TABELA: OF	ISY KODÓW WYKORZYST	YWANYCH PR	ZY ZAMYKANIU ZLECEN SERWI	SOWYCH				Aktualizacja:	2017-02-17
Kod	Opis problemu	Kod rozwiazania	Opis rozwiązania	DTV - telewizja cyfrowa	Kod skargi	ATV - telewizja analogowa	Kod skargi	INT, TEL - internet i telefon	Kod skargi
problemu		WYS	Danislasia susastu	Pogulacia sugantu usdosznia na	olomontoch pooleen	uch tan unminne edeeleánika lub roze	ploźnika na olomont o innum tłumio	niu hadž przepisaje na portach multiana	BRK, C01, FUZ, HZN, RTV, STB, TEL, VOD,
P01		WIS	Regulacja sygnału	Regulacja sygnału wyłącznie na elementach pasywnych, tzn. wymiana odgałężnika lub rozgałężnika na element o innym tłumieniu, bądź przepięcie na portach multitapa					
	Zły poziom sygnału	REG	Serwis prewencyjny	Serwis prewencyjiny (usterka wykryta przez SAA). Regulacja sygnalu wyłącznie na elementach pasywnych, tzn. wymiana odgalężnika lub rozgalężnika na element o innym tlumieniu, bądz przepięcie na portach multitapa	HZN, STB, VOD			Serwis prewencyjny (usterka wykryta przez SAA). Regulacja sygnału wyłącznie na elementach pasywnych, tzn. wymiana odgalężnika lub rozgalężnika na element o innym tłumieniu, bądź przepięcie na portach multitapa	HZN, TEL, WCH, STC
	Niedbałe podłączenie	WKC	Poprawa instalacji	Jeżeli naprawa dotyczy więcej niż jedneg					
LOS		WRF	Poprawa złącz			kiedy z rozmowy z klientem wynika, że i ej, w przypadku kiedy z rozmowy z klien	DDV 004 EUZ UZW 07D 7EL W0D W0U		
		WRG	Zwrotnica/gniazdo		BRK, C01, FUZ, HZN, STB, TEL, VOD, WCH				
		WRK	Naprawa/wymiana kabla	Wymiana kabla RF do gniazda w sprzęcie (dekoder, modem) w przypadku kiedy z rozmowy z kleintem wynika, że instalacja była wykonana w ciągu ostatnich 48 godzin. Kod nie obejmuje uszkodzenia spowodowanego przez abonenta. Ponowne podłączenie klienta, który został calkowice oddęczony (nie dotyczy odlączeń windykacyjnych) lub któremu podłączono przez pomylkę nieprawidłowy pakiet					
		POI	Podłączenie w LB	Ponowne podłączenie klienta, k Ponowne podła	STC				
	Wandalizm poza lokalem	ZKO DEW	Zmiana konfiguracji Naprawa dewastacji	Followite pools	BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, STB, TEL, VOD,				
USZ	wanualizm poza lokalem	PIR	Usuniecie pirata		WCH				
URF	RF poza lokalem	WRF POI	Poprawa złącz Podłączenie w LB	Poprawa zi	BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, RTV, STB, TEL,				
		WRK	Naprawa/wymiana kabla		repuście, itp.	VOD, WCH			
MRF	RF w lokalu	WRF WRG	Poprawa złącz Zwrotnica/gniazdo	Poprawa ziąc	z RF w lokalu abon	a - od wejścia do gniazda, splitera lub zwrotnicy oraz między tymi elementami a odbiornikiem Wymiana gniazda lub zwrotnicy multimedialnej			BRK, C01, FUZ, HZN, LAN, RTV, STB, TEL,
MIN	N W lokalu	WRK	Naprawa/wymiana kabla		abla RF do gniazda v	v indumiredualing beginning to the control of the c			
ST1	Dekoder STB	WKX	Wymiana prewencyjna	Prewencyjna wymiana dekodera cyfrowego					
		WKW WYP	Wymiana sprzętu Wymiana pilota	Wymiana dekodera cyfrowego Wymiana pilota dekodera	STB, VOD				
		ZKO	Zmiana konfiguracji	Konfiguracja ustawień dekodera cyfrowego, pobranie firmware, wykonanie PUF					
		ZAS WRK	Naprawa zasilania Naprawa/wymiana kabla	Wymiana zasilacza (w tym uszkodzone kable zasilacza, zasilacz) Wymiana kabla HDMI / EURO	STB				
