per Gil Salvans, director tècnic de l'Agència de l'Energia d'Osona, llicenciat en ciències ambientals, enginyer i màster en Intervenció Ambiental per la Universitat de Barcelona, col·legiat COAMB número 01051.

Antecedents

Documentació que cal presentar per a la seva valoració, segons la clàusula 15 i 16 PCAP són els Annexos 03.a, 03.b, 03.c, 03.d, memòries descriptives, manuals de plataforma web, model de fitxer digital, CV de la persona gestora i protocols d'atenció.

Els licitadors han aportat la documentació mitjançant la *Plataforma de Contratación del Sector Público* i amb l'estructura i documentació requerida en els annexos anteriors. La documentació ha estat presentada en català i castellà per part dels licitadors i els fitxers han estat accessibles. El comitè constata l'existència de la documentació requerida a l'esmentada clàusula, que tal com es determina la seva no presència comportaria la impossibilitat de valorar la proposició i amb el fet que l'òrgan de contractació decidís la seva exclusió.

Les empreses la valoració de les quals s'han de sotmetre a un judici de valor les seves proposicions, atenent la naturalesa dels lots i criteris (bloc dels lots 1, 2, 3; i lot 4) són les següents:

Lot	Licitadors
1	Endesa energía SAU Gas Natural Comercializadora, SA Iberdrola Clientes, SAU ADX Renovables SL
2	Endesa energía SAU Gas Natural Comercializadora, SA Iberdrola Clientes, SAU ADX Renovables SL
3	Endesa energía SAU Gas Natural Comercializadora, SA

Lot	Licitadores
	Iberdrola Clientes, SAU ADX Renovables SL
4	Endesa energía SAU Gas Natural Comercializadora, SA Iberdrola Clientes, SAU Sampol Ingeniería y Obras, SA

La documentació a aportar, segons la regulació de la clàusula 15 del PCAP ve conformada per diferents annexos. La informació s'ha d'aportar mitjançant aquest annex i memòries adjuntes. Els annexos són els següents:

Anexo núm. 03a. Documento en el que se indique la página web ofrecida. En este anexo, la empresa deberá facilitar la completa dirección de la plataforma o página web. Este anexo deberá ir acompañado de un documento descriptivo de las diferentes funcionalidades de la plataforma. La empresa licitadora tendrá que presentar una propuesta de página web que debe disponer de un entorno de acceso restringido por cada entidad destinataria. Este espacio debe permitir consultar la facturación correspondiente al suministro realizado por la empresa comercializadora, descargándose en formato e-factura (individual y agrupada) y en formato pdf. Asimismo, la citada web deberá contener los modelos de tramitación, con el correspondiente procedimiento de los puntos de consumo.

Anexo núm. 03b. Documento identificativo de la persona gestora única del contrato y su equipo de adjuntos que la empresa licitadora pone como interlocutor único en lo que se refiere al suministro de energía eléctrica objeto de la presente licitación. En este documento, la empresa licitadora deberá reflejar la formación y trayectoria profesional de la persona designada como gestora del contrato (responsable), así como su teléfono de contacto directo. Este equipo de trabajo incluirá un mínimo de dos personas más junto al responsable para los lotes 1, 2 i 3, y un mínimo de una persona más, junto a este en el lote 4. En lo que se refiere a los lotes 1, 2 y 3 habrá que incluir un organigrama, donde se determine el ámbito territorial y/o funcional de sus actuaciones, la formación y la experiencia de las personas descritas y una relación de las tareas. Y el lote 4 sólo habrá que detallar la formación y experiencia de las personas adscritas junto con la relación de tareas que realizarán.

Anexo núm. 03c. Documento identificativo del servicio de atención de incidencias de que dispone la empresa licitadora. Este documento deberá ir acompañado de la memoria descriptiva de las actuaciones y medios técnicos y personales asignados por esta tarea en el que se señalarán las funciones de la empresa comercializadora, así como el apoyo a las gestiones que deban realizarse ante la empresa distribuidora, el plazo máximo para la resolución de las reclamaciones, con la forma de contacto con en el Órgano de contratación.

Anexo núm. 03d. Documento donde se indique el modelo de archivo digital o archivo electrónico. Fichero digital o archivo electrónico debe permitir compilar y tratar de

forma agregada o aislada los puntos de suministro de las entidades destinatarias, a fin de realizar una explotación de esta información y valorar acciones en el ámbito de la eficiencia energética.

La veritat i exactitud de la informació aportada als documents del Sobre B constitueix una obligació general de les empreses licitadores, de conformitat amb el que disposa l'article 140.1 de la LCSP i en les clàusules 12 i 13 del PCAP relatives a la presentació de la documentació. Això no obstant, aquesta obligació no es configura com a essencial als efectes de la clàusula 53 del PCAP.

Fonaments jurídics

- Clàusula 16 PCAP, respecte els criteris d'adjudicació del sobre B, i la regulació dels annexos 03 del PCAP pel que fa a les previsions de continguts mínims.
- Clàusula 5 13 PPT, que regulen el format de l'arxiu i previsions tècniques.
- Articles 139.1 i 145.2 LCSP, respecte a la vinculació de l'oferta i l'aplicació així com l'interpretació del criteris d'adjudicació.
- Respostes a les consultes en el perfil contractant que interpreten y precisen algunas de les previsions dels plecs en fase de licitació.

