[redacted]

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid | CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: **684 / 2026**

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000293/2020 – Lote 4
ECON/000029/2022 (PN002)

RESOLUCIÓN

De la Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por la que se acuerda la imposición de penalidades

En el contrato de servicios denominado ***"SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES) LOTE 4:* "INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS CENTRALES DE TELEFONÍA FIJA, COMUNICACIONES MÓVILES Y COMUNICACIONES UNIFICADAS",** mediante escrito de fecha 6 de octubre de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades Fase de Pleno Servicio** en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.,** NIF: A82009812, el 28 de abril de 2022.

Junto a dicho escrito se dio traslado de la propuesta de imposición de penalidades realizada por el Responsable del Contrato de la Agencia en fecha 5 de octubre de 2026, otorgando al contratista un plazo de 10 días hábiles, para que efectuara las alegaciones que considerase pertinentes y presentara los documentos y pruebas que estimara oportunos.

Dicho plazo concluyó el 22 de octubre de 2026. Finalizado el mismo, **no se ha recibido alegación alguna al respecto** por parte de la empresa contratista.

A la vista de lo anteriormente expuesto, de conformidad con lo establecido en los *artículos 192 y siguientes de 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, en la cláusula 25 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Anexo 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas,* y de acuerdo a la propuesta formulada por el Responsable del Contrato, **se acuerda**:

La imposición a la empresa **ORANGE ESPAGNE, S.A.U.,** adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 5 de octubre de 2026, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA IMPOSICIÓN DE LA PENALIDAD:

En el "ANEXO II ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES" del Pliego de prescripciones Técnicas en la "Cláusula II.3. Lote 4: Infraestructuras y servicios centrales de telefonía fija, comunicaciones móviles y comunicaciones unificadas", en relación con la Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato se establece los distintos Acuerdos de Niveles de Servicio. De ellos, los que se indican a continuación se consideran para la propuesta de penalidad descrita en este documento.

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS				
TIPO DE SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución	PENALIZACIONES
Disponibilidad de Red	Avería de red	15 minutos	1 hora	**1.000 €** por cada 1 hora que se supere el plazo máximo
Centros críticos	Avería completa	30 minutos	3 horas	**600 €** por cada 3 horas que se supere el plazo máximo
	Avería parcial	2 horas	6 horas	**1.200 €** por cada 6 horas que se supere el plazo máximo
Resto de centros	Avería completa	1 hora	6 horas	**1.200 €** por cada 6 horas que se supere el plazo máximo
	Avería parcial	4 horas	24 horas	**1.600 €** por cada 8 horas que se supere el plazo máximo

La autenticidad de este documento se puede com
https://gestiona.comunidad.madrid/csv
mediante el siguiente código seguro de verificaci

Durante el **17 de octubre de 2025**, dentro la **fase de pleno servicio** del contrato, ha acontecido una incidencia en el servicio que el adjudicatario del contrato no ha atendido de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio anteriormente referidos.

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

De acuerdo al Pliego de Prescripciones Técnicas y su cláusula "ANEXO II ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES", "Cláusula II.3. Lote 4: Infraestructuras y servicios centrales de telefonía fija, comunicaciones móviles y comunicaciones unificadas", a continuación, se recogen las causas que motivan la consideración de que se han incumplido los Acuerdos de Niveles de Servicio, así como las penalidades que corresponden, tal y como se reflejaron en el Comité de Seguimiento del Contrato del 10 de junio de 2026:

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS			
Acuerdo de Nivel de Servicio	**Exceso sobre el tiempo máximo previsto**	**Importe establecido de la penalización**	**Observaciones**
Disponibilidad de Red	5,83 horas	5.000,00 €	• A las 13:00 horas del 17/10/2025, la plataforma SDM se ve afectada por un doble corte de fibra en enlaces de tránsito IP, lo que provoca una degradación generalizada del servicio móvil, con problemas para realizar y recibir llamadas desde líneas móviles corporativas, afectando a 72 sedes consideras como críticas. El servicio quedó completamente restaurado a las 19:50 horas del 17/10/2025, lo que supone un tiempo total de afectación de 6 horas y 50 minutos. • Para este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo máximo de resolución establecido es de 1 hora, con una penalización de 1.000 € por cada hora adicional que supere dicho plazo. Dado que el tiempo excedido fue de 5 horas y 50 minutos (equivalente a 5,83 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 5.000,00 € (1.000 € * 5 bloques de 1 hora).
Centros críticos (avería parcial)	0,83 horas	0,00 €	• A las 13:00 horas del 17/10/2025, la plataforma SDM se ve afectada por un doble corte de fibra en enlaces de tránsito IP, lo que provoca una degradación generalizada del servicio móvil, con problemas para realizar y recibir llamadas desde líneas móviles corporativas, afectando a 72 sedes consideras como críticas. El servicio quedó completamente restaurado a las 19:50 horas del 17/10/2025, lo que supone un tiempo total de afectación de 6 horas y 50 minutos. • Para este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo máximo de resolución establecido es de 6 horas (por cada centro crítico), con una penalización de 1.200 € por cada 6 horas adicionales que superen dicho plazo. Dado que el tiempo excedido fue de 50 minutos (equivalente a 0,83 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 0,00 € (1.200 € * 0 bloques de 6 horas * 72 centros).
IMPORTE TOTAL PENALIZACIÓN		**5.000,00 €**	

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **5.000,00 €, IVA no incluido**.

Por lo expuesto, se ha de apreciar justificación suficiente para continuar con la tramitación que culmine con la aprobación de esta propuesta de penalidad, en los términos y con el alcance que esta Dirección propone.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2026.10.29 00:29

La autenticidad de este documento se puede co
https://gestiona.comunidad.madrid/csv
mediante el siguiente código seguro de verifica