		RKM	Reset	Reset dekodera	STB, VOD				
SIP	Bramka SIP	WRK	Naprawa/wymiana kabla					Naprawa lub wymiana okablowania RJ-45, RJ-11	
		WKW ZAS	Wymiana sprzętu Naprawa zasilania					Wymiana bramki SIP Wymiana zasilacza (w tym uszkodzone kable zasilacza, zasilacz)	LAN, TEL, WCH
		ZKO	Zmiana konfiguracji					Zmiana konfiguracji ustawień bramki SIP	
		RKM WRK	Reset Naprawa/wymiana kabla					Reset bramki SIP Naprawa lub wymiana okablowania RJ-45, RJ-11	
VPA		WKW	Wymiana sprzętu					Wymiana aparatu telefonicznego VPABX	
	VPABX	ZAS	Naprawa zasilania		-			Wymiana zasilacza (w tym uszkodzone kable zasilacza, zasilacz)	TEL
	1	ZKO RKM	Zmiana konfiguracji Reset					Zmiana konfiguracji ustawień aparatu telefonicznego VPABX Reset aparatu telefonicznego VPABX	
HZ1	Horizon	RKM	Reset	Reset Horizon				Reset Horizon	
		WKW WKX	Wymiana sprzętu Wymiana prewencyjna	Wymiana Horizon Prewencyjna wymiana Horizon				Wymiana Horizon Prewencyjna wymiana Horizon	
		WYP	Wymiana pilota	Wymiana pilota Horizon	HZN				HZN
		ZAS WRK	Naprawa zasilania	Wymiana zasilacza (w tym uszkodzone kable zasilacza, zasilacz)				Wymiana zasilacza (w tym uszkodzone kable zasilacza, zasilacz)	
		ZKO	Naprawa/wymiana kabla Zmiana konfiguracji	Wymiana kabla HDMI / EURO Konfiguracja ustawień Horizon, pobranie firmware, wykonanie PUF				Zmiana konfiguracji ustawień Horizon (LAN, WLAN)	
SCI	Media Moduł CI+	wĸw	Wymiana sprzętu	Wymiana Media Modułu CI+. Wymaga komentarza z modelem i wersją oprogramowania otv					
		ZKO	Zmiana konfiguracji	Konfiguracja ustawień Media Modulu CI+, pobranie firmware. Wymaga komentarza z modelem i wersją oprogramowania otv Reinstalacja Media Modulu CI+. Wymaga Komentarza z modelem i wersją oprogramowania	STB				
		RKM	Reset	otv					
	Modem	WKW	Wymiana sprzętu Wymiana prewencyjna					Wymiana modemu Prewencyjna wymiana modemu	
UMD		ZKO	Zmiana konfiguracji		-			Zmiana konfiguracji podłączenia modemu (Ethernet, USB, WiFi)	TEL, WCH
OIIID		RKM ZAS	Reset Naprawa zasilania					Reset modemu Wymiana zasilacza (uszkodzone kable zasilacza, zasilacz)	
		WRK	Naprawa/wymiana kabla					Naprawa lub wymiana okablowania RJ-45, RJ-11	
SPN	Klient nieobecny	BRK BRK	Wyjazd bez interwencji Wyjazd bez interwencji	Technik nie dostał się do lokalu	ALL oprócz STC ALL oprócz STC				
WOK	Usterka ustąpiła	ZAS	Naprawa zasilania			LBX oraz w lokalu abonenta. Kod nie ob asilacza, przyłącza elektrycznego, PI lub			ALL OPIOCE STC
	Usterka linii	WWB	Elektronika RF	Samoistne uszkodzenie zasilacza, przyłącza elektrycznego, PI lub DLPI, bezpieczników oraz wylączenia energetyki Samoistne uszkodzenie elementów aktywnych (kod nie dotyczy samoistnego uszkodzenia zasilacza) Samoistne uszkodzenie światkowodu, przełącznicy optycznej w terenie, muf, złącz optycznych, itp. Samoistne uszkodzenie elementów pasywnych, kabil RF, złącz do LBX					
LIN		SRO WYF	Optyka Pasywa, kable, złącza						
		AW1	Awaria	Obszar objęty awnią zależną lub niezależną od UPC Przekazanie zlecenia serwisowego abonenckiego do serwissu linii. Wymaga przekazania do DWT celem otwarcia zgłoszenia TT					