Lotes	Licitador
1, 2 , 3 y 4	Endesa energía SAU

En el marco del expediente FELIB 2/2025, relativo al Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica a las entidades locales de las Illes Balears, la empresa Endesa Energía, S.A.U. ha presentado su oferta en todos los lotes convocados (1, 2, 3 y 4). Para la valoración del Sobre B, Endesa ha aportado la documentación exigida en el PCAP, incluyendo los Anexos 03.a, 03.b, 03.c y 03.d, memorias descriptivas del portal web, manuales de usuario de sus plataformas (*Área Empresas Multipuntos* y *Área Online Monopunto*), un modelo de fichero digital conforme al Anexo del PPT, protocolos de atención a reclamaciones y el currículum de la persona designada como gestora del contrato.

La valoración se efectúa de acuerdo con la Cláusula 16 del PCAP, que establece los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, con una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos en: funcionalidades del portal web y gestión digital (hasta 50 puntos), capacidad técnica y estructura del equipo gestor (hasta 30 puntos), servicio de atención a reclamaciones (hasta 10 puntos) y propuesta de archivo digital interoperable (hasta 10 puntos). Asimismo, se toma en consideración lo previsto en el Anexo 03.a del PCAP, que exige aportar usuario y contraseña de acceso a la plataforma junto con una memoria descriptiva de funcionalidades, y lo dispuesto en los artículos 139.1 y 145.2 de la LCSP, relativos a la vinculación de la oferta y a la admisión de criterios evaluables mediante juicio de valor.

Lotes 1, 2 y 3

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máximo 50 puntos)

Endesa aporta una memoria detallada y acceso operativo a su plataforma *Área Empresas Multipuntos*, que permite gestionar contratos de manera centralizada y ofrece múltiples funcionalidades. Tras el análisis, se constata una navegabilidad ágil, con menús intuitivos y acceso rápido a la identificación de CUPS y contratos, lo que justifica una puntuación de 9/10 puntos. En materia de facturación, la web permite búsquedas avanzadas por diversos ítems (CUPS, fechas, importes) y garantiza la descarga de facturas en diferentes formatos, incluidos PDF y XML, superando lo previsto en los pliegos, motivo por el que se otorgan 10 puntos.

Asimismo, la plataforma ofrece acceso a datos agregados de consumos y costes, tanto mensuales como anuales, con posibilidad de agrupación por entidades y con acceso diferenciado a tres niveles (ayuntamientos, agrupaciones y oficina de seguimiento de la FELIB). Esta amplitud de funcionalidades cumple al máximo el subcriterio, obteniendo 15 puntos. En cuanto a las gestiones desde distintos niveles de acceso, se acredita que el nivel 2 (agrupaciones) permite realizar las mismas operaciones que el nivel 1 y que el nivel 3 (responsable de contrato) puede efectuar extracciones y resúmenes, motivo por el que se proponen 9 puntos. Finalmente, respecto a la disponibilidad de curvas horarias de consumo, se acredita la visualización y descarga de los datos en formatos tratables, razón por la cual se asignan 5 puntos.

La suma de estos subcriterios da como resultado **48 puntos** en este apartado.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máx. 30 puntos)

Endesa ha designado como responsable del contrato a la Sra. Lara Carlota Irurita Ferrer, cuyo currículum acredita titulación universitaria y una dilatada experiencia profesional en la gestión de grandes cuentas y suministros de energía en el sector público. Por ello, en el subcriterio de formación se le asignan 6/6 puntos. La memoria detalla que la gestora asumirá las funciones de alta y baja de suministros, cambios de tarifas, ajustes de potencia e interlocución única ante incidencias web o suministros eventuales, cumpliendo íntegramente lo previsto en el pliego, lo que justifica 4 puntos.

El equipo de apoyo está integrado por personal especializado en energía y gestión de clientes, tanto a nivel territorial como en servicios centralizados. Su número y nivel de formación permiten proponer una puntuación de 9 puntos. En cuanto a la experiencia laboral, la persona gestora aporta más de 15 años de trayectoria en el sector, mientras que el resto del equipo suma una experiencia igualmente significativa, motivo por el cual se asignan 9 puntos.

La puntuación total de este criterio asciende a **28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

La empresa describe un sistema multicanal de atención que incluye gestor personal, teléfono, correo electrónico y acceso web, acompañado de un protocolo de registro, seguimiento y cierre de incidencias. El compromiso de respuesta rápida —incluso en el plazo de una hora para urgencias—, junto con la trazabilidad documentada de cada reclamación, avala la calidad del servicio. Por ello, se propone una puntuación de **9 puntos**.

Criterio 4. Propuesta de archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

Endesa presenta un modelo de fichero digital conforme a las especificaciones del PPT, con campos completos que incluyen identificación de CUPS, tarifas, periodos de facturación, consumos e importes, así como formatos compatibles (CSV, Excel, XML). La interoperabilidad con sistemas de gestión pública y de contabilidad energética es satisfactoria, motivo por el cual se otorgan **9 puntos**.

