

1.6 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

De acuerdo con sus responsabilidades contractuales y de otro tipo, Telefónica ofrece un sistema de apertura y gestión de incidencias, que permite comunicar las incidencias que se produzcan y realizar el seguimiento hasta su resolución. La resolución de incidencias por parte de Telefónica en su ámbito de responsabilidad se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

1.6.1 Ventanilla única de acceso

De acuerdo con el modelo de procedimientos administrativos especificado, el bloque **gestión de incidencias** de la página Web constituirá el punto de acceso (sin perjuicio de los medios alternativos que deberán establecerse) para iniciar el proceso de gestión de incidencias y mantener un canal de comunicación que facilite la resolución de las mismas con la mayor brevedad.

Cualquier operador, incluido Telefónica, puede ser el operador iniciador, el cual indicará mediante el campo “operador responsable” a qué operador considera que corresponde la resolución la incidencia. Por tanto, se utilizará el sistema tanto para las incidencias detectadas por los operadores autorizados como para advertir a los operadores afectados de una incidencia detectada por Telefónica y cuya resolución puede o no ser responsabilidad de Telefónica (circunstancia que se precisaría en el campo “operador responsable”). Cuando se abra una incidencia, la aplicación enviará automáticamente un aviso de correo electrónico a las direcciones de contacto de los operadores implicados.

1.6.2 Tipología de las incidencias

Se distinguen tres tipos de incidencias: incidencias de provisión de servicio, incidencias por averías e incidencias por interferencias.

Se entiende por incidencias de **provisión** las que se refieren al conjunto de actividades de la tramitación y provisión de servicios, desde el momento en que se presenta la solicitud correspondiente hasta que se acepta la entrega el servicio¹.

En aquellos servicios en los que no se ha incluido la aceptación de la entrega del servicio, se podrán iniciar incidencias de provisión hasta transcurridos 5 días desde la remisión de la comunicación de finalización por parte de Telefónica, cuando el servicio no haya sido provisionado correctamente. A todos los efectos, se considerará que la finalización de la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las incidencias de provisión no hayan sido resueltas.

Se entiende por incidencias por **averías** las que se refieren al funcionamiento de cualquier elemento de red dentro del ámbito de responsabilidad de Telefónica. Ello incluye cualquier anomalía posterior a la aceptación de la entrega el servicio.

¹ Ejemplos: denegación considerada improcedente, solicitud sin respuesta, solicitud no tramitada completamente, superación de plazos.

1.6.3 Ciclo de vida de una incidencia

Cuando se abre una incidencia por el operador solicitante o iniciador, ésta es registrada y pasa al estado de “ACTIVA”.

El operador supuestamente responsable, podrá rechazar o denegar la apertura de incidencia cuando ya la haya subsanado, o considere que no existe tal incidencia o que no es el operador responsable.

En caso de que el operador iniciador acepte este hecho la incidencia pasará al estado de “CERRADA”. Si, por el contrario, se producen discrepancias entre el operador iniciador y el presunto responsable, se podrá escalar la incidencia.

Antes de proceder al franqueo de la incidencia, el operador responsable, tras realizar los trabajos necesarios para solucionar la incidencia, realizará, en los casos que sea necesario, las medidas oportunas para comprobar la resolución de la misma desde el RdO hasta el PTR del cliente. Telefónica concertará una cita con el operador dueño del RdO con el fin de que su técnico pueda acceder al RdO del operador (lado de Telefónica).

Cuando según el operador responsable de la incidencia ésta se resuelve, pasará al estado de “FRANQUEADA”.

El operador solicitante o iniciador podrá seleccionar las incidencias franqueadas y aceptar o rechazar el franqueo. Cuando rechaza el franqueo de una incidencia, está volverá al estado de “ACTIVA” y escalará a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por Telefónica o el correspondiente operador responsable. Si el operador solicitante aceptase el franqueo, la incidencia pasará al estado de “CERRADA”.