sow	Weryfikacja w UPC	PLI NOC	Przekazano do linii Zołoszono TT		HZN, STB, VOD		aga przekazania do DW I celem otv	varcia zgłoszenia TT Problem przekazany do DWT celem otwarcia zgłoszenia TT	C01, FUZ, HZN, LAN, STB, TEL, VOD, WCH
RSP	Problem w cSpire	ZCS	Rejestracja w cSpire	Tourist promoding to oth Fodern of Wardia Agricoconia 11	, OTD, VOD			Rejestracja infrastruktury modemu w cSpire	HZN, LAN, TEL, WCH
тсн	Transfer danych	NOC WRF	Zgłoszono TT					Niska prędkość transmisji danych po stronie UPC. Problem przekazany do DWT. Wysłanie pomiarów do UPC	HZN, DAN, TEE, WOT
UTE	Usterka telefoniczna	WRG WRK	Poprawa złącz Zwrotnica/gniazdo Naprawa/wymiana kabla					Poprawa ziącz RJ-11 kabla telefonicznego Poprawa lub wymiana gniazda telefonicznego Naprawa lub wymiana kabla telefonicznego	HZN, TEL
	Sprzęt WiFi	WKW	Wymiana sprzętu					Wymiana routera	
		WYA RKM	Wymiana adaptera Reset					Wymiana adaptera USB do łączności bezprzewodowej, PLC, itp. Reset routera	
WIF		ZKO	Zmiana konfiguracji					Zmiana konfiguracji routera UPC	WFI
		ZAS WRK	Naprawa zasilania Naprawa/wymiana kabla					Wymiana zewnętrznego zasilacza(uszkodzone kable zasilacza, zasilacz) Naprawa lub wymiana okablowania Ethernet	
		DOS	Dostrojenie sprzętu	Strojenie sprzętu klienta	HZN, STB, VOD	Dostrojenie tv analogowej w OTV	BRK, C01, FUZ, RTV		
PAY	Serwis platny	WKW	Wymiana sprzętu	Wymiana dekodera cyfrowego - STB, HZN - uszkodzony lub zagubiony przez klienta		ub umieszczenie kabla w osłonach, kory	dkash ita Dezadlutania kehin	Wymiana modemu lub routera UPC - uszkodzony lub zagubiony przez klienta	HZN, LAN, TEL, WCH, WFI
		KAB IWO	Mocowanie kabla Ingerencja w sieć RF	Mocowanie kabla (uchwyt) Ingerencja klienta w sieć abonencką stanowiąca w		uo umieszczenie kadla w osłonach, kory		niesienie gniazda w obrębie lokalu Ingerencja klienta w sieć abonencką	C01, FUZ, LAN, HZN, STB, TEL, WCH HZN, LAN, TEL, WCH
		WRF	Poprawa złącz	Poprawa złącz pomiędzy telewizorem a dekoderem,	DVD, DVR, itp.		BRK, C01, FUZ, RTV, STB, VOD	Poprawa złącz pomiędzy modemem a sprzętem klienta	HZN, LAN, TEL, WCH, WFI
		DEW WRO	Naprawa dewastacji Podłączenie sprzętu			cja UPC wewnątrz lokalu abonenta, włąd tu stanowiącego własność abonenta, do			ALL oprócz STC ALL oprócz BRK, STC, VOD
		WYP	Wymiana pilota	Podlączenie sprzętu stanowiącego własność abonenta, dostrojenie pilota, zmiana źródla sygnalu itp. Wymiana pilota w przypadku fizycznego uszkodzenia przez abonenta					
EKI	Edukacia Klienta	BZS	Brak zgody na prace serwisowe Zmiana konfiguracii	Zmiana konfiguracii ustawień sprzetu wynikającą z nieumieje				Zmiana konfiguracji ustawień sprzetu, wypikającą z pieumiejątnej obelugi przez kliegto	ALL oprocz STC
EKL	Edukacja Klienta	ZKO WAD	Zmiana konfiguracji Wada sprzętu klienta	Zmiana konfiguracji ustawień sprzętu, wynikająca z nieumieją Uszkodzony sprzęt klienta, np. telewizor, DVD, kin ZN - Horizon, LAN - serwis LAN, STB - serwis STB, STC - Shadow Technik; TEL - telefoniczn.	ętnej obsługi przez k io domowe, itp.	dienta	HZN, STB, VOD BRK, C01, FUZ, RTV, STB, VOD	Zmiana konfiguracji ustawień sprzętu, wynikająca z nieumiejętnej obsługi przez klienta Uszkodzony sprzęt klienta np.: komputer, router, konsola do gier,	HZN, LAN, WCH, WFI HZN, LAN, TEL, WCH, WFI