

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE FALLAS

SERVICIOS MAYORISTAS

TELEFONICA CHILE

ATENCION A OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO ÚNICO: 800 200 774

DESDE CELULARES: +5622 898 9926

INTERNACIONAL : +5622 898 9926

Mail : mesa.mayoristas@movistar.cl

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para facilitar las actividades relacionadas con la atención de fallas para los servicios de interconexión y los servicios mayoristas de red, provistos por Telefónica Chile a las empresas de Telecomunicaciones, en adelante “la empresa contratante”.

2. Servicios Afectos a este procedimiento

Los servicios que estarán afectos a este procedimiento son los que se muestran en Anexo N°1.

3. Descripción del procedimiento

3.1 Los llamados se efectuarán al número **800 200 774**, donde existirá una atención 7X24x365. Es decir, todos los días del año y las 24 horas del día.

3.2 En el caso que la empresa contratante detecte una falla en los servicios, materia de este procedimiento, ella deberá verificar, previamente, sus propios equipos y una vez que compruebe que la falla se localiza en la red de responsabilidad de Telefónica S.A., efectuará el llamado al **800 200 774**.

3.3 Al efectuar el llamado, la empresa contratante suministrará la siguiente información:

1. Nombre de la Empresa Contratante.
2. Identificación del servicio que reclama.
 - Nombre del Cliente Final (cuando corresponda)
 - Número de Servicio
 - Dirección (Física) del Servicio que falla.
3. Nombre y Teléfono de la persona que reclama.
4. Nombre y Teléfono del contacto técnico, para realizar pruebas y coordinar visita a terreno si fuese necesario.
5. Descripción de la falla reportada
6. Número de folio interno de la empresa contratante.

3.4 Al momento de recepcionar un llamado, Telefónica Chile S.A. procederá a asignar al reporte de reclamo, un número de folio para facilitar su seguimiento, el cual será informado a la empresa contratante al momento de la recepción del reclamo.

3.5 Análisis y pruebas iniciales para servicios Capa3 y Capa2.

Con el objeto de realizar un diagnóstico más preciso o resolver en forma más expedita, nuestro operador podrá realizar pruebas en línea o derivarlo para las pruebas respectivas.

Pruebas Capa 2. Una vez asignado el folio de reclamo y al cabo de 30 minutos nuestros especialistas llamarán para realizar al menos las siguientes pruebas.

Visualización de alarmas en el enlace (SIA,LOS,etc);
Existencia de tráfico en el enlace;
Visualización de MAC de cliente en nuestros equipos de nodo.

Pruebas Capa 3. Una vez asignado el folio de reclamo y nuestro operador realizará las pruebas respectivas las que pueden ser:

Revisar si el servicio reclamado está dado activo comercialmente o dado de baja;
Realizar pruebas de conectividad desde la red MPLS hacia el CPE (router en cliente final);
Revisar estado de interface LAN de nuestro CPE;
Revisar si la WAN de un cliente esta Down o UP;
Revisión de configuraciones.

En caso que se requiera una nueva configuración, esta deberá ser validado por el área comercial del cliente y una vez dado el OK, nuestro operador procederá a realizarla.

3.6 Tiempos Medios de Diagnóstico y Reparación de la falla.

- El tiempo medio de diagnóstico inicial de falla es de 30 Minutos para el 90% de los casos de ocurrencia.
- El tiempo medio de reparación de fallas de Telefónica Chile, será aquel que se establezca en cada contrato de servicio.

3.7 En aquellos casos en que la situación lo amerite, Telefónica Chile procederá a informar cada 1 Hora, a la empresa contratante, los avances que se realicen respecto a la falla reportada, indicando tiempos estimado para la reparación.

3.8 Una vez solucionada la falla, Telefónica Chile en caso que el cliente lo requiera procederá a enviar un reporte con la siguiente información:

- a) Número de Folio del ticket del Reclamo
- b) Nombre de la Empresa contratante
- c) Identificación del servicio reportado
- d) Dirección del Servicio de la falla
- e) Descripción de la falla reportada
- f) Solución habilitada (transitoria o permanente)

3.9 En caso que la solución implantada no sea satisfactoria para la empresa contratante, Telefónica Chile procederá a reingresar el ticket para una nueva revisión del servicio.

Para aquellos casos en que la solución implantada sea satisfactoria para la empresa contratante, Telefónica Chile podrá cerrar el ticket del reclamo.

3.10 En los casos de fallas que provoquen indisponibilidad importante en el servicio y cuando la solución de la falla demore más de los tiempos estipulados, ambas empresas acordarán soluciones transitorias, las que serán implantadas y coordinadas por las áreas operativas correspondientes.