Lote 4

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos)

En este lote, la ponderación de subcriterios es diferente, pero la plataforma acreditada por Endesa mantiene las mismas prestaciones. En cuanto a navegabilidad y usabilidad, la facilidad de identificación de suministros, la claridad de menús y la rapidez de respuesta justifican una puntuación de 18 puntos. El acceso a facturas, con búsqueda avanzada y descarga en múltiples formatos, alcanza el máximo de 15 puntos.

El acceso a datos agrupados de consumos y costes, aunque con menor ponderación en este lote, se cumple satisfactoriamente y obtiene 5 puntos. También las gestiones desde distintos niveles de acceso están acreditadas, correspondiéndole 5 puntos. Por último, la disponibilidad y descarga de curvas horarias de consumo se acredita de manera plena, con visualización y exportación en formatos compatibles, obteniendo 5 puntos.

La suma de los distintos subcriterios se consolida con una puntuación de **48 puntos** en este criterio.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máximo 30 puntos)

La valoración en este lote reproduce lo ya indicado en los lotes anteriores, con la particularidad de que la Cláusula 16 PCAP prevé ponderaciones distintas. La formación de la gestora única se valora con 10 puntos, la composición y formación del equipo con 9/10 puntos, y la experiencia laboral conjunta con 9 puntos, alcanzando una **puntuación de 28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

El mismo sistema multicanal de atención, con protocolos de trazabilidad y compromiso de respuesta rápida, justifica también en este lote la asignación de **9 puntos**.

Criterio 4. Propuesta de archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

El modelo de fichero digital cumple los requisitos exigidos, garantizando interoperabilidad con sistemas de gestión energética y administración pública, por lo que se le asignan igualmente **9 puntos**.

lotes 1, 2 , 3	Endesa energía SAU	94 puntos
lote 4		94 puntos

Una vez analizada la documentación presentada por **Endesa energía S.A.U.** y valorados los criterios conforme a lo previsto en la Cláusula 16 del PCAP, se constata que la propuesta cumple con los requisitos exigidos y alcanza una puntuación adecuada en relación con las

funcionalidades del portal web, la capacidad técnica del equipo gestor, el servicio de atención a reclamaciones y la propuesta de archivo digital interoperable. En consecuencia, la oferta presentada se considera técnicamente válida y suficientemente fundamentada para ser tenida en cuenta en el procedimiento de adjudicación del Acuerdo Marco.

Lotes	Licitador
1, 2 , 3 y 4	Iberdrola clientes, S.A.U.

En el marco del expediente FELIB 2/2025, relativo al Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica a las entidades locales de las Illes Balears, la empresa Iberdrola Clientes, S.A.U. ha presentado su oferta en todos los lotes convocados (1, 2, 3 y 4). Para la valoración del Sobre B, Iberdrola ha aportado la documentación exigida en el PCAP, incluyendo los Anexos 03.a, 03.b, 03.c y 03.d, así como diversa documentación complementaria. En concreto, el Anexo 3.A contiene la declaración responsable, con la identificación de la dirección web de la plataforma y las claves de acceso operativas, junto con la memoria descriptiva de funcionalidades . El Anexo 3.B identifica a la persona gestora única del contrato y a los auxiliares, acompañando el currículum vitae y experiencia profesional acreditada . El Anexo 3.C describe el sistema de atención a reclamaciones y los protocolos de registro, seguimiento y resolución de incidencias . El Anexo 3.D incorpora la propuesta de archivo digital interoperable, acompañada de modelos de fichero en formato TXT y XML, así como documentación relativa a extensiones de Facturae y correspondencia de campos.

La valoración se efectúa de acuerdo con la cláusula 16 del PCAP, que establece los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, con una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos en: funcionalidades del portal web y gestión digital (hasta 50 puntos), capacidad técnica y estructura del equipo gestor (hasta 30 puntos), servicio de atención a reclamaciones (hasta 10 puntos) y propuesta de archivo digital interoperable (hasta 10 puntos). Asimismo, se toma en consideración lo previsto en el Anexo 03.a del PCAP, que exige aportar usuario y contraseña de acceso a la plataforma junto con una memoria descriptiva de funcionalidades, y lo dispuesto en los artículos 139.1 y 145.2 de la LCSP, relativos a la vinculación de la oferta y a la admisión de criterios evaluables mediante juicio de valor.

Lotes 1, 2 y 3

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos)

Iberdrola acredita una plataforma online de gestión de contratos que permite identificar fácilmente los CUPS y suministros, tramitar altas y bajas, así como realizar cambios de potencia y tarifa. La navegación se valora como ágil e intuitiva, con tiempos de respuesta satisfactorios, motivo por el que se asignan 9 puntos.

En materia de facturación, la plataforma incorpora un sistema de búsqueda por múltiples ítems (CUPS, fecha, importe) y garantiza la descarga de facturas en al menos dos formatos (PDF y XML), cumpliendo plenamente lo previsto en el PCAP. Por ello, se le otorgan 10 puntos.

