

Oferta Mayorista: Polígono Industrial Las  
Baderas en Pilas (Sevilla) y Polígono  
Industrial Torre Alcázar en Aznalcázar  
(Sevilla)

# Servicios Mayoristas FTTH de Medinanet

Versión Documento 1

Medina Garvey Servicios Integrables, S.L.U.

---



## **2. OBJETO**

El presente documento describe la oferta estándar de servicios mayoristas FTTH en el Polígono Industrial Las Baderas en Pilas y Torre Alcázar en Aznalcázar (Sevilla) que los Operadores podrán solicitar a MEDINANET una vez estén establecidos los contratos de servicios correspondientes entre las partes. Contiene la descripción de servicios que se ponen a disposición de los Operadores, sus precios y niveles de servicio.

La información de este documento será válida hasta que un nuevo documento la anule, sustituya o modifique.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

A continuación, se relacionan los términos más comunes utilizados en arquitecturas FTTH basados en redes GPON, que ayudan a entender el modelo de servicio mayorista FTTH de MEDINANET:

- Acometidas de cliente en fachada: cableados ópticos individuales de la Red de Dispersión desde la CTO hasta los PTR – PTRO – Rosetas ópticas.
- Acometida de cliente en interior: cableados ópticos individuales de la Red de Dispersión desde la CDP hasta los PTR – PTRO – Rosetas ópticas.
- Arquetas: recintos subterráneos que seccionan las canalizaciones a lo largo de su trazado.
- CDP: Caja de Derivación de Planta. CDP: elemento de la Red de Dispersión para segregación de fibras en acometidas con cable multifibra.
- CTO: Caja Terminal Óptica. Elemento frontera entre las redes de distribución y de dispersión.

Contendrá el segundo nivel de división de la red y servirá de punto de flexibilidad entre las redes de los Operadores y las acometidas de la red de dispersión. Puede ser un elemento único o un sistema formado por varias unidades a modo de Caja Terminal Óptica Principal y Cajas Terminales Ópticas Remotas conectadas a la primera.

- Divisor (ó Splitter): elemento pasivo para la distribución de la señal óptica de la red.
- FTTH: Fiber To The Home. Arquitectura para red de acceso hasta el hogar basada en fibra óptica.
- FO: Fibra Óptica.
- GPON: Gigabit-capable Passive Optical Network. Red de acceso óptica pasiva con capacidad de gigabit descrita en la recomendación ITU-T G.984.

- ICT: Infraestructura Común de Telecomunicaciones. Conjunto de instalaciones de un edificio destinadas a captar, adaptar y distribuir a las viviendas y locales comerciales las señales de radio y televisión terrestre y por satélite, así como el servicio telefónico básico y de telecomunicación por banda ancha.
- ODF: Optical Distribution Frame. Repartidor óptico que se ubica en la cabecera, y que permite de un lado realizar la fusión de las fibras que llegan desde la calle y de otro realizar el parcheo de las mismas con los puertos de la OLT para dar servicio a los clientes.
- ODN: Optical Distribution Network. Conjunto de elementos que permiten dar conectividad al equipo activo de la central (OLT) con el equipo en sede de cliente (ONT). Es decir, se trata de todas las fibras, conectores, divisores, CTO, CDP, Roseta, etc. que componen la red pasiva.
- OLT: Optical Line Terminal. Elemento activo de la red GPON ubicado en la cabecera, y que sirve de elemento alimentador para dar cobertura a una determinada zona de actuación.
- ONT: Optical Network Terminal. Elemento activo de la red GPON ubicado en el hogar del cliente y que da conectividad a éste con la red mediante una conexión de fibra.
- Panel de distribución: repartidor conectorizado en el que terminan las acometidas de usuario y al que se conectarán las redes de los Operadores.
- PON: Passive Optical Network. Red óptica pasiva.
- PTRO: Punto Terminal de Red Óptica. PTR – PTRO – Rosetas ópticas: elementos conectorizados en los extremos de la red de fibra, ubicados en el domicilio del usuario, para la terminación de la acometida de usuario – acometida.
- Verticales: segmentos de la Red de Dispersión que agrupan a las acometidas de usuario en un tramo. Aunque habitualmente se hace referencia a la vertical como al segmento vertical de la red de dispersión, el término es también aplicable a los segmentos horizontales existentes en dicha red.
- 2ª Ventana: espectro de luz centrado a 1310 nm.
- 3ª Ventana: espectro de luz centrado a 1550 nm.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LA RED FTTH DE MEDINANET**