Esta solución transitoria será sin perjuicio que en forma posterior, se entregue una solución definitiva respecto a la falla detectada.

3.11 Escalamientos.

Para todos los efectos, se contará con una Matriz de Escalamiento cuyo procedimiento de operación se describe en el Anexo N° 2.

4. Seguimiento y Avances.

La empresa contratante puede solicitar antecedentes y/o avances del ticket de reclamo llamando directamente al **800 200 744 ó +5622 898 9926**

4.1 Apoyo de la Gerencia Mayoristas.

Como apoyo adicional, la empresa contratante puede solicitar información y/o avances a la Gerencia de Mayoristas de Movistar en horario Hábil

Nombre	Email	Teléfonos
Operador de Turno	dl-mayorista@movistar.cl	Fijo +56226914339
		Fijo +56226914423
Edmundo Urra	Edmundo.urra@telefonica.com	Fijo +56 2 26917470
		Celular +56 9 95484930

ANEXO N° 1 SERVICIOS AFECTADOS

Servicios de Interconexiones:

- Conexión a PTR, tarjetas troncales de interconexión.
- Tráfico Interconexión: Fallas asociadas al tráfico de entrada y salida a la Red de Telefonica Chile, acordado en cada troncal de Interconexión.
- Enrutamiento de tráfico y reprogramación por el enrutamiento de tráfico.
- Adecuación de la red: Activación de Código de Portador (Tipificado).
- Respaldo Óptico/Diversidad de Rutas: Fallas relacionadas al servicio de respaldo de Troncales de Interconexión.

Interoperación de Servicios Complementarios:

- Interoperación Servicios 700: Acceso a numeración de servicios.
- Interoperación Servicios 600/800: Uso de Red Inteligente.

Servicios de Enlaces y Accesos:

- Arriendo enlaces E1: Se refiere a enlaces y accesos entre 64 y 2Megas
- Arriendo enlaces de 34 M, 45 M; STM-1 (155 M); STM-4 (622M; STM-16 (2,5G)
- Acceso FO ATM 10/100/155 Mbps: Enlaces con Fibra Óptica y sus equipos asociados.
- Familia de servicios LantoLan (Advance, Multivlan, QoS)

Servicios de Desagregación de la Red:

- Servicio Par de Cobre: Corresponde a la provisión del par de cobre de Planta Externa regulado.
- Servicio de Facilidades sobre el Par.
- Servicio de acometida: Arriendo de acometidas a otras Operadoras.
- Servicio de Housing: atiende fallas relacionadas con las características asociadas al Housing Contratado por operadoras, tales como espacio, energía, clima y cableado interiores.

ANEXO N° 2 ESCALAMIENTO ANTE FALLAS

1. Para aquellos casos en que el progreso de la resolución de fallas no esté de acuerdo a lo esperado o **no se cumplan los plazos establecidos para cada tipo de servicio** la empresa podrá iniciar el procedimiento de escalamiento interno de Telefonica Chile, según los siguientes niveles y tiempos

NIVEL	CONTACTO	CARGO	TELEFONOS	TIEMPO
1	Guardia Emergencia dl-mayorista@movistar.cl	Soporte PostVenta Mayorista	F: +56994514047	> 3 horas (Todo horario)
2	Edmundo Urra Salas edmundo.urra@telefonica.com	Jefe de Área Soporte PostVenta Gerencia Mayoristas	F: +56226917470 C: +56995484930	> 4 Horas (Todo horario)
3	Eduardo Jiménez Hausdorf eduardo.jimenezh@telefonica.com	Subgerente Comercial Mayorista	F: +56226914729 C: +56968360192	> 8 Horas (Todo horario)
4	Manuel Sepulveda Morales manuel.sepulveda@telefonica.com	Gerente Mayorista	F: +56226917845 C: +56992266590	> 10 Horas (Todo horario)

(*) La hora de inicio del escalamiento dependerá del plazo de reparación acordado por cada tipo de servicio (Enlace Datos, Pares de Cobre , Megavías, Interconexión).

2. No obstante los niveles definidos de modo estándar y dependiendo de las particularidades en los servicios solicitados por la Empresa contratante, se podrán establecer condiciones distintas que podrán ser especificadas de mutuo acuerdo.
3. Para los efectos de una mayor coordinación, la empresa contratante facilitará a Telefónica S.A., un detalle con los niveles y contactos internos para el proceso de escalamiento.
4. Los contactos de escalamiento serán informados y actualizados periódicamente por cada parte.