El acceso a datos agrupados de consumos y costes mensuales y anuales está acreditado en la memoria, incluyendo la posibilidad de realizar agrupaciones y de acceder en los tres niveles

previstos (ayuntamiento, agrupación y oficina de seguimiento), razón por la cual se asignan 15 puntos.

En cuanto a la gestión desde distintos niveles de acceso, Iberdrola permite que los niveles 2 y 3 realicen gestiones equivalentes a las del nivel 1, incluyendo la extracción de resúmenes y la gestión de agrupaciones, por lo que se proponen 9 puntos.

Finalmente, la disponibilidad de curvas horarias de consumo y su descarga está acreditada en la documentación presentada, justificando el máximo de 5 puntos.

La puntuación total del criterio 1 asciende a **48 puntos**.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máx. 30 puntos)

La persona designada como gestora única del contrato dispone de formación universitaria superior y amplia experiencia en el sector energético, especialmente en la gestión de grandes cuentas y clientes institucionales. Esto justifica la puntuación máxima en este subcriterio (6 puntos).

El equipo auxiliar acreditado en el Anexo 3.B refuerza la capacidad de la empresa en la tramitación de altas, bajas, incidencias y cambios de tarifas, así como en la interlocución única ante las entidades locales, cumpliendo lo previsto en el PCAP y motivando una puntuación de 4 puntos.

El número y nivel de formación del personal de apoyo es elevado, incluyendo técnicos con titulación universitaria y experiencia acreditada en materia de energía, lo que avala una puntuación de 9 puntos.

En cuanto a la experiencia profesional, la gestora única y el resto del equipo acumulan más de diez años de trayectoria en el sector energético, razón por la cual se proponen 9 puntos.

La puntuación total del criterio 2 es de **28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

La empresa presenta un servicio multicanal de atención, con teléfono, correo electrónico, plataforma web y gestor personal. Se describe un protocolo de recepción, clasificación, seguimiento y cierre de reclamaciones, con plazos de respuesta ajustados y trazabilidad de incidencias. El servicio cumple de manera satisfactoria lo previsto en los pliegos, justificando una puntuación de **9 puntos**.

Criterio 4. Archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

Iberdrola ha presentado un modelo de fichero digital en formato TXT y XML, incluyendo campos adicionales de Facturae y extensiones específicas para consumo y facturación. La propuesta es compatible con sistemas de gestión pública y facilita la exportación y análisis automatizado de datos. Se propone asignar **9 puntos**.

Lote 4

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos)

Para el Lote 4, la ponderación de subcriterios es distinta. La plataforma de Iberdrola demuestra una navegabilidad fluida, con identificación clara de suministros, gestión de trámites y tiempos de respuesta adecuados, justificando 18 puntos.

En lo relativo a facturación, se confirma la búsqueda avanzada por múltiples parámetros y la descarga en diversos formatos, lo que alcanza el máximo de 15 puntos. El acceso a datos agrupados de consumos y costes se ofrece de manera satisfactoria, con agrupaciones por períodos y distintos niveles de acceso, por lo que obtiene 5 puntos.

Las gestiones desde distintos niveles de acceso (ayuntamiento, agrupaciones y oficina de seguimiento) se encuentran acreditadas y operativas, lo que motiva 5 puntos. Finalmente, la disponibilidad y descarga de curvas horarias de consumo está correctamente acreditada, obteniendo 5 puntos. Puntuación total criterio **48 puntos**.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máx. 30 puntos)

La valoración reproduce la ya indicada para los Lotes 1-3, pero con distinta ponderación. La formación de la gestora única se valora con 10 puntos, la composición y formación del equipo auxiliar con 9 puntos y la experiencia laboral conjunta con 9 puntos, alcanzando un total de **28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

El servicio de atención presentado en el Anexo 3.C, con canales múltiples y protocolos de seguimiento, obtiene igualmente una puntuación de **9 puntos**.

Criterio 4. Archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

El modelo de fichero digital cumple con las especificaciones técnicas del PPT y presenta interoperabilidad suficiente con los sistemas de gestión pública, motivo por el que se asignan **9 puntos**.

Lotes 1, 2 , 3	Iberdrola clientes, S.A.U.	94 puntos
Lote 4		94 puntos

Una vez analizada la documentación presentada por **Iberdrola clientes, S.A.U.** y valorados los criterios conforme a lo previsto en la cláusula 16 del PCAP, se constata que la propuesta cumple con los requisitos exigidos y alcanza una puntuación adecuada en relación con las funcionalidades del portal web, la capacidad técnica del equipo gestor, el servicio de atención a reclamaciones y la propuesta de archivo digital interoperable. En consecuencia, la oferta presentada se considera técnicamente válida y suficientemente fundamentada para ser tenida en cuenta en el procedimiento de adjudicación del Acuerdo Marco.

Lotes	Licitador
1, 2 , 3 y 4	Gas natural comercializadora, S.A.