La red FTTH de MEDINANET desplegada en Toro se basa en tecnología GPON (G.984), estandarizada por la ITU (febrero 2004). Permite la posibilidad de tener velocidades compartidas entre un máximo de 64 usuarios de 2,48 Gbps por enlace de bajada y 1,24 Gbps por el enlace de subida en cada puerto GPON.

Las características principales del estándar GPON se resumen a continuación:

- Estándar ITU-T G.984
- Transmisión en broadcast (TDM) en sentido OLT-ONT
- Transmisión en TDMA en sentido ONT-OLT
- Ancho de banda por puerto GPON asimétrico:
  - o OLT-ONT-> 2,5 Gbps
  - o ONT-OLT->1,25 Gbps
- Longitudes de onda:
  - o Lambda a 1490 nm para datos en sentido OLT -> ONT
  - o Lambda a 1310 nm para datos en sentido ONT -> OLT
- Soporta asignación dinámica de ancho de banda

La red FTTH de MEDINANET se divide en los siguientes elementos y segmentos de red:

- **Cabecera:** sala técnica donde se ubica el terminal de línea óptica (OLT) de MEDINANET para ofrecer los servicios de acceso de alquiler de capacidad.
- **Red Troncal o de Alimentación:** tramo de la red de fibra óptica que comprende desde el repartidor de la cabecera donde se ubica la OLT hasta el primer nivel de división óptica. Los splitters de primer nivel estarán alojados, como norma general, en cajas de empalme ubicadas en arquetas o cámaras de registro.
- **Red de Distribución:** tramo de la red de fibra óptica comprendido entre la red troncal o de alimentación, que termina en el primer nivel de división, y el segundo nivel de división ubicado en las CTO.
- **Red de Dispersión:** tramo de la red de fibra óptica comprendido entre las CTO y los PTR – PTRO – Rosetas ópticas.

## **5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **Servicio de Acceso por Capacidad**

El servicio de Acceso por Capacidad o Bit-Stream proporcionado por MEDINANET ofrece conectividad de nivel 2, de forma segura y transparente desde la Cabecera hasta la caja terminal óptica (CTO) o caja de derivación de planta si se trata de despliegue interior, que da cobertura al hogar del usuario final.

El servicio de Acceso por Capacidad proporcionado por MEDINANET será un servicio simétrico o asimétrico y con caudal no garantizado.

La OLT es suministrada y operada por MEDINANET, siendo éste el responsable de garantizar la continuidad y calidad del servicio.

De esta forma, el usuario final puede recibir diferentes servicios de conectividad IP, como por ejemplo servicios de voz IP, Internet de alta velocidad, televisión IP, etc. desde diferentes Operadores que presten sus servicios en esta modalidad.

El Operador es responsable de la provisión de servicios finales a los clientes, incluyéndose entre estos servicios los de autenticación y autorización y la orden de configuración de servicios en la OLT, acorde a los procedimientos y herramientas que para ello se provea por parte de MEDINANET.

El Operador es responsable de la asignación del identificador o identificadores de VLAN. Se establecerá un criterio entre los ambos operadores para evitar solapamiento de las mismas con otros posibles clientes de MEDINANET.

