

## 1.5 PROCEDIMIENTOS DE PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS

### 1.5.1 MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El modelo de procedimientos administrativos entre los operadores autorizados y Telefónica está basado en una solución implementada por Telefónica mediante un sistema de acceso seguro.

Cada operador solicitará a Telefónica mediante escrito formal un código de usuario y una contraseña para acceder al sistema web, que Telefónica le entregará en el plazo de cinco días. Telefónica podrá así garantizar la autenticación del usuario del sistema.

Adicionalmente, mediante la especificación de perfiles de usuario podrán definirse distintos niveles de acceso a los procedimientos para diversos usuarios de un mismo operador.

En el caso de los accesos seguros a los nuevos Servicios Web (Web Services), se seguirá el procedimiento establecido para este canal de comunicación mediante la utilización de Certificados Digitales. Una vez que el operador disponga de un certificado digital válido para operar con dichos Servicios Web y envíe su solicitud, Telefónica configurará su acceso al sistema en la primera ventana de trabajos en sistemas que se vaya a realizar tras cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud. En cualquier caso el plazo total para configurar el acceso al sistema no será superior a 15 días hábiles.

Se distinguen cuatro bloques de contenidos de inicio de los procedimientos administrativos: solicitudes, páginas de información, gestión de incidencias, y planificación y seguimiento.

1. El bloque **solicitudes** permite realizar una solicitud de cualquier tipo mediante un formulario específico al tipo de proceso que se desea iniciar. El sistema sólo aceptará la petición, a la que asignará automáticamente la fecha en que vence el plazo límite de ejecución, si se han cumplimentado todos los campos obligatorios. Otros campos presentados serán opcionales o rellenados automáticamente por el sistema a partir del perfil del usuario conectado. Se podrá asimismo acceder a solicitudes ya realizadas introduciendo su código de referencia o número administrativo del elemento afectado, para cancelarlas, modificarlas, conocer en qué estado se encuentran u obtener la respuesta de Telefónica.
2. En el bloque **páginas de información** se accede a información de todos los procesos identificados, con excepción de la gestión de incidencias, a la que se dedica un apartado específico. Permite obtener listados de las solicitudes que se encuentran en un determinado estado, junto con enlaces que dirigen a la información detallada de cada una de ellas. El acceso a la información depende del perfil del usuario conectado, y cada operador autorizado, como es lógico, tiene acceso únicamente a las solicitudes que le afectan. El mantenimiento histórico de la información asociada a procedimientos ya concluidos será de dos meses. Este bloque alertará asimismo sobre las actualizaciones o correcciones efectuadas por Telefónica en las bases de datos relacionadas con la información de la OBA. 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.
3. El bloque **gestión de incidencias** permite iniciar el proceso de gestión de incidencias y mantener un canal de comunicación que facilite la resolución de las mismas con la mayor brevedad. Cuando se abra una incidencia, la aplicación enviará automáticamente un aviso a

los operadores implicados. También será posible obtener información sobre las incidencias activas en las que un operador es parte interesada, así como consultar el histórico de todas en las que haya participado como iniciador, responsable o afectado.

4. El bloque **planificación y seguimiento** permite a los operadores solicitantes comunicar a Telefónica sus estimaciones de demanda de solicitudes de servicios OBA con el fin de garantizar y facilitar la suficiencia de recursos humanos y de equipamiento material para la provisión de los mismos. Además, dentro de este bloque, Telefónica aportará una serie de elementos de información, relativos tanto a la previsión y planificación de las actuaciones equivalentes que realice en cada central para sus servicios, como al seguimiento. Este bloque se desarrolla en un apartado específico.

#### **1.5.1.1 Presentación de solicitudes**

El operador autorizado rellenará un formulario de solicitud específico del procedimiento en cuestión a través del sistema.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada en ese momento. A menos que el operador autorizado exprese entonces que no lo desea, el sistema le remitirá como acuse de recibo un mensaje, que se enviará de forma inmediata como confirmación de que la solicitud ha quedado registrada y contendrá al menos la fecha y hora de recepción (origen de tiempos del procedimiento) y el tipo de solicitud.

#### **1.5.1.2 Subsanación de errores en las solicitudes**

El sistema hará una primera validación de los datos introducidos, indicando en su caso los campos que requieren rectificación y el tipo de error, o aquellos campos obligatorios que han sido omitidos. No se permitirá la remisión de una solicitud hasta que todos sus datos no hayan sido validados por el sistema. En esta primera validación solamente se comprobará si los campos siguen la estructura definida. Posteriormente, el sistema verificará en sus bases de datos si el contenido de los campos solicitados es correcto. En caso de que los datos sean incorrectos Telefónica enviará un mensaje para que el operador autorizado realice una nueva solicitud corregida. Telefónica deberá efectuar esta notificación antes de 24 horas desde la recepción de la solicitud.

#### **1.5.1.3 Comprobación de estado de solicitudes**

El operador autorizado podrá consultar sus solicitudes pendientes a través del sistema mediante el código de referencia o el número administrativo.