En el marco del expediente FELIB 2/2025, relativo al Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica a las entidades locales de les Illes Balears, la empresa Gas Natural

Comercializadora, S.A. ha presentado su oferta en los cuatro lotes convocados (1, 2, 3 y 4). Para la valoración del Sobre B, la empresa ha aportado la documentación exigida en el PCAP, tales como el anexo 03.a: Declaración responsable con identificación de la dirección web de la plataforma (Oficina Virtual), usuario y clave de acceso, junto con memoria descriptiva de funcionalidades. El Anexo 03.b con la Identificación de las personas gestoras del contrato y auxiliares, con currículum vitae y experiencia acreditada. El anexo 03.c: Descripción del servicio de atención a reclamaciones, canales de contacto y protocolos de tramitación de incidencias, y finalmente el contenido del anexo 03.d con la propuesta de archivo digital interoperable, con un modelo de fichero de facturación en formato TXT/Excel que incluye campos de identificación, consumos, potencias, importes desglosados e incluso apartados específicos para autoconsumo y compensación de excedentes. Con ello, puede concluirse que Gas Natural Comercializadora, S.A. ha presentado la totalidad de la documentación requerida para la valoración del Sobre B, cumpliendo formalmente con lo exigido en los pliegos.

La valoración se efectúa de acuerdo con la Cláusula 16 del PCAP, que establece los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, con una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos en diferentes criterios y subcriterios. Se toma igualmente en consideración lo previsto en el Anexo 03.a del PCAP, que exige aportar usuario y contraseña de acceso a la plataforma, así como lo dispuesto en los artículos 139.1 y 145.2 de la LCSP, relativos a la vinculación de la oferta y a la admisión de criterios evaluables mediante juicio de valor.

Lotes 1, 2 y 3

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos)

La documentación aportada en el Anexo 03.a, junto con la Guía rápida de la Oficina Virtual de Naturgy, permite constatar que la plataforma dispone de un nivel de desarrollo amplio y ajustado a los subcriterios establecidos en el PCAP.

En cuanto a navegabilidad y usabilidad, la Oficina Virtual presenta un entorno organizado en menús principales (facturación, consumos, notificaciones, solicitudes) y submenús desplegables que facilitan la localización de la información. La herramienta incorpora un mapa interactivo de puntos de suministro, con filtros por CUPS, CIF o producto, así como un sistema de etiquetas personalizables para agrupar contratos y guardar búsquedas frecuentes. Se añaden comparativas de consumos frente al año anterior y gráficos exportables. Todo ello garantiza una utilización intuitiva y funcional. Por este motivo se asignan 9 puntos.

En el apartado de facturación, se ofrece la búsqueda avanzada de facturas mediante múltiples parámetros (CUPS, fecha, importe) y se permite la descarga en dos formatos distintos (PDF y Excel). Además, la empresa anuncia que a partir de enero de 2026 estará disponible el formato XML, lo que ampliará la interoperabilidad con sistemas de gestión pública. En este subcriterio se otorga la puntuación máxima de 10 puntos.

Respecto al acceso a datos agrupados de consumos y costes, la memoria y la guía rápida muestran que la plataforma permite elaborar informes mensuales y anuales, exportables a Excel, así como comparativas históricas. La posibilidad de agrupar por contratos, etiquetas o delegaciones acredita el cumplimiento del subcriterio de agrupación por períodos y suministros. Se asignan 15 puntos.

En lo relativo a las gestiones desde diferentes niveles de acceso, se acredita la existencia de un sistema de gestión de usuarios y subusuarios con distintos roles, lo que permite a las entidades locales delegar los accesos. Sin embargo, no se evidencia expresamente que el nivel 2 disponga de las mismas gestiones que el nivel 1 ni que el nivel 3 (oficina de

seguimiento de FELIB) tenga acceso a todas las extracciones avanzadas, lo que limita parcialmente la acreditación. Se otorgan 8 puntos.

Finalmente, la disponibilidad de curvas horarias de consumo está acreditada para los suministros con telemedida, con posibilidad de visualización gráfica y descarga en formato tratable. Se asignan 5 puntos.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máximo 30 puntos)

En el Anexo 03.b, el licitador identifica a dos gestoras principales con titulación superior y dilatada experiencia en el sector eléctrico y en la gestión de contratos con administraciones públicas. Se aporta además un equipo auxiliar compuesto por personal especializado en energía y tramitación comercial. La formación académica y técnica de las personas designadas justifica la puntuación máxima de 6 puntos.

Las funciones descritas (altas y bajas de suministro, cambios de tarifa, ajustes de potencia, gestión de incidencias y facturación, interlocución única con el cliente público) acreditan un grado de adecuación pleno, motivo por el que se asignan 4 puntos.

El número de integrantes del equipo y su nivel de formación permiten valorar positivamente la robustez de la estructura, por lo que se proponen 9 puntos.