Transcurridos 5 días hábiles desde el envío del franqueo de la incidencia por parte del operador responsable sin que se haya producido la aceptación o el rechazo del mismo por parte del operador que ha abierto la incidencia, ésta pasará automáticamente al estado de “CERRADA”.

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de “CERRADA” se incorporarán al día siguiente de ser cerradas a la base de datos “históricos” del sistema, las cuales podrán también ser consultadas en cualquier momento.

Cualquier operador podrá realizar el seguimiento o consultar en el histórico de aquellas incidencias en las que haya sido operador iniciador, responsable o afectado.

1.6.4 Procedimiento de comunicación de incidencia

1.6.4.1 Formularios de incidencia

El formulario que se mostrará para apertura de incidencia de provisión incluirá los siguientes campos obligatorios:

- Tipo de procedimiento: apertura de incidencia de provisión.
- Código de referencia: aportado por el operador.
- Código MIGA de la central / RPCA.
- Fecha de la solicitud (ddmmaaaa).
- Identificación del operador solicitante o iniciador:
 - código de operador

- dirección postal
- teléfonos de contacto (principal y alternativo)
- fax
- direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
- Identificación del operador responsable cuando no sea Telefónica.
- Otros operadores implicados.
- Datos de la incidencia:
 - número de referencia o número administrativo de la solicitud
 - grado de prioridad
 - descripción del síntoma.

Los campos opcionales para abrir una incidencia de provisión son:

- Último estado de tramitación conocido.
- Causa de denegación en caso de que la solicitud fuera denegada.

El formulario que se mostrará para la apertura de incidencia por **avería** incluirá los siguientes campos obligatorios:

- Tipo de procedimiento: apertura de incidencia por avería.
- Código de referencia: aportado por el operador.
- Código MIGA de la central / RPCA.
- Fecha de la solicitud (ddmmaaaa).
- Identificación del operador solicitante:
 - código de operador
 - dirección postal
 - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
 - fax
 - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- Identificación del operador responsable cuando no sea Telefónica.
- Datos de la incidencia:
 - fecha detección avería
 - número administrativo que identifica al elemento afectado
 - servicio afectado
 - grado de prioridad (alta, media, baja)²
 - descripción del síntoma
 - diagnóstico previo (impacto y comprobaciones realizadas).

Los campos opcionales para abrir una incidencia por avería son:

- Elementos de red afectados.
- Planta afectada (cliente, transmisión, conmutación, inmobiliario, otros).
- Identificación del elemento afectado dentro de la planta.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de incidencia, ésta quedará registrada en ese momento.

²Incidencias de prioridad alta: incidencias en entrega de señal, tendidos, o que afecten a equipos cubricados. Incidencia de prioridad media: incidencias de incommunicación en acceso completamente desagregado, acceso compartido, acceso indirecto. Incidencia de prioridad baja: otras incidencias.

1.6.4.2 Interacciones

1. El operador que abre la incidencia rellena un formulario de la forma especificada en el apartado correspondiente.
2. La aplicación enviará automáticamente un aviso de correo electrónico a las direcciones de contacto de los operadores implicados.
3. Telefónica o el operador responsable comprobarán la incidencia. Cuando se verifique que la incidencia ya ha sido subsanada, o se considere que no existe tal incidencia o quede fuera de su ámbito de responsabilidad, Telefónica o el operador responsable podrán rechazar o denegar la incidencia antes de 24 horas, detallando las causas de tal rechazo en el correo electrónico que se envíe al operador iniciador dentro de estas 24 horas. Este hecho dará lugar al cierre de la incidencia en caso de acuerdo, pudiendo iniciar el escalado de la misma si no existe tal acuerdo.

Cuando se verifique la existencia de la incidencia, Telefónica o el operador responsable actualizarán la página web de la misma indicando el período estimado de resolución. El sistema web enviará automáticamente un mensaje de correo electrónico a las direcciones de contacto del operador iniciador y operadores implicados incluyendo la misma información. Adicionalmente, y si el tipo de incidencia requiere que se efectúe algún tipo de medida para comprobar su resolución, se incluirá en este correo o en otro posterior, la fecha y hora de la cita con el técnico del operador propietario del RdO para efectuar las medidas.

