



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO IV

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE PRESELECCIÓN

1. TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES

- 1.1. RECLAMACIONES DE PROVISIÓN DEL SERVICIO
- 1.2. RECLAMACIONES DE INFRAESTRUCTURAS

2. CICLO DE VIDA DE LAS RECLAMACIONES

3. PARÁMETROS DE ENTRADA

- 3.1. INFORMACIÓN COMÚN A TODAS LAS RECLAMACIONES
- 3.2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LAS RECLAMACIONES DE PROVISIÓN
- 3.3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LAS RECLAMACIONES DE INFRAESTRUCTURAS

4. INFORMACIÓN CON LA RESPUESTA DEL OPERADOR DE ACCESO A LA RECLAMACIÓN

5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- 5.1. RECLAMACIONES EN CURSO
- 5.2. RECLAMACIONES HISTÓRICAS

6. GARANTÍA DE SERVICIO



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE PRESELECCIÓN

El operador de acceso es responsable de poner en marcha un sistema de comunicación y gestión de incidencias, que permite comunicar al operador de acceso una reclamación, y un seguimiento del estado de la misma.

Este sistema estará basado en entorno Web. Cada operador dispondrá de su correspondiente clave de acceso privada, a través de la cual únicamente podrá gestionar reclamaciones sobre sus preselecciones.

Se entiende por reclamación un aviso presentado por un operador beneficiario al operador de acceso sobre un funcionamiento incorrecto de algún aspecto de la preselección y que obliga al operador de acceso a solucionar el funcionamiento incorrecto.

Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de la preselección. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o del operador de acceso.

1. Tipología de las reclamaciones

Las reclamaciones podrán ser de dos tipos:

- de provisión
- de infraestructuras.

1.1 Reclamaciones de provisión del servicio

Se entiende por reclamaciones de provisión aquellas que se refieren al conjunto de actividades de la tramitación y provisión del servicio, desde el momento en que se presenta la solicitud por parte del operador solicitante hasta que el operador de acceso la ejecuta e informa de su ejecución.

La presentación de una reclamación de provisión de servicio deja en suspenso el trámite de preselección, que continuará una vez resuelta la reclamación teniendo en cuenta el resultado de la misma. En el caso de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial, la no ejecución de la preselección, el rechazo de copia firmada por parte del operador de acceso, o cualquier otra circunstancia que de por finalizada la tramitación de la solicitud, si como resultado de la reclamación hubiera que proceder a la activación de la preselección solicitada, el operador de acceso llevará a cabo la ejecución y la comunicará a través del correspondiente mensaje de números ejecutados.



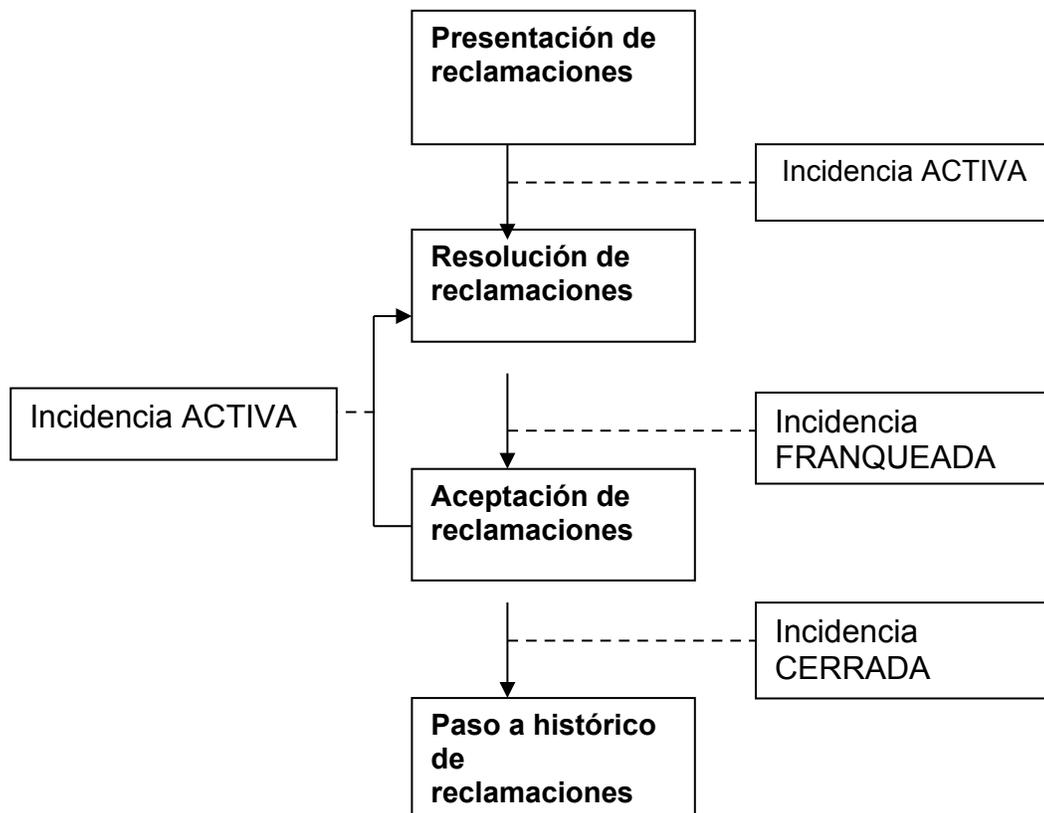
COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.2 Reclamaciones de Infraestructuras