MEDINANET dispondrá de los sistemas de gestión de red de transporte (gestión de elementos de red y gestor de alarmas) necesarios para garantizar el correcto transporte de la señal entre el punto de interconexión con EL OPERADOR y los puntos de acceso de los usuarios finales, así como el mantenimiento y la operación de los mismos.

Cada Operador que contrate un servicio mayorista de Acceso por Capacidad para un usuario final podrá solicitar los servicios y modalidades de tráfico especificadas en la tabla siguiente, y teniendo en cuenta que las modalidades Real Time y Multicast no suponen ancho de banda adicional al contratado en el acceso de Best Effort, sino que de esta capacidad, se priorizará la correspondiente a las modalidades de Real Time y Multicast.

Los servicios y modalidades disponibles serán acordados por ambas partes y estarán siempre por debajo del siguiente:

Servicio mayorista de Acceso por Capacidad	Modalidades		
	Best Effort*	Real Time*	Multicast*
<b>Bit Stream hasta 600Mbps</b>	600/600 Mbps	2 / 2 Mbps	10 / 1 Mbps

**Tabla 1. Modalidades de servicio de acceso por Capacidad. (\*) Velocidad máxima: red-usuario/usuario-red.**

Estas modalidades están orientadas a los tráficos siguientes:

- Tráfico Best Effort, orientado al acceso a Internet. El ancho de banda máximo asignado a este servicio corresponderá con el máximo ancho de banda de

servicio a no ser que se activen sobre el mismo servicio los tráficos identificados a continuación.

- Tráfico Real Time, orientado al tráfico de voz IP. En este caso tanto los paquetes de voz como los paquetes de señalización serán generados por la red del Operador y serán transportados de forma transparente a través de la red de MEDINANET. La red de MEDINANET tratará los paquetes de datos de este servicio con la máxima prioridad.
- Tráfico Multicast, orientado al tráfico de televisión IP y vídeo on demand (VoD). Los paquetes de datos correspondientes a este servicio serán marcados con una prioridad superior a los paquetes de datos de calidad Best Effort.
- Opcionalmente se podrá habilitar una VLAN de Gestión, con un ancho de banda de 100 kbps por cliente final, tanto en subida como en bajada y tráfico priorizado sobre el resto.

Se realizará un control del tráfico en la OLT teniendo en cuenta la prioridad aplicable a las modalidades contratadas por el Operador en cada acceso, de acuerdo con el criterio general aplicable:

1. Real Time (el más prioritario)
2. Multicast (menos prioritario que Real Time, pero más que Best Effort)
3. Best Effort (el menos prioritario)

La prioridad de los diferentes tráficos vendrá marcada por el campo P-bit de la etiqueta C-VLAN (3 bits). Hay que indicar que se dejan libres prioridades para futuros usos.

En el momento de la contratación del servicio de interconexión MEDINANET indicará al Operador cliente la C-VLAN a usar para cada una de las modalidades contratadas. Se usará una única C-VLAN por modalidad contratada para todos los clientes finales de cada Operador dependientes de la misma OLT (C-VLAN Best Effort, Real Time, Multimedia o Gestión).

### **Servicio de Interconexión**

El servicio de interconexión se define como la conectividad a nivel físico y lógico con la Cabecera de MEDINANET para aquellos Operadores que contraten servicios de Acceso por Capacidad.

A nivel físico se constituirá un Punto de Interconexión (PDI) Óptico, por empalme de fusión de fibra en caja ubicada en la arqueta de acceso al local de Cabecera, que constituirá el punto intermedio o frontera entre ambos Operadores.

MEDINANET presta el servicio de Interconexión local a nivel 2 de la red, ofreciendo dos niveles de interfaces disponibles:

- 1 GigabitEthernet (1G):
  - SX, rango 500 m
  - LX, rango 10 Km
  
- 10GigabitEthernet (10G):
  - SR, rango 500 m
  - LR, rango 10 Km

Será MEDINANET quien determine la optimización en cuanto a número y tipo de interfaces a proporcionar a cada Operador en función de las necesidades declaradas.

