

ANEXO: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

ANS de provisión

	ANS para provisión de conexiones de COBRE	<i>Tiempo (días laborables)</i>
ALTA	Alta sobre Vacante (NEBA sin STB)	6
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso sin xDSL) ¹	6
	Alta sobre Ocupado de NEBA sin STB ²	6 (si requiere trabajos en central o domicilio de cliente) 5 (si no los requiere)
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso con xDSL) ²	
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA COBRE	6
	Migraciones masivas ³	6
BAJA	Baja de conexión individual	2 días laborables a efectos de facturación, 5 días laborables baja física

	ANS para provisión de conexiones de fibra	<i>Tiempo (días laborables)</i>
ALTA sobre VACANTE (instalación en edificios)	Instalación por fachada	10
	Instalación en interior de edificios con ICT previas a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	
	Instalación en interior de edificio sin ICTs pero con conductos o espacios disponibles	
	Instalación en interior de edificios sin ICTs y con necesidad de ejecutar obra civil	
	Instalación en edificios con ICTs posteriores a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	
ALTA sobre VACANTE – viviendas unifamiliares ⁴	Viviendas unifamiliares con ICT	5
	Viviendas unifamiliares sin ICT pero con espacio disponible en conductos.	
	Viviendas unifamiliares sin ICT que requieren instalación en fachada.	
ALTA sobre Ocupado	Alta sobre Ocupado de NEBA fibra	5

¹ El alta sobre ocupado de NEBA con STB cuyo origen sea un acceso sin banda ancha, siempre requieren trabajos en central.

² La necesidad de trabajos en central y/o en domicilio de cliente para Alta sobre ocupado de NEBA (sobre un acceso con servicio) no es conocida en fase de contratación sino en fase de provisión. En los procedimientos descritos existe un mensaje en el que se informa al operador de la asignación de planta y de la ventana de actuación. Se distingue entre ventana de instalación (VIN, que incluye trabajos en central y/o en domicilio de cliente) y ventana de activación (VAN, que no requiere trabajos ni en central ni en domicilio de cliente. A los flujos con VIN correspondería un ANS de 6 días y a los flujos con VAN un ANS de 5 días.

³ Migraciones masivas según se describen en los apartados 2.3.3.4 y 3.8.2.12 del documento Descripción técnica/Procedimientos del servicio NEBA.

⁴ Viviendas unifamiliares o zonas de baja densidad conectadas a un punto de distribución único.

POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA fibra	5
	Migraciones masivas	6
BAJA	Baja de conexión individual	2 días laborables a efectos de facturación, 5 días laborables baja física
	ANS para servicios soporte	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta pPAI-E	45
	Alta pPAI-E con LAG	45
POSVENTA	Modificación capacidad contratada en pPAI-E o pPAI-E con LAG	10
BAJA	Baja de pPAI-E o pPAI-E con LAG	5
Otros	Inclusión en GESCAL de direcciones no codificadas	2

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica, serán de aplicación las correspondientes penalizaciones, calculadas como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):

Servicio	Retraso Dr ⁵ (días)	Penalización
Conexión de acceso indirecto	Hasta 0,2 x Tmax	Dr x 6% cuota alta
	Desde 0,2 x Tmax hasta 0,5 x Tmax	Dr x 10% cuota alta
	Desde 0,5 x Tmax	Dr x 16% cuota alta
Alta de pPAI	Hasta 0,25 x Tmax	Dr x 2% cuota alta
	Desde 0,25 x Tmax	Dr x 3% cuota alta
Migración masiva	Hasta 0,2 x Tmax	Dr x 6% cuota alta
	Desde 0,2 x Tmax hasta 0,5 x Tmax	Dr x 10% cuota alta
	Desde 0,5 x Tmax	Dr x 16% cuota alta
Migración masiva	Desde 10 días	(Precio ADSL minorista mínimo de Telefónica) x 0,196 x 24 x 0,2 x número de pares incluidos en la solicitud

Telefónica garantizará que el tiempo medio de provisión de los servicios mayoristas a otros operadores no excederá al tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica en autoprestación.

ANS de incidencias

	ANS para incidencias	<i>Plazo garantizado</i>
PROVISIÓN	Incidencias de provisión	2 días laborables

⁵ Tmax es el tiempo de provisión garantizado para cada servicio y Dr el número de días laborables de retraso transcurrido desde dicho tiempo de provisión. Al resultado de multiplicar cualquier coeficiente por Tmax se le aplicará un redondeo a la baja (por ejemplo, en caso de Tmax = 12 días, al multiplicar por 0,2 implica que el retraso será de hasta 2 días).

AVERÍAS	Incidencia de prioridad alta (pPAIs, PAIs)	6 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de cobre (incidencias de incomunicación de cliente final)	24 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de fibra (incidencias de incomunicación de cliente final)	48 horas
	Incidencias de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas
	Mantenimiento premium de 6H, 8H y 12 H	Horas indicadas

En caso de incumplimiento del plazo de resolución máximo para una incidencia de provisión, será de aplicación la penalización correspondiente, calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al plazo de entrega del servicio:

Penalización = $2 \times \text{Dr} / \text{Plazo entrega} \times \text{Cuota de alta}$ (por ejemplo, un retraso del 30% en la resolución implicaría una penalización del 60% de la cuota de alta).

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de resolución de averías, serán de aplicación las penalizaciones correspondientes, calculadas como un porcentaje de la cuota mensual del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al plazo de resolución (por ejemplo, un retraso del 30% en la reparación implicaría una penalización del 60% de la cuota mensual).

ANS de conectividad

	Valor máximo de pérdida de tramas ADSL2+	Valor máximo de pérdida de tramas VDSL2/GPON
QoS BE	0,8%	0,8%
QoS ORO	0,4%	0,4%
QoS RT	0,02%	0,02%

	Retardo medio unidireccional (ADSL2+)	Retardo medio unidireccional VDSL2/GPON
QoS BE	-	-
QoS ORO	66 ms	66 ms
QoS RT	45 ms	45 ms

	Variación del retardo (percentil 95%) ADSL2+	Variación de retardo (percentil 95%) VDSL2/GPON
QoS BE	-	-
QoS ORO	-	-
QoS RT	10 ms	10 ms

El incumplimiento de estas garantías de calidad de servicio dará lugar a las penalizaciones que correspondan.

Serán asimismo de aplicación los ANS del servicio de Entrega de Señal y los ANS de disponibilidad y averías de los accesos indirectos vigentes en la OBA, que aplicarán tanto a conexiones NEBA FTTH como NEBA cobre.