La experiencia profesional superior a 15 años en el sector de energía y en la atención a clientes institucionales justifica una puntuación de 9 puntos. Puntuación total del criterio **28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

El Anexo 03.c describe un sistema de atención multicanal, con disponibilidad de gestor comercial, teléfono 24/7, correo electrónico y Oficina Virtual. Las incidencias se registran como “Solicitudes de Servicio (SR)” con identificador único y trazabilidad. El documento acredita la existencia de auditorías periódicas y protocolos internos de calidad. Sin embargo, no se definen plazos de respuesta concretos (SLA), limitándose a señalar que se respetan los “plazos legalmente establecidos”. Puntuación de **8 puntos**.

Criterio 4. Propuesta de archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

El Anexo 03.d contiene un modelo de fichero digital de facturación muy detallado. Incluye campos relativos a identificación de suministros (CUPS, tarifas, potencias contratadas), consumos activos y reactivos por períodos, potencias máxímetro, importes desglosados (energía, potencia, excesos, reactiva, peajes, cargos, impuestos), fondos regulados (FNE, FNSSE) y apartados específicos para autoconsumo y compensación de excedentes (precio, límite de excedente, energía compensada). El nivel de desagregación y el formato tratable (Excel/TXT) garantizan la interoperabilidad con sistemas de contabilidad energética y gestión pública. Puntuación de **10 puntos**.

Lote 4

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos)

En el Lote 4, con distinta ponderación de subcriterios, se valoran las mismas prestaciones de la Oficina Virtual que en los anteriores lotes. La navegabilidad y usabilidad con menús claros, localización rápida de contratos y consumos. 18 puntos.

El acceso a facturas y descarga con disponibilidad de PDF y Excel, con previsión de XML en 2026. 15 puntos. El acceso a datos agrupados, con informes de consumos y costes exportables. 5 puntos.

Las gestiones por niveles, en los que que creditada la existencia de roles y subusuarios, aunque sin equivalencia plena acreditada entre niveles, pero no con todos los niveles que se valoran. 4 puntos. Curvas horarias, disponibles para telemedida, con descarga en formatos tratables. 5 puntos.

Puntuación total del criterio **47 puntos**.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máx. 30 puntos)

La valoración se mantiene respecto a los Lotes 1-3, con **28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

Se mantiene la valoración de **8 puntos**.

Criterio 4. Propuesta de archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

El anexo 03.d incluye además campos específicos de autoconsumo, con trazabilidad de excedentes compensados, límites y precios. Esto refuerza su adecuación al Lote 4, que tiene como objeto puntos con autoconsumo con excedentes. Se otorgan **10 puntos**.

1, 2 , 3	Gas natural comercializadora, S.A.	93 puntos
4		93 puntos

Una vez analizada la documentación presentada por **Gas natural comercializadora, S.A.** y valorados los criterios conforme a lo previsto en la Cláusula 16 del PCAP, se constata que la propuesta cumple con los requisitos exigidos y alcanza una puntuación adecuada en relación con las funcionalidades del portal web, la capacidad técnica del equipo gestor, el servicio de atención a reclamaciones y la propuesta de archivo digital interoperable. En consecuencia, la oferta presentada se considera técnicamente válida y suficientemente fundamentada para ser tenida en cuenta en el procedimiento de adjudicación del Acuerdo Marco.

Lotes	Licitador
1, 2 y 3	ADX Renovables, S.L.

En el marco del expediente FELIB 2/2025, relativo al Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica a las entidades locales de las Illes Balears, la empresa ADX Renovables, S.L. ha presentado su oferta en los Lotes 1, 2 y 3. Para la valoración del Sobre B, la empresa ha aportado la documentación exigida en el PCAP, que es la que se determina con anexo 03.a: Declaración responsable con identificación de la dirección web de la plataforma de

cliente, usuario y clave de acceso, acompañada de una memoria descriptiva de funcionalidades. El anexo 03.b, por la identificación de la persona gestora única del contrato y del equipo auxiliar, con memoria de experiencia, formación y organigrama. El anexo 03.c, con una descripción del servicio de atención a reclamaciones, canales disponibles y compromisos de tiempo de respuesta, y el anexo 03.d, con la propuesta de archivo digital interoperable, con un modelo de fichero en formato Excel que contiene los campos obligatorios y adicionales.

Con ello, se acredita que la empresa ha aportado toda la documentación exigida en el PCAP para la valoración del Sobre B. La valoración se efectúa de acuerdo con la Cláusula 16 del PCAP, que establece los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, con una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos en 4 criterios y diferentes subcriterios definidos en el mismo pliego de condiciones. Se toma igualmente en consideración lo previsto en el Anexo 03.a del PCAP, que exige aportar usuario y contraseña de acceso a la plataforma junto con una memoria descriptiva de funcionalidades, y lo dispuesto en los artículos 139.1 y 145.2 de la LCSP, relativos a la vinculación de la oferta y a la admisión de criterios valorables mediante juicio de valor.

Lotes 1, 2 y 3

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máximo 50 puntos)

La empresa acredita disponer de una plataforma web accesible, con usuario y contraseña operativos. Por lo que respecta a la navegabilidad y usabilidad, la plataforma presenta un panel inicial “dashboard” con datos de consumos y facturación históricos, búsquedas filtradas y trámites directos (altas, bajas, cambios de potencia o tarifa, consultas, notificaciones). Se incluyen métricas de rendimiento (tiempo de carga principal 2,4 segundos; interacción 63 milisegundos), que avalan la agilidad. 9 puntos.