Este servicio implica que el Operador debe tener conectividad mediante fibra óptica entre sus equipos activos y la Cabecera de MEDINANET, y no incluye ni contempla ningún tipo de co-ubicación de equipos en ésta.

Para Operadores que no dispongan de red de fibra en la población, MEDINANET pone a su disposición la oferta mayorista de servicios de capacidad (fuera del ámbito de FTTH) para transporte y entrega de los servicios de Acceso por Capacidad contratados.

### **Conectividad Troncal (Backhaul)**

Adicionalmente MEDINANET podrá proporcionar a los Operadores la conectividad troncal de nivel 2 necesaria para el transporte del tráfico agregado de Internet hasta un nodo neutro ubicado en Madrid (backhaul). Este servicio no incluye el IP (Internet).

El transporte para la entrega del tráfico agregado de Internet en el nodo neutro se realizará sobre la red de transporte DWDM de MEDINANET. El servicio de backhaul será un servicio de capacidad (sin respaldo) y estará dimensionado para soportar al menos un pico de tráfico equivalente a agregar un consumo por hogar conectado de hasta 3Mbps para los servicios de Internet de hasta 600Mbps.

El backhaul ofrecido será para uso exclusivo de los servicios FTTH mayoristas prestados por MEDINANET.

## **6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

Los niveles de servicio objetivo contemplados por MEDINANET para los diferentes servicios mayoristas FTTH de acceso por capacidad (*bit-stream*) a prestar a los Operadores son los siguientes:

- **Tiempo objetivo de respuesta a solicitudes:** inferior a 3 días laborables para el 90% de las solicitudes, desde la recepción de la petición según el procedimiento establecido en el ANEXO I "GESTIÓN DE PETICIONES. PROCEDIMIENTO DE ALTAS, BAJAS

Y MODIFICACIONES DE SERVICIOS MAYORISTAS FTTH”. Una vez establecidos los sistemas, el proceso sería automático y los tiempos de respuesta serían inmediatos.

- **Tiempo objetivo de provisión:**

- o Altas de servicios: inferior a 15 días laborables para el 90% de las peticiones, desde la confirmación de la viabilidad según el procedimiento establecido en el ANEXO I “GESTIÓN DE PETICIONES. PROCEDIMIENTO DE ALTAS, BAJAS Y MODIFICACIONES DE SERVICIOS MAYORISTAS FTTH”. Una vez establecidos los sistemas, la respuesta de alta es automática, y en el caso de que el alta implicara el alta física ésta dependería de la citación del abonado, siendo menor a 3 días laborables para el 90% de las peticiones.

- o Modificaciones de servicios: inferior a 10 días laborables para el 90% de las peticiones, desde la confirmación de la viabilidad según el procedimiento establecido en el ANEXO I “GESTIÓN DE PETICIONES. PROCEDIMIENTO DE ALTAS, BAJAS Y MODIFICACIONES DE SERVICIOS MAYORISTAS FTTH”. Una vez establecidos los sistemas, la respuesta de alta es automática, y en el caso de que el alta implicara el alta física ésta dependería de la citación del abonado, siendo menor a 3 días laborables para el 90% de las peticiones.

- o Traslados de domicilio: se aplicarán los mismos criterios y plazos que para un alta.

- **Tiempo objetivo de resolución de averías/incidencias relativas a un cliente final:** inferior a 48 horas para el 90% de las averías/incidencias, desde la recepción de la notificación de avería/incidencia según el procedimiento establecido en el ANEXO II “GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS”.

- **Tiempo objetivo de resolución de averías/incidencias masivas** (Se define como incidencia masiva aquella que afecta a más de 20 abonados que dependen de un mismo puerto PON. No se considerarán incidencias masivas afectaciones individuales dentro de una OLT que superen los 20 abonados en puertos distintos): inferior a 12 horas para el 90% de las averías/incidencias, desde la recepción de la notificación de la primera avería/incidencia según el procedimiento establecido en el ANEXO II “GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS”.

