

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: 297 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000293/2020 – Lote 5
ECON/000030/2022 (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 5: “SERVICIOS AVANZADOS DE TELEFONÍA EN CENTROS EDUCATIVOS Y OTRAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE TAMAÑO MEDIO (MODO SERVICIO)” ECON/000030/2022**”, mediante escrito de fecha 9 de abril de 2025 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 **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U**, NIF: U-09635723, el 29 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 7 de abril de 2025, 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 5 de mayo de 2025, fecha en que **se ha recibido un escrito de alegaciones** por parte de la empresa contratista. Tras analizar dichas alegaciones, el Responsable del Contrato en fecha 7 de julio de 2025 ha emitido un informe atendiendo a las consideraciones formuladas por la empresa.

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 unión temporal de empresas **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 7 de julio de 2025, 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.4. Lote 5: Servicios avanzados de telefonía en centros educativos y otras sedes menores (modo servicio)”, en relación con la Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato se establece los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio:

MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE USUARIO FIJO				
TIPO DE SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO		Tiempo Máximo	PENALIZACIONES
Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. Máx. Resolución avería crítica		4 horas	100 € por cada 2 horas que se supere el plazo máximo
	T. Máx. Resolución avería estándar	(80% de la incidencias reportadas)	48 horas	100 € por cada 12 horas que se supere el plazo máximo
		(20% de la incidencias reportadas)	72 horas	100 € por cada 12 horas que se supere el plazo máximo

Durante la **fase de pleno servicio** del contrato, en las fechas comprendidas entre el **1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024** han acontecido una serie de incidencias y peticiones que el adjudicatario del contrato no ha atendido de acuerdo a los Acuerdos de Nivel de Servicio anteriormente referidos, lo que ha generado retrasos en la implantación de los servicios asociados.

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.4. Lote 5: Servicios avanzados de telefonía de centros educativos y otras sedes menores (modo servicio)", 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:

Acuerdo de Nivel de Servicio	Nivel de servicio exigido	Número total de incidencias en 2024	Importe establecido de la penalización	Observaciones
Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería crítica	12	7.800 €	A lo largo del año 2024, se han encontrado atrasos en la solución de averías críticas en 12 casos, de los cuales, el que mayor penalidad supuso, fue de 20 horas tras superar el tiempo máximo.
Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	24	41.300 €	A lo largo del año 2024, se han encontrado atrasos en la solución de averías en 24 sedes de categoría estándar, de las cuales, la que mayor penalidad supuso, fue de 618 horas tras superar el tiempo máximo.
	T. máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	5		A lo largo del año 2024, se han encontrado atrasos en la solución de averías en 5 sedes de categoría estándar, de las cuales, la que mayor penalidad supuso, fue de 554 horas tras superar el tiempo máximo.
IMPORTE TOTAL PENALIZACION			49.100 €	

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **49.100 €, IVA no incluido**.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2025.07.09 21:45

ANEXO

RELACIÓN DE ATRASOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN

A continuación, se listan los atrasos que han causado penalización en los distintos ANS que forman parte de la propuesta de penalización:

Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario. T. Máximo Resolución avería crítica.

Etiqueta	Incidentes	Descripción	Nivel de servicio exigido	Tiempo máximo (horas)	Penalización	Horas superadas	Tiempo a penalizar (horas)	Cantidad a penalizar	Penalización (tiempo)	Penalización en horas	Penalización (€)
L5MP01	INC000002461536	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	5,72	2	100	2,86	2	200
L5MP01	INC000002281187	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	19	2	100	9,5	9	900
L5MP01	INC000002305340	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	15,85	2	100	7,925	7	700
L5MP01	INC000002408463	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	5,07	2	100	2,535	2	200
L5MP01	INC000002286114	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	20,63	2	100	10,315	10	1000
L5MP01	INC000002302793	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	19,41	2	100	9,705	9	900
L5MP01	INC000002303201	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	19,42	2	100	9,71	9	900
L5MP01	INC000002322350	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	18,6	2	100	9,3	9	900
L5MP01	INC000002325059	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	17,44	2	100	8,72	8	800
L5MP01	INC000002326623	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	11,92	2	100	5,96	5	500
L5MP01	INC000002338953	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	4,55	2	100	2,275	2	200
L5MP01	INC000002355256	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	13,85	2	100	6,925	6	600

Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario. T. Máximo Resolución avería estándar.

Etiqueta	Incidentes	Descripción	Nivel de servicio exigido	Tiempo máximo (horas)	Penalización	Horas superadas	Tiempo a penalizar (horas)	Cantidad a penalizar	Penalización (tiempo)	Penalización en horas	Penalización (€)
L5MP02	INC000001653301	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	618,02	12	100	51,5016667	51	5100
L5MP02	INC000001655005	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	364,99	12	100	30,4158333	30	3000
L5MP02	INC000001655883	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	362,13	12	100	30,1775	30	3000
L5MP02	INC000001814284	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	263,23	12	100	21,9363333	21	2100
L5MP02	INC000001519252	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	237,9	12	100	19,825	19	1900
L5MP02	INC000001694381	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	198,89	12	100	16,5741667	16	1600
L5MP02	INC000001697677	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	177,15	12	100	14,7625	14	1400
L5MP02	INC000001738788	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	156,92	12	100	13,0766667	13	1300
L5MP02	INC000001805693	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	131,68	12	100	10,9733333	10	1000
L5MP02	INC000001775019	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	100,43	12	100	8,36916667	8	800
L5MP02	INC000001661254	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	87,68	12	100	7,30666667	7	700
L5MP02	INC000001593240	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	84,47	12	100	7,03916667	7	700
L5MP02	INC000001768156	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	73,96	12	100	6,16333333	6	600
L5MP02	INC000001552239	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	63,37	12	100	5,28083333	5	500
L5MP02	INC000001430506	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	57,81	12	100	4,8175	4	400
L5MP02	INC0000011548741	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	56,05	12	100	4,67083333	4	400
L5MP02	INC0000011646549	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	51,57	12	100	4,2975	4	400
L5MP02	INC000001642954	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	51,48	12	100	4,29	4	400
L5MP02	INC000001736036	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	47,63	12	100	3,96916667	3	300
L5MP02	INC000001194811	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	37,6	12	100	3,13333333	3	300
L5MP02	INC000001975446	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	25,77	12	100	2,1475	2	200
L5MP02	INC000001840307	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	20,98	12	100	1,74833333	1	100
L5MP02	INC000001915209	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	16,58	12	100	1,38166667	1	100
L5MP02	INC000001776575	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	15,5	12	100	1,29166667	1	100
L5MP02	INC000001727410	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	391,63	12	100	32,6383333	32	3200
L5MP02	INC000001936311	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	55,34	12	100	4,61166667	4	400
L5MP02	INC0000011349522	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	554,09	12	100	46,1741667	46	4600
L5MP02	INC000001459426	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	548,24	12	100	45,6866667	45	4500
L5MP02	INC000001552118	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T.máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	275,02	12	100	22,9183333	22	2200