El acceso y descarga de facturas permite visualizar y descargar facturas en PDF y exportar resúmenes en Excel. Se acredita la búsqueda por múltiples ítems (CUPS, fecha, importe, número de factura). 10 puntos. Respecto al acceso a datos de consumos y costes se presenta datos de consumo y coste mensual/anual, con posibilidad de exportación a Excel y comparativas gráficas de forma ágil e intelible 15 puntos.

La gestión desde diferentes niveles de acceso, se menciona la existencia de distintos roles de usuario y un gestor único para FELIB, pero no se acredita de manera suficiente la equivalencia total entre los niveles previstos o identificados específicamente en el PCAP. 6 puntos. Curvas horarias: la plataforma permite la descarga de curvas horarias y cuarto-horarias, siempre que estén disponibles en la distribuidora. 5 puntos.

Total criterio **45 puntos**.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máximo 30 puntos)

En el anexo 03.b se identifica como gestora única del contrato a una profesional con titulación universitaria (ingeniería industrial y MBA) y más de 18 años de experiencia en comercialización eléctrica y gestión de contratos públicos. El equipo auxiliar incluye perfiles con experiencia acreditada (10 años en gestión de contratos, 6 años en atención a clientes, técnicos de licitaciones y agentes de negocio público), con formación en administración, sociología, derecho administrativo, entre otros. El organigrama garantiza soporte técnico, administrativo y jurídico. En consecuencia, ante la información aportada y se realiza la propuesta de asignación en la formación gestora 6 puntos. En las funciones atribuidas 4 puntos. En concordancia con la puntuación obtenida con resultados similares y los criterios y

subcriterios se aplica en el número y formación del equipo 9 puntos, y en la experiencia profesional acumulada: 9 puntos.

Total criterio **28 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máximo 10 puntos)

El Anexo 03.c describe un servicio multicanal con entrada vía plataforma web, correo electrónico al gestor de cartera y teléfono directo. Cada incidencia genera un código de seguimiento y se comprometen a un plazo máximo de 48 horas en días laborables para su tramitación. La existencia de un gestor de cartera y un responsable de contrato garantiza interlocución directa. Al evaluar el sistema de respuesta, por el tiempo de la respuesta conforme se ha recibido la petición y las incidencias, por el sistema de reclamaciones que disponen, se realiza una puntuación de **8 puntos**.

Criterio 4. Archivo digital interoperable (máximo 10 puntos)

El Anexo 03.d incluye un fichero de facturación en Excel que contiene todos los campos exigidos en el Anexo I del PPT (CUPS, entidad local, dirección, tarifa, periodos facturados, consumos, potencias, importes desglosados, impuestos) y añade campos complementarios (número de contrato, centro de costes, fechas de contrato, precios de energía y potencia, base imponible, otros cargos, fecha de vencimiento). El fichero es compatible con sistemas de contabilidad pública y se ofrece en formatos Excel y CSV. La puntuación propuesta es de **10 puntos**.

1, 2 , 3	ADX renovables, S.L.	91 puntos
----------	-----------------------------	------------------

Una vez analizada la documentación presentada por **ADX renovables, S.L.** .y valorados los criterios conforme a lo previsto en la Cláusula 16 del PCAP, se constata que la propuesta cumple con los requisitos exigidos y alcanza una puntuación adecuada en relación con las funcionalidades del portal web, la capacidad técnica del equipo gestor, el servicio de atención a reclamaciones y la propuesta de archivo digital interoperable. En consecuencia, la oferta presentada se considera técnicamente válida y suficientemente fundamentada para ser tenida en cuenta en el procedimiento de adjudicación del Acuerdo Marco en los lotes 1, 2 y 3.

Lote	Licitador
4	Sampol Ingeniería y Obras, S.A

En el marco del expediente FELIB 2/2025, relativo al Acuerdo Marco para el suministro de energía eléctrica a las entidades locales de las Illes Balears, la empresa Sampol Ingeniería y Obras, S.A. ha presentado su oferta al Lote 4.

Para la valoración del Sobre B, la empresa ha aportado la documentación exigida en el PCAP. En el anexo 03.a la declaración responsable con identificación de la dirección web de la plataforma de cliente, usuario y clave de acceso ficticios, acompañada de una memoria descriptiva de funcionalidades. En anexo 03.b, la identificación de la persona gestora única del contrato y del equipo auxiliar, con currículums y experiencia acreditada en gestión de contratos públicos de energía. En el anexo 03.c con la descripción del servicio de atención a incidencias y reclamaciones, con protocolos de recepción, evaluación y resolución de incidencias, así como los medios técnicos y humanos asignados. Y finalmente, el anexo 03.d con una declaración responsable sobre el fichero digital de facturación, con detalle de los campos mínimos obligatorios conforme al anexo I del PPT.