Se excluirán del cómputo de tiempos los retrasos, tanto en provisión como en resolución de incidencias no imputables a MEDINANET, los ocasionados por actuaciones de terceros ajenos a esta relación contractual y a los imputables a causas de fuerza mayor (en adelante “Tiempos Excluidos”).

MEDINANET dispone de un Centro de Operación y Control operativo 24x7 para la garantizar la calidad del servicio prestado a los Operadores.

MEDINANET realizará un seguimiento trimestral de los niveles de servicio.

## **7. OFERTA MAYORISTA**

- **Precios de los Servicios**

A continuación, se presentan los precios establecidos por MEDINANET para los servicios mayoristas prestados a Operadores sobre su red FTTH en el Polígono Industrial Las Baderas en Pilas y Torre Alcázar en Aznalcázar (Sevilla)

- **Precios Base:**

Servicio mayorista de Acceso por Capacidad	Acceso por Capacidad		Acceso por Capacidad incluyendo conectividad troncal (backhaul) (*)	
	Cuota de alta, incluyendo acometida y Router (€)	Cuota mensual (€/mes)	Cuota de alta, incluyendo acometida y Router (€)	Cuota mensual (€/mes)
<b>Hasta 600 Mbps simétricos</b>	200	19	200	19

**Tabla 2: Precios base de los servicios, IVA no incluido.**

Otros conceptos facturables:

- Traslado del servicio: 20€.
- Baja del servicio: 15€.
- Modificación o pruebas del servicio que impliquen desplazamiento a campo, alta fallida no imputable a MEDINANET o gestión de falsa avería con desplazamiento a campo: 50€.
- Gestión de falsa avería sin desplazamiento a campo: 25€.
- Servicio de interconexión:
  - o Cuota de Alta: 2.000€ por cada interfaz 1G
  - o Cuota mensual (\*): 2800€/mes

Los servicios hasta 600 Mbps que acuerden ambas partes tendrán todos el precio arriba indicado.

Para velocidades superiores a 600Mbps, las partes acordarán los precios a aplicar.

## **ANEXO I: GESTIÓN DE PETICIONES. PROCEDIMIENTO DE ALTAS, BAJAS Y MODIFICACIONES DE SERVICIOS MAYORISTAS FTTH**

El presente Anexo describe el procedimiento para la gestión de peticiones de altas, bajas y modificaciones de servicios mayoristas FTTH. Con carácter previo a la solicitud de un alta, baja o modificación de servicio mayorista FTTH, el Operador deberá obtener manifestación de consentimiento por escrito del usuario final para el que solicite el alta, baja o modificación.

MEDINANET pondrá a disposición del Operador los medios necesarios para gestionar las peticiones de servicio: altas, bajas y modificaciones. MEDINANET dispone de un gestor de provisiones mediante un sistema que permite realizar la provisión automática multioperador en la red FTTH.

### **Altas de nuevos servicios**

El Operador enviará una solicitud de alta de un nuevo servicio aportando toda la información necesaria (datos de dirección de abonado que desea dar de alta o ID\_HOME) para que MEDINANET pueda hacer la entrega del servicio FTTH mayorista.

Tras su recepción, el sistema de MEDINANET responderá a la solicitud en el plazo de tiempo acordado en el apartado 6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (en adelante "ANS"). Dentro de este plazo, MEDINANET notificará la aceptación de la solicitud mediante un OK o avance de la solicitud o mensaje FXX en caso de error o rechazo.

Una vez aceptada la solicitud de alta, MEDINANET realizará las acciones de instalación y configuración necesarias para entregar el servicio solicitado, dentro de los plazos de provisión acordados en el ANS, así como las gestiones administrativas para registrar dicha alta. Se descontarán del cálculo de tiempos los retrasos por problemas o causas ajenas a MEDINANET (p.ej. no localización del usuario final, información mal registrada en la solicitud, permisos, infraestructuras dañadas o saturadas dentro de los edificios, etc.).

