

GUÍA INFORMATIVA SOBRE LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES EN CASO DE INCIDENCIAS, QUIEBRA O CIERRE DEL DELEGADO MANDATARIO

Guía informativa para los solicitantes de las ayudas

Si el solicitante de la ayuda **no está conforme** con las **gestiones o el servicio prestado por su delegado mandatario**, dispone de las siguientes opciones para poder continuar con la gestión de su expediente:

- **Cambiar su delegado mandatario.** Puede solicitar presupuesto sin compromiso a otros delegados mandatarios. En el siguiente enlace puede consultar el listado de delegados mandatarios a los que podría exponer su problema con el fin de alcanzar un acuerdo para solucionarlo:

<https://gestion.ayudasrenovablesmadrid.com/public/entities>

Para tramitar el cambio tiene dos vías:

- **Registro telemático:** indicando su número de expediente y los datos del nuevo delegado mandatario, Nombre, CIF y número de alta de la empresa (NDM). Para acceder al registro a través del siguiente enlace www.fenercom.com/url/registro necesitará certificado electrónico¹ o DNI electrónico².
- **Registro presencial:** acudiendo a nuestras oficinas, situadas en la calle Orense, 81 – 1ª planta. Oficina 4. 28020 (Madrid), de lunes a viernes en horario de **9:00 a 14:00 h** con la siguiente instancia cumplimentada www.fenercom.com/url/solicitud indicando en el apartado de **DESCRIPCIÓN** el siguiente texto:
 - **Número de expediente.**
 - **Solicito que se encargue de la gestión de mi expediente el siguiente delegado mandatario:** Razón social, NIF y número de alta del delegado mandatario (NDM).
- **Hacerse cargo usted mismo de su expediente.** En el caso de cierre o quiebra del delegado mandatario o si no está conforme con el servicio prestado, podrá hacerse cargo usted mismo de su expediente. Para ello deberá estar dado de alta en la plataforma. Puede darse de alta mediante [registro telemático o presencial](#), indicando dicho particular, su número de expediente y enviando debidamente cumplimentado el formulario del siguiente enlace: www.fenercom.com/url/323f7.

IMPORTANTE: para poder hacerse cargo del expediente es necesario **disponer de certificado o DNI electrónico**. Además, el solicitante ha de tener en cuenta que, para poder atender la documentación de la segunda fase, que incluye documentación de tipo técnico, **podrá ser necesario contar con el apoyo de un técnico competente**.

Por último y para su conocimiento, si su expediente está en tramitación con un requerimiento de subsanación en curso, con el objetivo de no caducar ningún expediente en el que se haya expirado el plazo de subsanación debido a una inadecuada gestión de su delegado mandatario, el solicitante de la ayuda podrá, de manera excepcional, **aportar la documentación** de subsanación a través del **registro telemático o presencial**. Para ello, previamente la Fundación de la Energía debe conocer este tipo de incidencias para poder gestionar la tramitación de su ayuda de manera adecuada. Se puede poner en contacto con nosotros en las siguientes direcciones de correo: info@ayudasrenovablesmadrid.com. O acudir presencialmente a nuestras oficinas situadas en la calle Orense, 81 – 1ª planta. Oficina 4.

¹ Puede consultar en el siguiente enlace las **instrucciones** de cómo obtener el **Certificado electrónico de Ciudadano** a través de la sede electrónica de la FNMT. <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica>

² Puede consultar en el siguiente enlace cómo acceder con DNI electrónico mediante lector de tarjetas o **DNiERemote**: www.fenercom.com/url/DNiElectronico

Guía informativa para los delegados mandatarios

Ante las incidencias que se están notificando a la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid sobre la falta de diligencia de determinadas empresas adheridas, **se recuerdan las obligaciones y compromisos** que adquirieron con los solicitantes de las ayudas a los que representan, en los términos dispuestos en la correspondiente convocatoria de los diferentes programas de ayudas.

Así, las obligaciones que tiene un delegado mandatario en representación de un solicitante o beneficiario de la ayuda y que firmó en el boletín de solicitud de adhesión de delegado de los programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable, así como la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial (PRAAST) en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia Europeo son:

- ✓ Informar a los solicitantes de las subvenciones de **los Programas de incentivos** que se están gestionando.
- ✓ Seguir la **metodología y procedimientos** establecidos en las bases reguladoras y su correspondiente convocatoria, así como las instrucciones que, al respecto, en caso de duda o conflicto, pudiera efectuar la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Colaborar activamente en la **difusión y apoyo** de los objetivos del programa relativos a dar a conocer y difundir la existencia de dichos programas.
- ✓ **Tramitar, cumplimentar y remitir** a la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid las correspondientes solicitudes de ayudas de acuerdo con el procedimiento, plazos y requisitos recogidos en las bases reguladoras y su correspondiente convocatoria.
- ✓ Recibir las **notificaciones electrónicas** que durante el proceso de gestión de solicitudes sean enviadas a través del sistema de notificaciones telemáticas que la Fundación de la Energía tiene establecido para los diferentes programas de ayuda, y trasladárselas al destinatario último de la ayuda.

En el caso de que a una empresa en representación de un solicitante de la ayuda **no le sea posible seguir colaborando en la gestión de dichas ayudas** o prevea que pueda darse dicha situación en el futuro, tiene la obligación de ponerse en contacto con la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid, mediante correo electrónico, indicando [en el asunto «PROBLEMAS DE GESTIÓN EXPEDIENTES COMO DELEGADO MANDATARIO», dirigido a la siguiente](#) dirección de correo:

PRAAST info@ayudasrenovablesmadrid.com

El objeto de esta comunicación es encontrar una solución adecuada para evitar incidencias en la tramitación de los expedientes y minimizar cualquier impacto negativo en los mandantes con los que usted adquirió los compromisos, así como para coordinar las medidas oportunas en aras de garantizar un servicio adecuado.