Se entiende por reclamaciones de infraestructuras todas aquellas relacionadas con el funcionamiento de la red y de las centrales del operador de acceso en el servicio de preselección. En este apartado se engloban todas aquellas incidencias derivadas de anomalías en la preselección de los abonados cuando ya ha finalizado el proceso de tramitación de la solicitud.

2.- Ciclo de vida de las reclamaciones

Las reclamaciones tendrán un ciclo de vida que se representa en la siguiente figura.



Cuando el operador beneficiario presente la reclamación, ésta se registrará y pasará al estado de "ACTIVA".



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuando el operador de acceso resuelva la reclamación, ésta pasará al estado de “FRANQUEADA”

El operador beneficiario podrá seleccionar las reclamaciones franqueadas y aceptar o rechazar el franqueo.

Si el operador beneficiario rechaza el franqueo de una resolución, ésta volverá al estado de “ACTIVA” y será elevada a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por el operador de acceso.

Si el operador beneficiario acepta un franqueo, la reclamación pasará al estado de “CERRADA”.

Transcurrido un período de 5 días hábiles sin que se haya producido la aceptación o rechazo del franqueo por parte del operador que ha cursado la reclamación, ésta pasará automáticamente al estado de “CERRADA”.

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de “CERRADA” permanecerán en el mismo durante un periodo de 24 horas, momento en el que pasarán a una base de datos diferente de la de reclamaciones cerradas o “HISTÓRICO” que podrá ser consultado también por el operador beneficiario.

3.- Parámetros de entrada

Cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud de preselección (reclamaciones de provisión) o a un número de teléfono (reclamaciones de infraestructura).

Para la introducción de cualquier tipo de reclamación por parte del operador beneficiario, se requerirá una información común a cualquier tipología de reclamación junto con una información específica para cada una de ellas, ambas informaciones se estructuran a través de unos parámetros de entrada. A continuación, se indica la información común y específica necesaria para la presentación de reclamaciones:

3.1 Información común a todas las reclamaciones

- Número de reclamación: Será un código único que se asignará por el operador de acceso.
- Tipo de reclamación: Se referirá a uno de los tres tipos de reclamación identificados.
- Estado: Situación de la reclamación, que podrá ser activa, franqueada o cerrada.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Fecha de presentación: Este campo debe ser rellenado automáticamente con la fecha actual del sistema, con el formato DD-MM-AAAA.
- Coordinador del operador: Nombre y apellidos de la persona u organización por parte del operador beneficiario que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.
- Teléfono del coordinador del operador: Número de teléfono del Coordinador del operador beneficiario.
- Tipo de síntoma: Tipo de síntoma, percibido por el operador beneficiario, del problema al que hace referencia la reclamación.
- Comentarios al síntoma: Breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.
- Observaciones (Información opcional): Comentarios adicionales sobre la reclamación que se presenta.

3.2 Información específica de las reclamaciones de provisión

- Numero de referencia de la solicitud: Número de referencia del operador solicitante incorporado en el mensaje de solicitud.
- Ultimo estado de tramitación: Identificará el último estado de tramitación conocido por el operador.
- Causa de denegación: En el caso de que la solicitud haya sido denegada en la fase de validación comercial, se indicará la causa por la cual se denegó.
- Fecha de inicio de tramitación (opcional): Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de inicio de tramitación de la solicitud.
- Fecha del informe de progreso (opcional): Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de progreso, con la validación o denegación de la solicitud.
- Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma para provisión serán los siguientes:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Causa	Causa de uso
Denegación improcedente	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud.
DNI/NIF/CIF/NIE erróneo	El operador solicitante sospecha de la existencia de un error en el DNI/NIF/CIF/NIE almacenado en la base de datos del operador de acceso.
Motivo de “no ejecución” insatisfactorio	Desacuerdo sobre el motivo de no ejecución.
Rechazo de original indebido	Desacuerdo sobre el rechazo de original.
Inhabilitación improcedente	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud.
Preselección no solicitada por el operador	Se trata de una solicitud no presentada por el operador o cuyo contenido no corresponde con lo solicitado.
Solicitudes sin respuesta	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su recepción o normalización.
Solicitud no tramitada completamente	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su validación o ejecución.
Superación de plazos en la resolución de solicitudes	Solicitudes validadas que no han sido ejecutadas pasados 5 días hábiles desde su recibo por parte del operador de acceso.
Operador afectado no informado en validación	El operador afectado recibe la comunicación de ejecución de solicitud iniciada por el operador de acceso o un tercero, sin haberle sido enviada previamente la comunicación tras la fase de validación.
Otros motivos	Abarca otros eventos que no han sido tipificados y pueden considerarse incidencias.