Una vez que el servicio esté listo, MEDINANET enviará la correspondiente notificación de alta al Operador.

Si en el plazo de 48 horas tras la notificación de alta el Operador detecta algún problema que pudiera ser imputable a MEDINANET, podrá solicitar una prueba de servicio. Para ello, el Operador debe garantizar la presencia por su parte de un técnico en la sede del usuario final. Si en dicha prueba se detecta un problema imputable a MEDINANET éste lo resolverá sin coste alguno para el Operador. En caso contrario, el Operador asumirá el coste de las pruebas y desplazamientos y se dará el servicio por entregado.

## **Bajas de servicios**

El Operador enviará una solicitud de baja de un servicio existente aportando toda la información necesaria (Dirección de abonado implicado o ID\_HOME) para su tramitación.

MEDINANET revisará y responderá a la solicitud en el plazo de tiempo acordado en el ANS. Dentro de este plazo, MEDINANET notificará al Operador si la solicitud ha sido aceptada. En caso de denegación de la solicitud, MEDINANET lo notificará al Operador indicando el motivo.

Una vez aceptada la solicitud de baja, MEDINANET llevará a cabo las acciones de desconfiguración, necesarias para garantizar la baja del servicio, así como las gestiones administrativas para registrar dicha baja.

Será responsabilidad del Operador la retirada de cualquier equipo de usuario (CPE) que tenga instalado en la sede del usuario final.

## **Modificaciones de servicios**

El Operador enviará una solicitud de modificación de un servicio existente aportando toda la información necesaria (Dirección o ID\_HOME afectado + template de modificación del servicio a utilizar) para su tramitación.

MEDINANET revisará y responderá a la solicitud en el plazo de tiempo acordado en el ANS. Dentro de este plazo, MEDINANET notificará al Operador si la solicitud ha sido aceptada, indicando la fecha de aceptación y un código que servirá para identificar la petición. En caso de denegación de la solicitud, MEDINANET lo notificará al Operador indicando el motivo.

Una vez aceptada la solicitud, MEDINANET llevará a cabo las acciones necesarias para modificar el servicio y entregarlo dentro de los plazos contemplados en el ANS, así como las gestiones administrativas para registrar dicha modificación.

Una vez realizada la modificación, MEDINANET enviará la correspondiente notificación al Operador.

Si en el plazo de 48 horas tras la notificación de modificación el Operador detecta algún problema que pudiera ser imputable a MEDINANET, podrá solicitar una prueba de servicio. Para ello, el Operador debe garantizar la presencia por su parte de un técnico en la sede del usuario. Si en dicha prueba se detecta un problema imputable a MEDINANET éste lo resolverá sin coste alguno para el Operador.

En caso contrario, el Operador asumirá el coste de las pruebas y desplazamiento y se dará el servicio por entregado.

## **ANEXO II. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS**

El presente Anexo describe el procedimiento para la gestión de incidencias de servicios mayoristas FTTH y el procedimiento de gestión de trabajos programados sobre las Redes FTTH que puedan afectar a los servicios mayoristas FTTH.

En la actualidad MEDINANET dispone de un sistema de gestión de incidencias JIRA-FTTH a través del cual se le dará acceso al operador para que pueda realizar apertura de incidencias, los TPs en la actualidad se tramitarán vía mail hasta su implantación en GPROG JIRA MEDINANET.

### **Gestión de incidencias de servicios FTTH**

El Operador enviará una notificación de incidencia de un servicio existente aportando toda la información necesaria (IUA, dirección abonado, ID\_HOME, CTO, municipio, provincia, test y diagnósticos) para su tramitación.

Previamente es necesario que el Operador efectúe las comprobaciones necesarias para evitar la notificación de falsas averías.