Telefónica deberá reflejar los retrasos que no le sean imputables a efectos de cálculo del tiempo de provisión de los servicios o de resolución de incidencias, así como las causas que han originado dichos retrasos.

#### **1.5.1.4 Cancelación de solicitudes**

Una vez formulada una solicitud, el operador peticionario podrá cancelarla antes de la fecha de comienzo de los trabajos de provisión por Telefónica, sin que ello lleve asociado un coste para el operador.

Una vez iniciados los trabajos de provisión, el operador podrá solicitar asimismo la cancelación de la solicitud. En este caso, sin embargo, Telefónica podrá facturar justificadamente una cantidad dependiente del momento de la cancelación (por ejemplo, horas empleadas por el personal de Telefónica dedicadas hasta ese momento a la provisión del servicio o el desmontaje de elementos) y nunca superior a la correspondiente cuota de alta.

La cancelación podrá realizarse utilizando el código de referencia de la solicitud.

#### **1.5.1.5 Modificación de solicitudes**

Mediante la introducción en el sistema del código de referencia de la solicitud o el número administrativo del elemento, el operador podrá acceder a una solicitud ya realizada. El sistema permitirá la modificación de la solicitud mediante la activación de la correspondiente función de modificación y la comprobación de que se han realizado cambios respecto de la solicitud previamente introducida.

No se permitirá la remisión de la nueva solicitud hasta que todos sus datos no hayan sido validados por el sistema.

Una vez iniciados los trabajos de provisión, no se permitirán modificaciones sobre la solicitud que requieran la restauración de los trabajos realizados. En este caso, deberá cancelarse la solicitud y, a continuación reiterarla con los nuevos datos.

#### **1.5.1.6 Denegaciones**

En la descripción de cada procedimiento se da una relación de las posibles causas de denegación. En caso de denegación deberá indicarse la correspondiente causa de denegación y en el marco de la gestión de incidencias en provisión se suministrará información detallada sobre los motivos concretos en que se basa la aplicación de la causa de denegación. No será posible denegar una solicitud por un motivo que no esté recogido en la OBA o, en su defecto, no haya sido acordado entre Telefónica y el operador autorizado.

El carácter incompleto o inexacto que, eventualmente, tuvieran los datos de carácter personal correspondientes a las bases de datos de abonado de Telefónica, no podrá ser causa de denegación de una solicitud de prolongación del par.

#### **1.5.1.7 Interfaz de respaldo**

Telefónica pondrá a disposición de los operadores autorizados una interfaz alternativa con el fin de contar con una vía de respaldo ante situaciones de contingencia en la interfaz principal.

#### **1.5.1.8 Actualización a nuevas versiones**

Telefónica comunicará con 2 meses de antelación a los operadores autorizados, salvo acuerdo entre las partes implicadas modificando dicho plazo, el momento en el que estarán disponibles nuevas versiones del sistema, así como el tiempo en que convivirán varias versiones, si es el caso. Esta comunicación incluirá, al menos, el manual de usuario donde se detallarán de forma explícita las modificaciones de la nueva versión.

#### **1.5.1.9 Otras interfaces para presentación de solicitudes**

Se ofrecerán interfaces adicionales para realizar el envío masivo de solicitudes y consultas en los servicios de prolongación de par, alta de conexiones de acceso indirecto y servicios de información que aceptarán ficheros adjuntos y seguirán los principios de los procedimientos definidos en esta oferta. El manual de estas interfaces recogerá la estructura y formato de todos los módulos de intercambio de información específicos para las solicitudes y consultas masivas, así como de los archivos adjuntos.

Sin perjuicio de la interfaz empleada en el envío de la solicitud, una vez recibida se incorporará al sistema informático (que será único) y, por tanto, será posible emplear la interfaz para realizar cualquier otra operación (modificación, consulta, gestión de incidencias, etc).

Será de aplicación lo recogido en el punto 1.5.1.8 respecto de las actualizaciones que se realicen a esta interfaz.

Las subsanaciones en el caso de solicitudes masivas serán tratadas de manera individual por el sistema, debiendo contestar el operador autorizado una por una a cada solicitud incorrecta.

#### **1.5.1.10 Contabilización de los plazos y tiempos**

El calendario laboral a aplicar en cada caso será el que decidan las partes libremente y, si no hay acuerdo al respecto, el correspondiente a Madrid capital.

Los plazos medidos en días empleados en estos procedimientos, y que aparecen referidos indistintamente como “días”, “días hábiles” o “días laborables”, se refieren a los días laborables comprendidos de lunes a viernes, con la excepción de los festivos.

Los tiempos medidos en “horas hábiles” empleados en estos procedimientos, se refieren a aquéllas comprendidas entre las 8:00 y las 20:00 de los días laborables.

Los tiempos medidos en “horas” empleados en estos procedimientos, se refieren a las horas totales transcurridas desde el origen de tiempos, sin interrupción por horario nocturno, fin de semana, o festivos.