En caso de que se solicite la presencia del operador, éste confirmará la asistencia de su personal para dar acceso al lado de Telefónica del RdO, de manera que se puedan efectuar las medidas oportunas.

4. Telefónica o el operador responsable procederá a la resolución de la incidencia y enviará una respuesta de incidencia (franqueo) con la siguiente información:
 - Número administrativo.
 - Tipo de causa identificada (ver codificación en apartado correspondiente).
 - Elemento de red y / o servicio afectado.
 - Planta afectada (cliente, transmisión, conmutación, inmobiliario, otros).
 - Identificación del elemento afectado dentro de la planta.
 - Localización (ver codificación en apartado correspondiente).
 - Comentarios a causa y localización.
 - Fecha y hora resolución.
 - Datos responsable resolución.
 - Duración incidencia.
 - Fecha y hora respuesta.
 - Tiempo de actuación empleado.
5. Cuando el operador iniciador considere que la resolución o la respuesta no han sido satisfactorias, podrá rechazar el franqueo de la incidencia, y se reiterará el proceso de análisis de la incidencia, pudiéndose iniciar el procedimiento de escalado³. El formulario de verificación de resolución de incidencia se rellenará con la siguiente información:
 - Resultado verificación: *resolución no satisfactoria / satisfactoria*.

³ En caso de desacuerdo sobre resolución de una incidencia podrá solicitarse la realización de pruebas conjuntas por el personal técnico de ambos operadores.

- Fecha y hora verificación.
 - Datos responsable verificación.
 - Explicación del motivo de la reapertura en caso de resolución no satisfactoria.
6. Si el operador iniciador aceptase el franqueo, la incidencia (*resolución satisfactoria*) quedará cerrada.

1.6.4.3 Codificación de causas y localizaciones

Causa	Descripción
ALIM	Fallo de alimentación
AMBI	Condiciones ambientales
APLI	Mal programada la aplicación
ASES	Asesoramiento a cliente
BLOQ	Bloqueos, caídas
CABL	Mal cableado, puentes, cordones
CARG	Cargada a equipo o a Responsable
COMP	Componente deteriorado
CONF	Mal configurado
CONT	Contacto defectuoso, falta recu
CORT	Abierto, cortado
CRUZ	Cruzado
DESA	Desaparecida
ERRO	Errores en línea o en bucle
HPB	Hechas pruebas bien
IMPO	Imponderables
INCP	Incompatibilidad
INST	Mal instalado
MOPE	Mala operación
NATU	Fenómenos de la naturaleza
PAGO	Corte por falta de pago
PORT	Mal nivel portadora
PROT	Fallo de protocolo
RUID	Ruido, diafonía, distorsión, etc.
SUST	Sustitución de tanteo
TABL	Mal tablas
TRAN	Mal transmisión
SAB	Sabotaje o vandalismo
PROG	Incidencias motivadas por trabajos programados realizados
NPROG	Averías provocadas por trabajos no programados
INST	Averías debidas a instalaciones competencia de la empresa instaladora
PRUE	Averías provocadas por pruebas puntuales en equipos en servicio
INFR	Averías provocadas por problemas de infraestructura de los edificios, como fallos de aires acondicionados, cambios de ubicación, obras, etc.

