



## **INDICADORES Y NIVELES DE CALIDAD**

## 1. NIVELES DE CALIDAD EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO MARCO

A continuación se indican los plazos establecidos para las distintas fases de la tramitación de las solicitudes de los servicios de información y de uso compartido.

TAREA	ESTADO INICIAL	ESTADO FINAL	TIEMPO MÁXIMO DÍAS LABORALES	RESPONSABLE
<b>PROVISIÓN DE INFORMACIÓN</b>				
SOLICITUD SIV	PENDIENTE	FINALIZADA	10 DÍAS	TELEFONICA
ACTUALIZACIÓN DEL ESTADO DE OCUPACIÓN DE LAS INFRAEST.	CONFIRMACIÓN DE OCUPACIÓN DE OPERADOR O BIEN DESDE INTERVENCIÓN DE TELEFÓNICA	FINALIZADA	15 DÍAS	TELEFONICA
PROVISIÓN DE INFO. DE CONTINUIDAD – LÍNEA DE POSTES	SOLICITUD OPERADOR	FINALIZADA	10 DÍAS	TELEFONICA
CARGA DE INFORMACIÓN DE INFRAEST. (SUBSANACIÓN FALTAS)	SOLICITUD OPERADOR	FINALIZADA	1 MES	TELEFONICA
<b>SOLICITUD DE USO COMPARTIDO (SUC)</b>				
VALIDACIÓN SUC	T <sub>0</sub>	VALIDADA	10 DÍAS, CON PARADAS DE RELOJ (PR) (+2 DÍAS A PARTIR DE 2º RECHAZO)	TELEFONICA
PROPUESTA FECHA REPLANTEO	VALIDADA	CITA DE REPLANTEO PROPUESTA	10 DÍAS, CON PR	TELEFONICA
REALIZACIÓN DE REPLANTEO	T <sub>0</sub>	REPLANTEO REALIZADO VIABLE	30 DÍAS, CON PR	TELEFONICA
ANÁLISIS DE VIABILIDAD RUTA ALTERNATIVA	RUTA PROPUESTA POR OPERADOR	ANÁLISIS FINALIZADO	7 DÍAS	TELEFÓNICA
ENTREGA DE AR Y MD	REPLANTEO REALIZADO VIABLE	AR y MD FACILITADAS	10 DÍAS	OPERADOR
CONFIRMACIÓN AR Y MD	AR y MD FACILITADAS	SUC CONFIRMADA	5 DÍAS	TELEFONICA
AUTORIZACIÓN DE TRABAJOS DE INSTALACIÓN	SUC CONFIRMADA	TRABAJOS AUTORIZADOS	24 HORAS	TELEFONICA
DESARROLLO DE TRABAJOS INCLUIDOS EN ALTA DE TRABAJO	INICIO TRABAJOS	FIN TRABAJOS	15 DÍAS	OPERADOR
INSTALACIÓN DEL OPERADOR	SUC CONFIRMADA	OCUPACIÓN / FIN DE OBRAS	6 MESES	OPERADOR
ACEPTACIÓN DE LA INSTALACIÓN	FIN DE OBRAS	INSTALACIÓN ACEPTADA	12 MESES	TELEFÓNICA
TENDIDO DE CABLES DE FIBRA ÓPTICA	SUC CONFIRMADA	ENTREGA DE TENDIDO	30 DÍAS, CON PR	TELEFONICA
EXTRACCIÓN DE CABLES EN DESUSO	SOLICITUD DEL OPERADOR	FIN TRABAJOS	12 DÍAS	TELEFONICA
AMPLIACIÓN DE CANALIZACIONES DE SALIDA DE CENTRAL	SOLICITUD OPERADOR	FINALIZADA	40 DÍAS, CON PR	TELEFÓNICA
ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE POSTES	T <sub>0</sub>	FIN ANÁLISIS	30 DÍAS	TELEFÓNICA
ADECUACIÓN O SUSTITUCIÓN DE POSTES	SUC CONFIRMADA	TRABAJOS FINALIZADOS	20 DÍAS, CON PR	TELEFÓNICA