Tras recibir la notificación, si MEDINANET verifica que la incidencia ya ha sido subsanada, o considera que no existe tal incidencia, o que queda fuera de su ámbito de responsabilidad, MEDINANET podrá rechazar la incidencia, detallando las causas del rechazo en la notificación que envíe al Operador. Este hecho dará lugar al cierre de la incidencia, pudiendo iniciar EL OPERADOR el escalado de la misma si no está de acuerdo con dicho cierre. Cuando MEDINANET verifique la existencia de la incidencia, notificará al Operador la aceptación de la misma.

MEDINANET procederá a realizar el análisis y las comprobaciones correspondientes y realizará un diagnóstico de la incidencia. Posteriormente MEDINANET llevará a cabo todas las acciones necesarias para restablecer el servicio dentro de los plazos comprometidos en el ANS. Cuando MEDINANET resuelva la incidencia, enviará una notificación al Operador.

Si en el transcurso de la gestión de la incidencia se constatará que, aunque ésta cumple los requisitos formales de coherencia y suficiencia de datos para ser aceptada en inicio, después de efectuar los análisis, pruebas y comprobaciones pertinentes se demuestra que o bien no existe o no se encuentra en la red e MEDINANET y por tanto no le es imputable, MEDINANET procederá a la notificación de cierre de la incidencia con causa de Falsa Avería.

Si el Operador considera que la resolución o la respuesta no han sido satisfactorias, podrá reabrir la incidencia, y se reiniciará el proceso de análisis y diagnóstico, pudiéndose iniciar el procedimiento de escalado. Previo al escalado de la avería, puede solicitarse la realización de pruebas conjuntas.

Si el Operador acepta la resolución de la incidencia, esta quedará cerrada. MEDINANET cerrará automáticamente la incidencia si en el plazo de 48 horas desde la notificación de resolución el Operador no la ha aceptado ni la ha reabierto.

### **Procedimiento de escalado**

Este procedimiento se aplicará como consecuencia de las reclamaciones que se efectúen por las Partes por una incidencia, y normalmente se iniciará cuando se den situaciones que generen discrepancias.

El escalado de una incidencia podrá hacerse tanto para averías abiertas como para aquellas que no estén abiertas, independientemente del plazo transcurrido desde la solicitud de apertura, salvo que se trate de un escalado por motivos de expiración de plazos.

Las comunicaciones de escalado se iniciarán, en todos los casos, por los responsables designados para cada uno de los diferentes niveles de escalado, siempre que se den las circunstancias para hacerlo. No se aceptarán aquellos comunicados remitidos por otras personas o unidades diferentes a las designadas y podrá rechazar aquéllos que no cumplan con los requisitos de escalado que se establecen en este mismo documento.

El procedimiento de escalado se iniciará por cualquiera de las partes mediante notificación al responsable designado por la otra parte. El responsable designado para cada nivel de escalado deberá atender convenientemente y responder con prontitud a todas las consultas y peticiones de cualquier otra información más detallada que sobre la incidencia puedan realizarse entre ellos, colaborando de forma bidireccional hasta la resolución de la incidencia.

Las Partes proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalado a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento.

En caso de desacuerdo sobre resolución de una incidencia podrá solicitarse, por cualesquiera de las partes, la realización de pruebas conjuntas por el personal técnico de ambas Partes.

### **Gestión de trabajos programados**

MEDINANET comunicará oportunamente al Operador los trabajos programados (acciones de mantenimiento preventivo, correctivo o ampliaciones) que se vayan a realizar en su red FTTH y que afecten o pongan en riesgo a servicios prestados al Operador.

Esta comunicación se realizará con una antelación mínima de cinco (5) días laborables, salvo en trabajos por cuya urgencia (acciones correctivas ante pérdida total del servicio o incidencias masivas) no pueda notificarse previamente cumpliendo dicho plazo.