Localización	Descripción
ACOM	Acometida
ADAP	Adaptador de datos
BAST	Bastidores, armazón y carcasas
CAJA	Caja terminal

CEEC	Cables enlace entre centrales
CFOP	Cables fibra óptica
CGES	Centro de gestión
FDIS	Distribución de energía
FSUM	Suministro de energía
GPAR	Grupo y par
IINT	Instalación interior
LHIL	Línea hilo desnudo
MODM	Modem, ait, utr
MUXD	Multiplexor mux-d
PCRD	Pto. conex. a red, roseta, cymen
REPA	Repartidor
TELA	Teléfono analógico
TELD	Teléfono digital
TERM	Terminal datos

1.6.5 Plazos de resolución de incidencias

Las incidencias se resolverán lo antes posible, siendo de aplicación los siguientes plazos:

- Incidencias de provisión:

Tipo	Tiempo máximo de resolución
Incidencia de provisión	2 días hábiles

- Incidencias por averías

Nivel de prioridad	Tiempo máximo de reparación
Incidencia de prioridad alta (incidencias en entrega de señal, tendidos, o que afecten a equipos coubicados)	6 horas
Incidencia de prioridad media (incidencias de incomunicación en acceso completamente desagregado, acceso compartido, acceso indirecto)	24 horas
Incidencia de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas

Adicionalmente, las incidencias de incomunicación en acceso completamente desagregado se repararán con un plazo medio de 15 horas por avería.

1.6.6 Seguimiento de incidencias

Para obtener información sobre las incidencias que le incumben (en curso o históricas), el operador podrá realizar consultas vía web introduciendo alguno de los siguientes datos: código de referencia, código MIGA, tipo de incidencia, provincia, fecha de apertura.

El sistema ofrecerá una lista de las incidencias que cumplan con las claves o datos introducidos presentando, al menos, la siguiente información: código de referencia, código MIGA, tipo de incidencia, provincia, fecha de apertura, síntoma. Se podrá posteriormente

seleccionar una incidencia de la lista para obtener toda la información detallada de la misma, incluyendo la información sobre su resolución.

Asimismo se podrá solicitar información sobre la evolución de la incidencia.

1.6.7 Procedimiento de Escalado de Incidencias

El presente procedimiento es de aplicación para los operadores que contraten servicios de acceso al bucle de abonado de Telefónica

Este procedimiento de escalado se aplicará como consecuencia de las reclamaciones que se efectúen por parte de algún operador implicado en una incidencia de cualquier tipo (provisión, avería e interferencia).

Cuando un operador autorizado esté en desacuerdo con la actuación realizada por Telefónica o viceversa, se podrá iniciar el procedimiento de escalado de incidencias con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia.

El escalado de una incidencia podrá hacerse tanto para incidencias abiertas (activas o franqueadas) como para incidencias que no estén abiertas (cerradas o rechazadas), 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. Telefónica no aceptará aquellos comunicados remitidos por otras personas o unidades diferentes a las designadas y podrá rechazar aquellos que no cumplan con los requisitos de escalado que se establecen en este mismo documento.

El procedimiento de escalado se iniciará por cualesquiera de las partes mediante el envío de un correo electrónico al responsable designado por la otra parte. Enviado el correo electrónico, podrán continuarse las relaciones de escalado por teléfono. Excepcionalmente, cuando las circunstancias lo precisen, se admitirá el inicio de la comunicación por teléfono.

Puesto que el escalado de una incidencia es parte del proceso de gestión de la misma, no se producirá parada de reloj en lo que se refiere al computo de plazos para la resolución de la incidencia, excluyendo los retrasos no imputables a Telefónica. De esta forma el plazo dedicado al escalado de incidencias también se tendrá en cuenta para calcular el tiempo total de resolución o reparación.

El responsable designado para cada nivel de escalado tanto del operador autorizado como de Telefónica, 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.

Los operadores autorizados y Telefónica proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalado a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento.

La concreción de las personas detrás de cada nivel de escalado deberá negociarse entre cada uno de los operadores autorizados y Telefónica, y se detallarán, al menos, nombres y

apellidos, teléfonos (principal y alternativo), fax y correo electrónico (principal y alternativo) de dichos responsables, así como sus áreas de responsabilidad y puestos concretos.

A continuación se detallan los requisitos y las causas tanto para el escalado de incidencias de provisión como por averías e interferencias.

1.6.7.1 Escalado de incidencias de Provisión: requisitos

Antes de iniciar el procedimiento de escalado, el operador deberá comprobar previamente que la incidencia no es debida a:

- Datos incorrectos en la solicitud, salvo en caso que los datos sean los mismos que figuran en la base de datos de Telefónica.
- Incompatibilidad con servicios contratados por el cliente final.
- Mal funcionamiento o configuración incorrecta de los equipos / red del propio operador suministrados al cliente final.
- Mal funcionamiento o configuración incorrecta de los equipos del cliente final.
- Demoras en la provisión por causa del propio operador o de su cliente final.
- Otras causas no imputables a Telefónica.

1.6.7.2 Escalado de incidencias de Provisión: causas

El operador podrá iniciar el procedimiento de escalado cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- Rechazos que se entienden improcedentes desde el operador.
- Respuesta reiterativa insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una incidencia (activa, franqueada o cerrada) o trabajo programado.
- Disconformidad con una impugnación que bloquea la evolución del proceso de provisión.
- Una vez subsanadas las circunstancias de una impugnación por parte del operador, Telefónica reitera la comunicación de la impugnación siguiendo el procedimiento citado.
- Desacuerdos en la resolución de incidencias.
- Cierre de una incidencia de provisión por parte de Telefónica sin la aceptación del operador iniciador.
- Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- SGO indisponible.
- Situaciones de rechazos masivos.

1.6.7.3 Escalado de incidencias por averías e interferencias: requisitos

Antes de enviar un aviso de avería a Telefónica, el operador deberá comprobar previamente que la incidencia no es debida a una de las siguientes causas:

- Mal funcionamiento de los equipos / red del propio operador.
- Defectos, anomalías o interferencias en la red o instalaciones del propio operador o de su cliente.
- Configuración incorrecta de los parámetros de red del propio operador.

El operador deberá informar convenientemente sobre el síntoma e impacto de la avería, horario de atención y de las comprobaciones realizadas en los equipos y en la red, tanto del propio operador como de su cliente final.

1.6.7.4 Escalado de incidencias por averías e interferencias: causas

El operador podrá iniciar el procedimiento de escalado cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- Rechazos que se entienden improcedentes desde el operador.
- Respuesta reiterativa insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una incidencia (solicitada, activa, franqueada o cerrada) o trabajo programado.
- Desacuerdos en la resolución de incidencias.
- Cierre de una incidencia por avería por parte de Telefónica sin la aceptación del operador iniciador.
- Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- Retraso en el plazo estipulado por la OBA para la resolución de averías de servicios de Acceso Desagregado al Bucle de Abonado, no incluyendo los retrasos motivados por causas imputables al cliente o al propio operador autorizado por otras causas de fuerza mayor.
- Reapertura por 2ª vez de una avería.
- Repetición en menos de 48 horas de una avería cerrada.
- Avería masiva con un número elevado de servicios asociados.
- SGO indisponible.

En caso de desacuerdo sobre resolución de una avería podrá solicitarse, por cualesquiera de las partes, la realización de pruebas conjuntas por el personal técnico de ambos operadores.

1.6.8 Interferencias

En caso de que se sospeche que ciertas incidencias se deben a las interferencias originadas por la mezcla de señales en el cable, se iniciará el procedimiento definido en el apartado 6.6.1.

1.6.9 Trabajos programados

Telefónica se compromete a comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que afecten a equipos o servicios del operador. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 6 días hábiles, salvo en las siguientes situaciones:

- En trabajos por cuya urgencia (pérdida total del servicio o masivas) no pueda notificarse previamente cumpliendo dicho plazo.
- Cuando se trate de actuaciones en los edificios, en cuyo caso se tendrá que comunicar la realización de las actividades con un preaviso de 2 meses.

Telefónica acordará con el operador el horario de los trabajos a fin de reducir en lo posible su impacto. Cuando no sea posible alcanzar un acuerdo con el operador o para trabajos urgentes, serán de aplicación las compensaciones contempladas por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.