INCIDENCIAS DE PROVISIÓN				
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DE PROVISIÓN (PE. OBSTRUCCIONES)	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA POR OPERADOR	RESOLUCIÓN INCIDENCIA	30 DÍAS, CON PR	TELEFONICA
PROVISIÓN DE RUTA ALTERNATIVA	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA POR OPERADOR	PROVISIÓN ALTERNATIVA	15 DÍAS, CON PR	TELEFONICA
INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO (AVERÍAS)				
PERSONACIÓN Y ACCESO PARA REPARACIÓN DE AVERÍA POR PARTE DEL OPERADOR	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA POR OPERADOR	PROVISIÓN DE ACCESO	2 HORAS (+30% FUERA DE HORARIO LABORAL)	TELEFONICA
REPARACIÓN DE AVERÍAS O ROTURAS EN CANALIZACIONES CON AFECTACIÓN DE SERVICIO	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA POR OPERADOR	RESOLUCIÓN INCIDENCIA	8 HORAS (+30% FUERA DE HORARIO LABORAL)	TELEFONICA
REPARACIÓN DE CABLEADO DE SALIDA DE CENTRAL	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA POR OPERADOR	RESOLUCIÓN INCIDENCIA	24 HORAS (+30% FUERA DE HORARIO LABORAL)	TELEFONICA
PROVISIÓN DE ACCESO Y ACOMPAÑAMIENTO PARA REPARACIÓN DE CABLEADO DE SALIDA DE CENTRAL POR PARTE DE OPERADOR	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA POR OPERADOR	PROVISIÓN DE ACCESO	2 HORAS (+30% FUERA DE HORARIO LABORAL)	TELEFONICA

## 2. INDICADORES DE CALIDAD TRIMESTRALES PARA LA CNMC

Para las solicitudes finalizadas en el trimestre en curso, aunque no se hayan iniciado en el mismo, Telefónica facilitará a la CNMC la información recogida en las tablas siguientes mediante correo electrónico a la dirección [datos-fibra@cnmc.es](mailto:datos-fibra@cnmc.es). Se facilitará, para cada operador incluyendo Telefónica (según equivalencias establecidas), plazos o valores medios agregados trimestralmente<sup>1</sup>:

### 2.1. PLAZOS MEDIOS DE PROVISIÓN

Solicitud de información de espacio vacante SIV	Estado inicial	Estado final	Número de solicitudes	Solicitudes dentro de plazo	Plazo medio sin paradas	Plazo medio con paradas
Provisión de información	Entrada de solicitud	Finalizada				
Solicitud de uso compartido (SUC)	Estado inicial	Estado final	Número de solicitudes	Solicitudes dentro de plazo	Plazo medio sin paradas	Plazo medio con paradas
Validación de Telefónica	T0	Validada				
Realización replanteo	T0	Replanteo realizado viable				
Envío memoria descriptiva (operador)	Replanteo realizado viable	AR y MD facilitadas				
Confirmación SUC	AR y MD facilitadas	SUC confirmada				
Ocupación efectiva por parte del operador	SUC confirmada	Ocupación / Fin de obras				

<sup>1</sup> Telefónica remitirá dicha información con carácter trimestral a la CNMC mediante correo electrónico a la dirección "datos-fibra@cnmc.es", en formato de hoja de cálculo procesable, y correspondiente al trimestre anterior. Los envíos se realizarán antes de diez días a partir del vencimiento del mes objeto del envío.

Tendido cable desde central	SUC confirmada	Entrega de tendido				
Resolución de incidencias de provisión	Alta incidencia	Resolución incidencia				
Resolución de incidencias de mantenimiento	Alta incidencia	Resolución incidencia				
Ejecución de los proyectos en los que se han sustituido postes	Proyecto aceptado, permisos concedidos	Fin de obras				
<b>Servicio en autoprestación<sup>2</sup></b>	<b>Estado inicial</b>	<b>Estado final</b>	<b>Número de solicitudes</b>	<b>Solicitudes dentro de plazo</b>	<b>Plazo medio sin paradas</b>	<b>Plazo medio con paradas</b>
Realización de despliegue de FTTH propio	Solicitud interna inicio trabajos	Instalación realizada				
Resolución de averías en despliegue FTTH propio	Alta incidencia	Resolución incidencia				
Ejecución de los proyectos en los que se han sustituido postes	Proyecto aceptado, permisos concedidos	Fin de obras				

## 2.2. INDICADORES CUANTITATIVOS DEL SERVICIO

Los indicadores cuantitativos establecidos en el servicio MARCo son los que figuran a continuación. Incluye las infraestructuras solicitadas, en servicio o en vuelo, por Operador y con carácter trimestral.

