

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: 241 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000293/2020 – Lote 3
ECON/000028/2022 (PN001)

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 3.- SERVICIO DE OPERACION, GESTION, EXPLOTACION Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE COMUNICACIONES MULTISERVICIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (SOGEM)**” ECON/000028/2022”, mediante escrito de fecha 26 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 unión temporal de empresas INETUM ESPAÑA, S.A., NIF: A-28855260, el 28 de febrero 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 25 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 13 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 a la empresa **INETUM ESPAÑA, S.A.**, NIF: A-28855260, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 25 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 el “**Apartado II.2.2.- Peticiones, incidencias, eventos y cambios**” 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:

ANS	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO	T. MAXIMO	PENALIZACIÓN	TIEMPO NATURAL O LABORABLE
PETICIONES, INCIDENCIAS, EVENTOS Y CAMBIOS					
L3.PI.01	Resolución de peticiones, incidencias y eventos críticos en remoto	Tiempo Máximo	2 horas	500 € por hora de incumplimiento	24x7
L3.PI.03	Resolución de peticiones, incidencias y eventos no críticos en remoto	Tiempo Máximo	8 horas	300 € por hora de incumplimiento	24x7

Durante la fase de pleno servicio del contrato, en los años comprendidos entre 2024 y 2025 han acontecido incidencias en el servicio que el adjudicatario del contrato no ha atendido de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio anteriormente referidos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en el <https://gestion.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

De acuerdo al Pliego de Prescripciones Técnicas y su “ANEXO II ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES”, “Apartado II.2.2. Peticiones, incidencias, eventos y cambios”, 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 3 de diciembre de 2025:

PETICIONES, INCIDENCIAS, EVENTOS Y CAMBIOS							
Acuerdo de nivel de servicio	Etiqueta ANS	Tiempo de resolución	Importe establecido de penalización	Exceso sobre el tiempo máximo previsto	Penalización aplicable	Fecha	Observaciones
Resolución de peticiones, incidencias y eventos no críticos en remoto	L3PI03	8 horas	300 € por hora de incumplimiento	2,46 horas	600,00 €	10/12/2024	Al revisar la actividad del Faro INC000002452671, se evidencia que el grupo GCOM.LAN_NAVEGACION ha incurrido en el incumplimiento señalado por Madrid Digital, al haber superado el tiempo límite establecido para la resolución de dicha incidencia.
Resolución de peticiones, incidencias y eventos críticos en remoto	L3PI01	2 horas	500 € por hora de incumplimiento	1 hora	500,00 €	20/06/2025	Al revisar la actividad del Faro INC000002857905, se evidencia que el grupo GCOM.LAN ha incurrido en el incumplimiento señalado por Madrid Digital, al haber superado el tiempo límite establecido para la resolución de dicha incidencia.
Resolución de peticiones, incidencias y eventos críticos en remoto	L3PI01	2 horas	500 € por hora de incumplimiento	2 horas	1.000,00 €	30/06/2025	Al revisar la actividad del Faro INC000002889860, se evidencia que el grupo GCOM.LAN ha incurrido en el incumplimiento señalado por Madrid Digital, al haber superado el tiempo límite establecido para la resolución de dicha incidencia.
IMPORTE TOTAL PENALIZACIÓN					2.100,00 €		

Por tanto, aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **2.100,00 euros (IVA no incluido)**.

Madrid, a fecha de firma

LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2026.04.16 11:40

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación