

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 Punto de acceso

De acuerdo con el modelo de procedimientos administrativos especificado, el bloque **gestión de incidencias** del sistema 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, el sistema enviará automáticamente un aviso a 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** (o reclamaciones) 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, o hasta 5 días después de la remisión de la comunicación de finalización por parte de Telefónica en aquellos servicios en los que no se ha incluido la aceptación de la entrega del servicio. A todos los efectos, se considerará que 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. Las incidencias por averías pueden iniciarse a partir del momento en que el servicio haya sido provisto de manera efectiva.

El operador también podrá iniciar incidencias por averías hasta transcurridos 5 días desde la remisión de la comunicación de finalización de solicitud² por parte de Telefónica cuando el

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

² Desde el momento en que la solicitud de provisión conste como finalizada en el sistema, podrá comunicarse una avería a través del módulo de gestión de averías. En caso de denegación de la apertura de incidencia por causas ajenas al operador (por ejemplo, falta de actualización de los sistemas internos de Telefónica), se considerará que la avería está abierta, a todos los efectos, desde la fecha y hora que constase en la primera solicitud de apertura denegada.

servicio no haya sido provisionado correctamente, con independencia de si se ha producido la aceptación expresa o no. Este tipo de incidencias se denominan **averías de infancia** y, a todos los efectos, se considerará que la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las averías de infancia no hayan sido resueltas. Por lo demás, constituyen un caso particular de las incidencias por avería y se gestionarán a través de los mismos cauces, siéndoles de aplicación idénticos tratamiento y tiempos de resolución.

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”. Para las incidencias de averías de prolongación de par gestionadas a través de Servicios Web, el estado será “PENDIENTE”.

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 rechace el franqueo de una incidencia, ésta volverá al estado de “ACTIVA” o “PENDIENTE” 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 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 Datos de apertura de incidencia

Los datos obligatorios para la apertura de una incidencia de provisión son los siguientes:

- 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.
- Información adicional sobre la incidencia
- Contacto del técnico que se desplazará a realizar las pruebas conjuntas:
 - nombre y apellidos del técnico
 - teléfonos de contacto (fijo y/o móvil)
 - dirección de correo electrónico

Los datos obligatorios para la apertura de una incidencia por **avería** son los siguientes:

- 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)³
 - descripción del síntoma⁴
 - diagnóstico previo (impacto y comprobaciones realizadas).

³Incidencias de prioridad alta: incidencias en entrega de señal, tendidos, pPAIs o que afecten a equipos coubicados.
 Incidencia de prioridad media: incidencias de incomunicación en acceso completamente desagregado, acceso compartido, acceso indirecto.

Incidencia de prioridad baja: otras incidencias.

⁴ La descripción del síntoma se cumplimentará a partir de un conjunto de campos predeterminados obligatorios, acordados con los operadores, sin perjuicio de que el operador pueda consignar información adicional.

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.
- Información adicional sobre la incidencia
- Contacto del técnico que se desplazará a realizar las pruebas conjuntas:
 - nombre y apellidos del técnico
 - teléfonos de contacto (fijo y/o móvil)
 - dirección de correo electrónico
- Datos del usuario
 - nombre y apellidos
 - dirección
 - teléfonos de contacto (fijo y/o móvil)

Para las averías y las incidencias de provisión (reclamaciones) de los servicios de Prolongación de Par abiertas a través de Servicios Web o del Canal Secundario Manual a través de archivos XML, se incluirá la información de acuerdo con lo publicado en la Guía de Uso de “Registro de Avería” y en la correspondiente de “Registro de Reclamaciones”.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios de la incidencia, ésta quedará registrada en ese momento. No obstante, los operadores podrán adjuntar información relevante sobre la incidencia así como modificar datos relacionados con campos opcionales de la incidencia en cualquier momento del proceso de resolución de la incidencia.

1.6.4.2 Interacciones

1. El operador que abre la incidencia cumplimenta los datos de la forma especificada en el apartado correspondiente.
2. La aplicación enviará automáticamente un aviso a 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 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 informará del período estimado de resolución, mediante el sistema, al operador iniciador. Adicionalmente, y si el tipo de incidencia requiere que se efectúe algún tipo de medida para comprobar su resolución, se incluirá, 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)

La respuesta de incidencia (franqueo) incluirá los siguientes campos obligatorios:

- 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 resolución⁵.
 - identificación del centro técnico responsable
 - teléfonos de contacto (fijo y/o móvil)
 - dirección de correo electrónico
- Duración incidencia.
- Fecha y hora respuesta.
- Tiempo de actuación empleado.

Para las averías y las reclamaciones de los servicios de Prolongación de Par gestionadas a través de Servicios Web, se incluirá información de acuerdo con lo publicado en la Guía de Uso de “Franqueo”.

De forma opcional, el operador iniciador podrá facilitar telefónicamente a Telefónica un código de aceptación que será registrado en el sistema por esta última de forma previa al franqueo de la incidencia. Para ello, el operador deberá disponer de un centro de atención de llamadas con número gratuito.

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 escalado⁶. La verificación de resolución de incidencia se rellenará con la siguiente información:
 - Resultado verificación: *resolución no satisfactoria / satisfactoria*.
 - Fecha y hora verificación.
 - Datos responsable verificación.
 - Explicación del motivo de la reapertura en caso de resolución no satisfactoria.

Un franqueo indebido de incidencia, generará una penalización de acuerdo con la lista de precios de la OBA.

6. Si el operador iniciador aceptase el franqueo, la incidencia (*resolución satisfactoria*) quedará cerrada.
7. El operador podrá reclamar por disconformidad con la causa y/o responsable final de la incidencia consignadas en el sistema, sin que ello conlleve la reapertura de incidencias ya resueltas satisfactoriamente.

Cualquier eventualidad relacionada con el operador solicitante o su cliente final que implique una parada de reloj en el proceso de resolución de la incidencia será comunicada al operador. Telefónica facilitará la información relevante a través del sistema, incluyendo

⁵ El centro técnico responsable debe poder obtener de forma inmediata toda la información sobre las actuaciones efectuadas y sobre las unidades y técnicos implicados en la reparación de la avería.

⁶ En caso de desacuerdo sobre resolución de una incidencia podrá solicitarse la realización de pruebas conjuntas por el personal técnico de ambos operadores.

como mínimo la causa del problema y los datos de contacto del departamento técnico responsable. El operador podrá proporcionar a Telefónica los datos que considere pertinentes para desbloquear el proceso.

La codificación de causas y localizaciones para las averías será la acordada por las áreas técnicas de los operadores.

Para las incidencias de provisión, la codificación de causas de rechazo y franqueo y respuestas vigentes se detallarán en las correspondientes guías de uso.

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 ⁷

- Incidencias por averías

Nivel de prioridad	Tiempo máximo de reparación
Incidencia de prioridad alta (incidencias en entrega de señal, tendidos, pPAIs 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 por el sistema introduciendo alguno de los siguientes datos: código de referencia, código MIGA, tipo de incidencia, provincia, fecha de apertura, número administrativo de la solicitud.

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, número administrativo de la solicitud, 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.

⁷ Las incidencias de provisión que conlleven incomunicación del cliente final tendrán un tiempo de resolución máximo igual al de las incidencias por avería de prioridad media.

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

El sistema permitirá la descarga de la información resultado de las consultas en un formato de uso común con el fin de que pueda ser tratada por los operadores.

En la documentación de los servicios de Prolongación de Par gestionadas a través de Servicios Web, se detalla el procedimiento para realizar el seguimiento de las incidencias.

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/pendientes 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 cómputo 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. Las personas responsables de cada nivel de escalado tendrán una disponibilidad de 12 horas diarias (de 8 de la mañana a 8 de la tarde) los días laborables.

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.
- Sistema 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/pendientes, 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.
- Sistema indisponible.