NOMBRE OPERADOR :		OPERADOR 1
Solicitud de información de espacio vacante (SIV)	Indicador	DATOS
Solicitudes remitidas	Número total	
Respuestas facilitadas por Telefónica	Viable (existe espacio)	
	No Viable (no hay garantía de disponibilidad)	
Solicitud de uso compartido (SUC)	Indicador	
Solicitudes validadas por Telefónica	Número total	
	Registros (cámaras y arquetas) solicitados	Valor medio de todas las solicitudes
	Solicitudes aceptadas	
	Solicitudes rechazadas	
	Validaciones reiteradas por errores en las solicitudes	Número medio de reiteraciones
Replanteos	Número total	
	Respuestas viables	
	Respuestas inviables	
	Registros (cámaras y arquetas) abiertos	Valor medio de todos los replanteos
	Coste adicional facturado por otros conceptos no incluidos en precio de replanteo (pocería, desasfaltado, etc.)	Coste total por operador
Provisión de ruta alternativa	Número total de ruta alternativas	

<sup>2</sup> En relación con todas las instalaciones efectuadas para constituir la red de acceso de fibra óptica de Telefónica, ya sea en zonas de nueva instalación (zonas greenfield) o en aquellas donde se superpone a red de acceso de cobre.

	Porcentaje incremental con respecto a tramos solicitados (registros ruta final con respecto a registros ruta inicial)	
<b>Instalación por parte del operador</b>	Número de instalaciones finalizadas	
	Número de cámaras, arquetas y postes ocupados (desglosado)	
	Longitud (metros) del tramo	Valor medio de todas las instalaciones
	Longitud (metros) de subconductos instalados por operador	Valor medio de todas las instalaciones
	Incidencias producidas por los trabajos de los operadores	Defectos de obra, averías provocadas en la obra civil o cables, incumplimiento de PRL, etc.
<b>Postes</b>	Número de instalaciones finalizadas con sustitución de postes	
	Número de postes sustituidos	Valor agregado
	Coste del proyecto técnico	Valor medio de todos los proyectos
	Coste de los trabajos de instalación	Valor medio de todas las instalaciones
<b>Servicio en autoprestación<sup>3</sup></b>	<b>Indicador</b>	<b>DATOS</b>
<b>Replanteos. Realización de replanteo en despliegue de FTTH propio.</b>	Número total (sistemas HELENA, HELIOS, SGIPE)	
	Respuestas viables (sistema HELIOS)	
	Respuestas inviables (sistema HELIOS)	
	Registros (cámaras y arquetas) abiertos	Valor medio de todos los replanteos
	Coste adicional facturado o conceptos no incluidos en precio de replanteo (pocería, desasfaltado, etc.)	Coste total por operador
<b>Instalaciones en infraestructura canalizada</b>	Número de instalaciones finalizadas	
	Número de cámaras y arquetas ocupadas	
	Longitud total (metros)	
	Longitud total (metros) de subconductos instalados por Telefónica	
<b>Provisión de ruta alternativa</b>	Número total de ruta alternativas	
	Porcentaje incremental con respecto a tramos solicitados (registros ruta final con respecto a registros ruta inicial)	
<b>Instalaciones en postes</b>	Número de instalaciones finalizadas con sustitución de postes	
	Número de postes sustituidos	Valor agregado

Los envíos se realizarán antes de diez días a partir del vencimiento del trimestre.

### 3. INDICADORES DE CALIDAD TRIMESTRALES PARA LOS OPERADORES

Telefónica facilitará a los operadores que hagan uso del servicio MARCo, vía acceso telemático o mediante correo electrónico, los indicadores de calidad recogidos en el apartado anterior:

- a nivel agregado (todos los operadores),

<sup>3</sup> En relación con todas las instalaciones efectuadas para constituir la red de acceso de fibra óptica de Telefónica, ya sea en zonas de nueva instalación (zonas greenfield) o en aquellas donde se superpone a red de acceso de cobre.

- de forma individualizada (valores correspondientes al operador afectado), y
- valores correspondientes a las actividades equivalentes de Telefónica.

#### 4. INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS MARCO

Con carácter mensual Telefónica facilitará a la CNMC, mediante correo electrónico a la dirección [datos-fibra@cnmc.es](mailto:datos-fibra@cnmc.es), información relativa al volumen acumulado de solicitudes cursadas o en curso, así como de elementos de infraestructura cedidos, de manera agregada y desglosada por operador (para al menos los 3 operadores con mayor volumen acumulado), de acuerdo con lo mostrado en la tabla siguiente.

INDICADOR (volumen acumulado)	Operador 1 (especificar)	Operador 2 (especificar)	Operador 3 (especificar)	Agregado (todos)
Km de subconductos compartidos				
Nº arquetas				
Nº cámaras de registro				
Nº postes				
Nº operadores con despliegue				
Nº total de operadores con el contrato MARCo firmado				
Nº Solicitudes				
% Solicitudes en incidencia o saturadas				
% Solicitudes finalizadas o en curso				
Análisis realizados por cada solicitud (Reiteraciones de las validaciones)				

#### 5. PENALIZACIONES

##### 5.1. COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO

Se definen los siguientes compromisos de cumplimiento por Telefónica para la provisión de los servicios MARCo.

