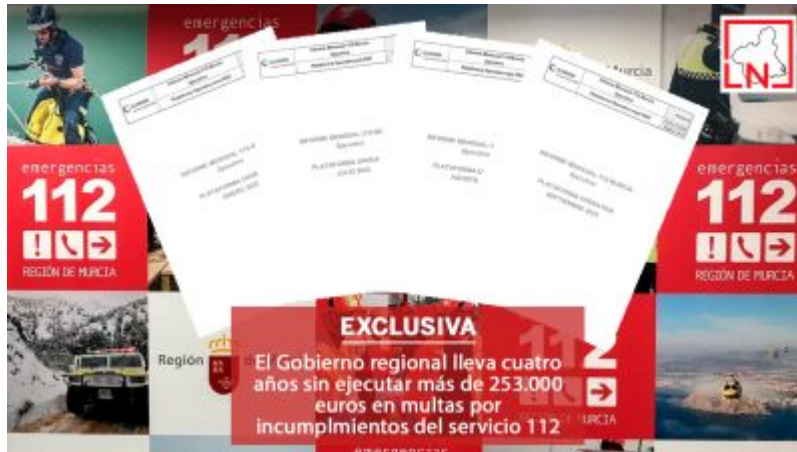




El Gobierno regional lleva cuatro años sin ejecutar más de 253.000 euros en multas por incumplimientos del servicio 112



El Gobierno regional de Murcia lleva más de cuatro años sin aplicar penalizaciones contractuales por valor mínimo acreditado de 253.606,81 euros al adjudicatario del servicio de explotación operativa del 112, [ILUNION EMERGENCIAS, S.A.](#), pese a que el propio contrato establece que dichos descuentos son automáticos y obligatorios en cada factura mensual. El incumplimiento de las condiciones contractuales no procede de una denuncia externa ni de una auditoría independiente: lo acreditan, mes a mes, los propios informes que la empresa entregaba a la Administración como mecanismo de seguimiento del servicio de emergencias de la Región de Murcia.

LasNoticiasRM ha tenido acceso, en exclusiva, a los informes mensuales de cumplimiento del contrato del 112, adjudicado a [ILUNION EMERGENCIAS](#), correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2022 y septiembre de 2025, los cuales desvelan incumplimientos reiterados de las condiciones fijadas en la licitación.

El expediente 20008/2020, adjudicado a [ILUNION EMERGENCIAS](#) el 19 de octubre de 2021 y formalizado el 11 de noviembre de ese mismo año, supuso un desembolso de 8.349.000 euros con IVA incluido para un periodo de cuatro años. A esa cifra se sumaron después dos modificaciones contractuales que incrementaron el importe en más de 414.000 euros adicionales. El contrato incluía un régimen de penalidades detallado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), con umbrales cuantitativos de calidad y condiciones especiales de ejecución cuyo incumplimiento debía traducirse automáticamente en descuentos sobre la facturación mensual. Según la documentación analizada, esos descuentos nunca se aplicaron.

La cláusula que la Administración ignoró durante cuatro años

La cláusula CUARTA del contrato formalizado el 11 de noviembre de 2021 no deja margen de interpretación. Establece literalmente que el importe de cada factura mensual se integra por el precio de las horas ejecutadas más el prorrateo de los equipos, «menos los descuentos por las penalizaciones que sean de aplicación, conforme a lo establecido en el PCAP». El propio apartado



U del PCAP refuerza esta redacción al señalar que «la penalización resultante será aplicada a la factura». No se trata de una potestad discrecional de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, órgano responsable del seguimiento del contrato: es una obligación.

La penalización más importante corresponde al incumplimiento de la condición especial de ejecución que limita a 1.400 horas anuales la presencia física en sala de cada operador y coordinador de atención de llamadas.

El PCAP la fijó expresamente en atención al «alto nivel de estrés que conlleva el servicio», con una penalización de 100 euros por cada hora en exceso al término de cada anualidad contractual. Según la documentación examinada, [ILUNION](#) superó ese límite en las tres anualidades cerradas del contrato —noviembre 2021 a noviembre 2022, noviembre 2022 a noviembre 2023, y noviembre 2023 a noviembre 2024— acumulando un total de 2.441 horas en exceso sobre el límite, lo que genera una penalización acreditada de 244.100 euros por este solo concepto.

