

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: 214/ 2026

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000293/2020 – Lote 4  
ECON/000029/2022 (PN1)

## 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 30 de marzo 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 28 de marzo 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 14 de abril 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 28 de marzo 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 |

Durante la fase de pleno servicio del contrato, en las fechas comprendidas entre el 3 y el 4 de septiembre de 2024 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 de 12 de diciembre de 2024:

| 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                         | 6,25 horas                             | 6.000,00 €                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>A las 18:30 horas del 03/09/2024, los equipos de soporte recibieron notificaciones por parte de diferentes interlocutores de Madrid Digital, informando de problemas generalizados en las llamadas emitidas y recibidas desde/hacia la red pública. El servicio quedó completamente restaurado a las 01:45 horas del 04/09/2024, lo que supone un tiempo total de afectación de 7 horas y 15 minutos.</li> <li>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 6 horas y 15 minutos (equivalente a 6,25 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 6.000,00 € (1.000 € * 6 bloques de 1 hora).</li> </ul>  |
| Centros críticos (avería completa)            | 4,25 horas                             | 43.200,00 €                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>A las 18:30 horas del 03/09/2024, los equipos de soporte recibieron notificaciones por parte de diferentes interlocutores de Madrid Digital, informando de problemas generalizados en las llamadas emitidas y recibidas desde/hacia la red pública, afectando a 72 sedes catalogadas como críticas. El servicio quedó completamente restaurado a las 01:45 horas del 04/09/2024, lo que supone un tiempo total de afectación de 7 horas y 15 minutos.</li> <li>Para este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo máximo de resolución establecido es de 3 horas (por cada centro crítico), con una penalización de 600 € por cada 3 horas adicionales que superen dicho plazo. Dado que el tiempo excedido fue de 4 horas y 15 minutos (equivalente a 4,25 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 43.200,00 € (600 € * 1 bloque de 3 horas * 72 centros).</li> </ul>           |
| Resto de centros (avería completa)            | 1,25 horas                             | 0,00 €                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>A las 18:30 horas del 03/09/2024, los equipos de soporte recibieron notificaciones por parte de diferentes interlocutores de Madrid Digital, informando de problemas generalizados en las llamadas emitidas y recibidas desde/hacia la red pública, afectando a 636 sedes adicionales a las catalogadas como críticas. El servicio quedó completamente restaurado a las 01:45 horas del 04/09/2024, lo que supone un tiempo total de afectación de 7 horas y 15 minutos.</li> <li>Para este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo máximo de resolución establecido es de 6 horas (por cada centro), con una penalización de 1.200 € por cada 6 horas adicionales que superen dicho plazo. Dado que el tiempo excedido fue de 1 hora y 15 minutos (equivalente a 1,25 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 0,00 € (1.200€ * 636 centros * 0 bloques de 6 horas).</li> </ul> |
| <b>IMPORTE TOTAL PENALIZACIÓN</b>             |  | <b>49.200,00 €</b>                     |   |

Aplicada las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **49.200,00 €, IVA no incluido**.

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ -   
Fecha: 2026.04.17 18:39