En caso de desacuerdo sobre resolución de una incidencia (de provisión o por avería) podrá solicitarse, por cualesquiera de las partes, la realización de pruebas conjuntas por el personal técnico de ambos operadores. Al objeto de mejorar la atención de averías, con carácter general, las pruebas conjuntas se concertarán lo antes posible y deberán realizarse en un plazo no superior a 24 horas desde el momento en que hayan sido solicitadas por alguno de los operadores. Telefónica y los operadores solicitantes se informarán mutuamente de los datos de contacto de los técnicos que se desplazarán para la realización de las pruebas conjuntas.

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.

1.6.10 Averías inexistentes

Un operador podrá abrir una incidencia una vez haya realizado las comprobaciones necesarias y verificado que la avería no se encuentra en los equipos y servicios de su ámbito de responsabilidad, incluyendo en la reclamación los datos identificativos del servicio reclamado así como las anomalías detectadas que dan lugar a la reclamación y que permitan de forma eficiente para ambas partes, determinar la naturaleza u origen de la reclamación cursada.

Recibirán la calificación de Averías inexistentes aquellos avisos de avería en los cuales una vez realizadas las pruebas necesarias de diagnóstico por las partes, la causa de las mismas se localice en la planta responsabilidad del operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos, lo cual deberá ser debidamente justificado documentalmente por Telefónica. También tendrán esta consideración las comunicaciones de averías en las que no exista constancia documental de su existencia en el circuito y que tras las pruebas realizadas no se confirme su ocurrencia real. En ningún caso tendrán la consideración de Avería Inexistente las siguientes:

- a) aquellas en las que no se pueda determinar la causa que motivó el Aviso de Avería, bien por la complejidad de la misma o por haber desaparecido los síntomas que dieron lugar a ésta.
- b) aquellas en las que tras las pruebas de diagnóstico, Telefónica no acredite documentalmente al operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad del operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.
- c) aquellas en las que tras las pruebas de diagnóstico, Telefónica acredite documentalmente al operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad de un tercer operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.

El operador que haya originado un aviso de Avería inexistente deberá abonar al operador afectado una penalización de acuerdo con la lista de precios de la OBA.

1.6.11 Procedimiento de pruebas para la reparación de averías

En la resolución de incidencias por averías en las que Telefónica sea el operador responsable, Telefónica deberá seguir el procedimiento de pruebas que se describe a continuación:

En primer lugar, se revisará el TCI, para lo que Telefónica realizará las siguientes medidas:

- medidas de sincronismo entre la regleta del horizontal del RPCA y el RdO. Si se detecta una falta de sincronismo en este segmento, el problema puede estar localizado en los equipos del operador o en el TCI.
- medidas de continuidad desde la regleta del horizontal del RPCA hacia el cliente.

Si no existe continuidad desde la regleta del horizontal del RPCA hacia el cliente, es necesario seguir revisando el par. Para ello se revisará el puente entre las regletas vertical y horizontal del RPCA, que es un punto habitual de fallo.

Una vez descartado que el fallo esté en el puente entre las regletas del RPCA, se realizará la comprobación de la red de pares hasta el PTR, incluyendo la comprobación del sincronismo

Este procedimiento es un conjunto mínimo de acciones, pudiendo realizar Telefónica otras pruebas que considere pertinentes con el objetivo de solucionar la avería lo más rápida y eficientemente posible.

Telefónica registrará en el sistema de gestión de incidencias todas las pruebas y resultados obtenidos a lo largo del proceso de reparación de la avería.

1.6.12 Avisos por averías masivas

Telefónica deberá enviar, a la mayor brevedad materialmente posible, un aviso general a los operadores alternativos siempre que se produzca una avería o incidencia sobrevenida que pueda conducir a una afectación colectiva de cualquier servicio OBA.

Dicho aviso tomará la forma de un mensaje de correo electrónico dirigido a todos los operadores usuarios de la OBA, sin exclusión alguna, con indicación del código MIGA donde reside el equipo o instalación afectada y una fecha y hora estimadas de solución.