Siempre que sea posible, MEDINANET acordará con el Operador el horario de los trabajos a fin de reducir en lo posible su impacto sobre los usuarios finales.

El Operador deberá enviar la respuesta a la solicitud de MEDINANET en un plazo no superior a 24 horas desde su recepción.

Una vez autorizada la intervención, el Jefe de Trabajo designado por MEDINANET para la realización de la misma comunicará a la persona de contacto designada por el Operador el comienzo de los trabajos inmediatamente antes de su inicio. Al finalizar los mismos comunicará la reposición del servicio, confirmando el Operador su restablecimiento. El Jefe de Trabajo permanecerá localizable durante toda la duración de la intervención.

### **Datos de Contacto**

Las Partes acordarán los puntos de contacto para Incidencias y Trabajos programados, así como los correspondientes niveles de escalado.

### **ANEXO III: FACTURACIÓN**

Dentro de los primeros diez (10) días de cada mes MEDINANET procederá a la obtención de todos los datos necesarios para la facturación por los servicios mayoristas FTTH prestados al Operador, correspondientes al mes precedente, y a la emisión de las facturas pertinentes.

Las cantidades facturadas corresponderán a:

- Cuotas recurrentes (mensuales):
  - Cuotas de los servicios activos durante todo el mes.
  - Cuotas prorrateadas de los servicios que han cursado alta durante el mes.
  - Cuotas prorrateadas de los servicios que han causado baja durante el mes.
  - Cuotas de los servicios de interconexión.
  
- Cuotas no recurrentes:
  - Altas de los servicios realizadas durante el mes.
  - Bajas de los servicios realizadas durante el mes
  - Modificaciones de los servicios realizadas durante el mes.
  - Traslados de servicios realizados durante el mes.
  - Modificaciones o pruebas del servicio que hayan implicado desplazamiento a domicilio del cliente final o a campo, alta fallida no imputable a MEDINANET o gestión de falsa avería con o sin desplazamiento a domicilio del cliente final o a campo (si procede), realizadas durante el mes.
  - Gestión de falsas averías sin desplazamiento a domicilio del cliente final o a campo (si procede) realizadas durante el mes.
  - Altas de los servicios de interconexión realizadas durante el mes.

Con toda esta información MEDINANET generará la factura al Operador dentro de los diez (10) primeros días del mes de los servicios prestados en el mes precedente.

Las facturas emitidas aparecerán suficientemente desglosadas por tipos de servicios.

La factura será remitida inicialmente en formato electrónico, pudiendo manifestar el Operador su discrepancia de manera motivada en el plazo de cinco días, caso en el cual se abrirá un proceso dirigido exclusivamente a corregir los errores de la factura que deberá resolverse en el plazo de quince días laborables. Para la facturación de los servicios prevalecerán las fechas de alta, baja o modificación que figuren en la herramienta acordada por MEDINANET y el Operador para la gestión de la demanda. Si el importe de la diferencia reclamada por el Operador superase el 30% del importe total de la factura emitida por MEDINANET no estará obligado a pagarla hasta que se resuelva el proceso señalado. En caso contrario, el Operador abonará la totalidad de la factura en el vencimiento indicado en la misma sin perjuicio de la regularización a que, en su caso, haya lugar una vez resuelto el proceso, y que se realizará en facturas posteriores.

## **ANEXO IV: INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA CONTRATACIÓN OFERTA MAYORISTA**

Toda empresa que cumpla con los requisitos del documento desarrollado podrá contactar con los responsables de Medina Garvey Servicios Integrales SLU, para acogerse a la contratación de la oferta mayorista. Para ello, la compañía pone a disposición las siguientes vías de contacto:

- Email: [comercial@medinanetfibra.com](mailto:comercial@medinanetfibra.com)
  - Asunto: Condiciones NEBA Medinanet
- Teléfono: 900 494 938 - 95 575 49 00
  - A/A: Departamento Comercial