3.3 Información específica de las reclamaciones de infraestructuras

- Número de teléfono preseleccionado: Número sobre el que se presenta la reclamación.
- Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma que pueden suceder para las reclamaciones de infraestructuras son los siguientes:

Causa	Causa de uso
Funcionamiento incorrecto en servicios suplementarios	El abonado preseleccionado detecta funcionamiento incorrecto de los servicios suplementarios.
Imposibilidad total de realizar llamadas	El abonado no puede realizar llamadas.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Imposibilidad parcial de realizar llamadas	El abonado no puede realizar algún tipo de llamadas.
Imposibilidad de efectuar selección llamada a llamada	El abonado no puede seleccionar llamada a llamada a otro operador.
El operador de acceso cursa todas las llamadas	El operador de acceso cursa todas las llamadas que deberían estar preseleccionadas.
El operador de acceso cursa parte de las llamadas	El operador de acceso cursa parte de las llamadas que deberían estar preseleccionadas.
Un tercer operador cursa todas o parte de las llamadas	Un tercer operador cursa llamadas que deberían estar preseleccionadas.
Preselección de llamadas no solicitadas	La preselección se encuentra operativa en una modalidad distinta a la solicitada.
Preselección parcial de la numeración de un acceso	La preselección se solicita en bloque y se ejecuta parcialmente.
Preselección en bloque	La preselección se solicita individual y se ejecuta en bloque.
Facturaciones duplicadas en operador de acceso y operador beneficiario	Tanto el operador de acceso como el operador beneficiario se encuentran facturando las mismas llamadas al abonado.
Otros motivos	Abarca todos los eventos no tipificados y que pueda considerarse incidencias.

4.- Información con la respuesta del operador de acceso a la reclamación

El operador de acceso ofrecerá la respuesta a la reclamación, cambiando el estado de la reclamación y ofreciendo información sobre el franqueo de la reclamación. El operador de acceso enviará un mensaje electrónico al operador comunicándole que su reclamación está franqueada.

El operador solicitante deberá poder realizar una consulta vía Web en la que se ofrecerán, al menos, los siguientes datos:

- Tipo de causa: Causa real tipificada de la reclamación.
- Comentarios a la causa: Información adicional sobre la solución dada a la reclamación.
- Fecha y hora de resolución: Es la fecha y hora en que la reclamación ha quedado solucionada.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Fecha de franqueo: Es la fecha en que la reclamación ha sido solucionada por el operador de acceso.
- Persona de contacto: Nombre y número telefónico del coordinador del operador de acceso con el que podrá contactar durante el proceso de resolución de la reclamación.

5.- Gestión de reclamaciones

5.1 Reclamaciones en curso

Parámetros de entrada

Para acceder a la gestión de las reclamaciones, el operador podrá realizar consultas introduciendo alguno de los siguientes datos:

- Número de reclamación
- Tipo de reclamación
- Provincia
- Fecha de presentación

Información ofrecida por el sistema

Se ofrecerá una lista de reclamaciones que cumplan los criterios establecidos presentando al menos los campos:

- Número de reclamación
- Tipo de reclamación
- Fecha de presentación
- Estado
- Tipo de síntoma

Se podrá seleccionar una reclamación de la lista para obtener toda la información detallada de la misma, incluyendo la información sobre la resolución de la misma.

Aceptación o rechazo por el operador solicitante

Si se trata de una reclamación en el estado de "FRANQUEADA", el operador beneficiario podrá aceptar o rechazar dicho franqueo.

5.2 Reclamaciones históricas

El operador beneficiario podrá realizar consultas por varios criterios sobre las reclamaciones que han pasado al histórico a las 24 horas de ser cerradas. Los



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

parámetros de entrada y la información ofrecida por el sistema serán los mismos que los definidos para las reclamaciones en curso.

6.- Garantía de Servicio

Se define el parámetro de tiempo de resolución de reclamaciones tomando como origen el día de comunicación de la incidencia por parte del operador beneficiario, y como fin el día en que la incidencia pasa al estado de “FRANQUEADA”. Para la resolución de reclamaciones rechazadas por el operador de acceso, se tomará como origen el día de rechazo, y como fin el día en que la incidencia pasa de al estado de “FRANQUEADA”.

El operador de acceso deberá garantizar que en el 80% de los casos contabilizados cada semana, el tiempo de resolución no superará los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, y no superará los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructura. En todo caso, se deberá garantizar la resolución de cualquier reclamación en un tiempo no superior a los 15 días hábiles.