Servicio	Tiempo de provisión objetivo	% cumpli.	Medición	Cálculo penalización	
Información de vacantes (SICO)	10 Días	95%	Semestral	5%	Sobre cuota de alta y día de retraso
Replanteo (Desde solicitud hasta replanteo realizado viable)	30 Días	95%	Semestral	5%	Sobre cuota de alta y día de retraso (1)
Confirmación AR y MD (Desde AR/MD facilitadas hasta SUC confirmada)	5 Días	95%	Semestral	5%	Sobre cuota de alta y día de retraso (1)
Tendido de cable desde sala OBA	30 Días	95%	Semestral	5%	Sobre cuota de alta del servicio de tendido y día de retraso (1)

Adecuación o sustitución de postes <sup>4</sup>	20 Días	95%	Semestral	5%	Sobre cuota de alta y día de retraso (1)
Resolución de incidencias de provisión (pe.obstrucciones)	30 Días	95%	Semestral	5%	Sobre cuota mensual y día de retraso
Ampliación de canalizaciones de salida de central	40 Días	95%	Semestral	5%	Por día de retraso (2)
Facilitación de acceso y personación para la reparación de avería por parte del operador	2 horas (+30% fuera de horario laboral)	95%	Semestral	100%	Por hora de retraso (3)
Reparación de averías o roturas en canalizaciones con afectación del servicio	8 horas (+30% fuera de horario laboral)	95%	Semestral	50%	Por hora de retraso (3)
Reparación de cableado de salida de central	24 horas (+30% fuera de horario laboral)	95%	Semestral	10%	Por día de retraso (2)
Provisión de acceso y acompañamiento para reparación de cableado de salida de central por parte del operador	2 horas (+30% fuera de horario laboral)	95%	Semestral	10%	Por hora de retraso (2)

(1) El concepto "cuota de alta" incluye los precios no recurrentes del servicio SUC.

(2) Calculado sobre la cuota de alta del tendido de un cable de 256 fibras sobre las canalizaciones implicadas.

(3) Calculado sobre la cuota recurrente anual de alquiler del tramo afectado por la avería.

- En caso de incumplimiento, el pago de penalizaciones aplicará sobre el conjunto de solicitudes que hayan causado retraso en el periodo analizado.
- No se define un límite máximo a la cuantía a sufragar por Telefónica.

### **Desplazamiento infructuoso**

Por otra parte, se establece la penalización siguiente aplicable tanto a Telefónica como al operador autorizado:

#### **PENALIZACIONES**

**PENALIZACIÓN  
MEDICIÓN  
RESPONSABLE**

**8:00 A 22:00 HORAS    22:00 A 8:00 HORAS**

**111,46 €                      138,57 €  
SEMESTRAL**

**OPERADOR Y TELEFÓNICA**

- En caso de desplazamiento infructuoso o improcedente, el operador deberá sufragar los costes de desplazamiento del personal y equipos empleados según las tarifas recogidas en la tabla superior.

<sup>4</sup> Pueden activarse paradas de reloj por causas ajenas a Telefónica, y en particular si (i) el Operador incorpora de forma incorrecta o con retraso la documentación (documentos AR y MD), y a causa de ello es necesario reformular el estudio de viabilidad, o bien si (ii) durante la realización de la obra, Telefónica detecta que no es posible ejecutar en terreno las soluciones de refuerzo elegidas en el estudio teórico, y con motivo de ello informa al Operador de la citada circunstancia.

- En caso de incumplimiento, el pago de penalizaciones aplicará sobre la solicitud objeto de actuación improcedente.

## **5.2. GENERACIÓN DE TABLAS**

El Operador podrá generar y descargar tablas en formato Excel que incorporen, para cada una de las SUC que seleccione mediante el buscador de SUC de NEON, las fechas correspondientes a cada uno de los cambios de estado que se hayan producido, así como las correspondientes a los hitos “inicio de las obras”, “solicitud del primer permiso”, “concesión del permiso” y “fin de las obras”.

## **5.3. REQUISITOS PARA LA PERCEPCION DE PENALIZACIONES**

El análisis de indicadores para el cálculo de penalizaciones se realizará semestralmente:

- Enero: análisis de periodo Julio – Diciembre del año anterior
- Julio: análisis de periodo Enero – Junio del año en curso