La cuantía restante, 9.506,81 euros, procede de los incumplimientos cuantitativos de servicio: 34 de los 45 meses analizados presentan porcentajes de llamadas perdidas en la cola prioritaria por encima del 1,2% máximo admisible, con una penalización de 0,50 euros por llamada en exceso. En otros 19 meses, el tiempo medio de descuelgue superó el umbral de 8 segundos establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), con una penalización de 200 euros por segundo adicional. En ambos casos, la fórmula de cálculo estaba fijada en el PCAP y los datos necesarios para aplicarla los aportaba la propia empresa en sus informes mensuales.

Cuatro años, cuarenta y cinco informes y ningún descuento

Los 45 informes mensuales que [ILUNION](#) remitió a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias entre noviembre de 2021 y septiembre de 2025 incluyen, en la sección dedicada a las penalidades, el estado de cada indicador de calidad. En los informes correspondientes al cierre de cada anualidad —los de noviembre de 2022, 2023 y 2024—, la empresa incorporaba además una tabla expresamente titulada «Los siguientes trabajadores han superado el límite de 1.400 horas anuales establecidas en el PPT», con el nombre de cada trabajador afectado, las horas realizadas, la diferencia respecto al tope y la justificación.

La Administración recibió esa información, pero, según la documentación disponible, no procedió a descontar la penalización correspondiente de ninguna de las facturas mensuales emitidas durante ese periodo.

El incumplimiento del límite de horas se produjo de forma reiterada y con tendencia creciente. En la primera anualidad, siete trabajadores superaron el tope; en la segunda, lo hicieron diez; en la tercera, nueve. Las penalizaciones ascienden a 39.200 euros, 118.200 euros y 86.700 euros respectivamente, totalizando los 244.100 euros señalados. La cuarta anualidad, que comprende el periodo entre noviembre de 2024 y noviembre de 2025, no ha podido ser computada porque el informe correspondiente no forma parte de la documentación analizada, aunque el patrón de incumplimiento reiterado permite estimar una penalización adicional de entre 80.000 y 120.000 euros para ese período.

[ILUNION](#) reconoció en junio de 2025 que el contrato le generaba pérdidas



La situación adquiere un matiz adicional a la luz de un escrito presentado por [ILUNION EMERGENCIAS](#) el 23 de junio de 2025 a la propia Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias con motivo de la tramitación de la segunda modificación contractual. En ese documento, firmado por el apoderado de la empresa, Pedro Onieva Alcalá, [ILUNION](#) reconoce expresamente que los precios de adjudicación del contrato le resultaban «muy gravosos» y que la nueva modificación le haría «entrar en pérdidas económicas con una ruptura del equilibrio financiero del contrato».

En el mismo escrito, la empresa solicitó de forma explícita que no se procediera a la prórroga del contrato, argumentando que el esfuerzo asumido con la modificación sería el límite de lo que podían sostener.

La Consejería, sin embargo, acordó la primera prórroga mediante Orden de 2 de octubre de 2025, extendiendo la vigencia del contrato hasta el 14 de mayo de 2026. Según el preaviso firmado el 4 de marzo de 2026 por la Secretaria General de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, la Administración tiene previsto prorrogar el contrato otros seis meses adicionales, hasta noviembre de 2026. Todo ello mientras las penalizaciones acreditadas en los informes de la propia empresa permanecen, según la documentación disponible, sin descontar de las facturas correspondientes.

Este medio ha intentado recabar la versión de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias a través de su gabinete de prensa, así como la de [ILUNION EMERGENCIAS](#) a través del departamento de comunicación corporativo de [ILUNION Contact Center BPO](#), sin haber obtenido respuesta antes del cierre de esta edición.

¿Quieres contactar con el autor de esta noticia?

Si has visto algún error en esta noticia o tal vez puedes aportar alguna información extra, puedes contactar directamente con nuestra redacción mandando un email a news@lasnoticiasrm.es o escribiendo un mensaje por Whatsapp en el teléfono 641387053. Estaremos encantados de atenderte.

Esta y otras noticias puedes tenerlas al instante suscribiéndote a nuestro canal de Telegram

Puedes suscribirte a nuestro nuevo canal en Telegram, y disponer de todas las noticias importantes de la web en tiempo real.

Recuerda, pincha en t.me/lasnoticiasrm y dale a suscribir al canal en tu aplicación Telegram.

!!Te esperamos en LasNoticiasRM ¡¡

Datos del autor

LasNoticiasRM

Email: news@lasnoticiasrm.es

Teléfono y Whatsapp: 641387053