Con ello, se acredita que la empresa ha aportado la totalidad de la documentación exigida en el PCAP para la valoración del Sobre B. La valoración se efectúa de acuerdo con la Cláusula 16 del PCAP, que establece los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, con una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos en funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos). Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máx. 30 puntos). Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos). Propuesta de archivo digital interoperable (máx. 10 puntos).

En el caso del lote 4, con una ponderación y subcriterios específicos se aplican conforme al desglose previsto en el PCAP.

Lote 4

Criterio 1. Funcionalidades del portal web y gestión digital (máx. 50 puntos)

La empresa acredita disponer de una plataforma web de cliente con la mayoría de funcionalidades previstas en el PCAP y PPT. Por lo que respecta a la navegabilidad y usabilidad se describen funcionalidades de inicio con resúmenes de facturación, previsiones de coste, consulta de puntos de suministro, datos de titularidad y contacto con el gestor. La presentación es clara, pero no se aporta evidencia sobre tiempos de respuesta y en relación a la velocidad-agilidad de la web, se realiza la valoración de 15 puntos. Por lo que respecta al acceso y descarga de facturas, se permite la consulta y descarga del histórico de facturación, aunque no se detalla la disponibilidad en diferentes formatos (PDF, XML). 12 puntos.

En relación al acceso a datos agrupados de consumo y costes, la plataforma permite agrupar consumos por períodos temporales (mensual, anual) y visualizar en gráficas, con posibilidad de filtrar por campos. No se evidencia la plena disponibilidad para los tres niveles de acceso. 4 puntos. Por lo que respecta al subcriterio de las gestiones desde diferentes niveles de acceso, no se acredita la operatividad de niveles equivalentes entre ayuntamiento, agrupaciones y oficina de seguimiento. 2 puntos. Por otra parte, no se describe la gestión de curvas horarias, y no consta evidencia suficiente de disponibilidad de descarga de curvas horarias en la documentación. 0 puntos.

Total criterio número uno de **33 puntos**.

Criterio 2. Capacidad técnica y estructura del equipo gestor (máx. 30 puntos)

La empresa designa como gestora única a una profesional con titulación en ingeniería técnica, formación especializada en eficiencia energética y más de diez años de experiencia en contratos de suministro eléctrico para administraciones públicas, muchas de ellas de les Illes Balears y de la administración local. El equipo auxiliar lo integran dos ingenieros con amplia trayectoria en gestión energética y explotación, vinculados a la empresa desde hace más de

una década. La formación y experiencia acreditadas permiten valorar de forma muy positiva la capacidad técnica del equipo, si bien la estructura presentada es más reducida que la de otros licitadores.

Puntuación total criterio de **27 puntos**.

Criterio 3. Servicio de atención a reclamaciones (máx. 10 puntos)

El anexo 03.c establece canales de contacto (teléfono, correo electrónico y portal web) y compromete un plazo máximo de 72 horas laborables para la resolución de incidencias bajo su responsabilidad. En incidencias dependientes de la distribuidora, se indica que se trasladará la reclamación, aplicándose los plazos previstos en la normativa. El compromiso de tiempo es correcto pero menos ágil que otras ofertas. Puntuación de **7 puntos**.

Criterio 4. Archivo digital interoperable (máx. 10 puntos)

El anexo 03.d incluye una declaración detallando los campos incluidos en el fichero digital: CUPS, datos del ente local, dirección, tarifa, periodos, consumos, potencias, importes desglosados, impuestos, tipo de factura, número y fecha de emisión, entre otros. Los campos coinciden con lo exigido en el PPT, aunque no se aporta muestra en formatos de intercambio (Excel/CSV), hecho que resta la valoración por ser valorada formatos que faciliten la exportación, lectura y análisis automatizado de datos por parte de las entidades locales. Puntuación propuesta de **7 puntos**.

4	Sampol Ingeniería y Obras, S.A.	74 puntos
---	--	------------------

Una vez analizada la documentación presentada por **Sampol Ingeniería y Obras, S.A.** y valorados los criterios conforme a lo previsto en la Cláusula 16 del PCAP, se constata que la propuesta cumple con los requisitos exigidos y alcanza una puntuación adecuada en relación con las funcionalidades del portal web, la capacidad técnica del equipo gestor, el servicio de atención a reclamaciones y la propuesta de archivo digital interoperable. En consecuencia, la oferta presentada se considera técnicamente válida y suficientemente fundamentada para ser tenida en cuenta en el procedimiento de adjudicación del Acuerdo Marco en el lote 4.

Puntuació final per lots i empreses licitadores

Lot	Licitadors	Puntuació
1	Endesa energía SAU	94
	Gas Natural Comercializadora, SA	94
	Iberdrola Clientes, SAU	93
	ADX Renovables SL	91
2	Endesa energía SAU	94
	Gas Natural Comercializadora, SA	94
	Iberdrola Clientes, SAU	93
	ADX Renovables SL	91
3	Endesa energía SAU	94
	Gas Natural Comercializadora, SA	94
	Iberdrola Clientes, SAU	93
	ADX Renovables SL	91
4	Endesa energía SAU	94
	Gas Natural Comercializadora, SA	94
	Iberdrola Clientes, SAU	93
	Sampol Ingeniería y Obras, SA	74