

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO CZĘŚCI I OGÓLNEJ UMOWY NR – KODY ODRZUCENÍ

Aktualne kody odrzuceń, wynikające z realizacji przez OPL Usług Regulowanych świadczonych na podstawie postanowień Oferty, są publikowane przez OPL w dokumencie MWD Komunikaty, niezwłocznie po wprowadzeniu przez OPL zmian w zasadach świadczenia Usług Regulowanych.

1. Kody odrzuceń – weryfikacja informatyczna

- Niepoprawny format komunikatu
- Nieprawidłowy PT zgłaszający
- Biorca/ Dawca nie jest uprawniony do realizacji zamówienia
- Awaria systemu lub inny błąd przyjęcia powodujący przerwanie przyjęcia
- Nie można rozkodować wiadomości
- Nieprawidłowy numer sesji
- Brak specyfikacji dla WLR ISDN lub występuje dla WLR POTS
- Brak identyfikatora PT
- Błąd w formacie ID_łącza / ID koszyka usług (brak lub za mało cyfr)
- Brak wypełnionego pola adres
- Błędna data wygenerowania odpowiedzi
- Anulowanie na tym etapie nie jest możliwe
- Brak planowanej daty uruchomienia usługi
- Podana data nie przypada na dzień roboczy
- Brak zgody PT do przetwarzania danych osobowych Abonenta
- Podmiot żądający nie jest zarejestrowany lub nie ma uprawnień
- Błędny identyfikator PT
- Brak lub błędny numer telefonu
- Brak lub błędny numer zamówienia
- Brak lub błędna data odpowiedzi
- Błędny kod odrzucenia zamówienia
- Brak lub błędna data wygenerowania zgłoszenia
- Brak lub błędny numer zgłoszenia
- Brak lub błędna data zgłoszenia uszkodzenia
- Brak lub błędny kod typu objawu usterki

- Brak lub błędny termin wizyty u klienta
- Brak lub błędne terminy dostępności do lokalu Abonenta
- Brak lub błędna data przyjęcia zgłoszenia
- Brak lub błędna data przewidywanego usunięcia usterki
- Błędny kod statusu przyjęcia zgłoszenia
- Brak lub błędny kod odrzucenia zgłoszenia
- Brak lub błędna data usunięcia uszkodzenia
- Brak opisu sposobu usunięcia uszkodzenia
- Brak lub błędna data przesłania reklamacji
- Brak lub błędny numer reklamacji
- Brak lub błędny numer, nazwa lub adres Abonenta
- Niepoprawny kod przedmiotu reklamacji
- Brak lub błędna data rozpatrzenia reklamacji
- Błędny kod statusu rozpatrzenia reklamacji
- Błędny kod powodu odrzucenia lub przesunięcia rozpatrzenia reklamacji
- Brak opisu wyniku rozpatrzenia reklamacji
- Brak proponowanego rozstrzygnięcia reklamacji
- Brak uzasadnienia rozstrzygnięcia reklamacji
- Brak lub błędna data wygenerowania modyfikacji
- Błędny kod typu modyfikacji
- Brak lub błędny numer modyfikacji
- Brak lub błędna data weryfikacji zamówienia modyfikacji
- Brak lub błędny termin uruchomienia modyfikacji
- Błędny status odpowiedzi na modyfikację
- Błędny kod odrzucenia zamówienia modyfikacji
- Brak lub błędna data zawieszenia linii.
- Brak lub błędny nowy adres Abonenta.
- Brak dostępu do lokalu
- Błędne daty dostarczenia zamówienia
- Brak lub błędna planowana data uruchomienia modyfikacji dla Abonenta

- Ponowienie na danym etapie nie jest możliwe
- Realizowane jest inne zamówienie zawieszenia linii
- Brak lub błędny nowy numer Abonenta
- Brak lub błędna data zakończenia zawieszenia linii
- Brak lub błędny nds mm
- Brak lub błędny nds mn
- Brak lub błędna data zakończenia świadczenia usługi
- Niepoprawny numer zamówienia
- Wiadomość przeterminowana
- Brak lub błędna nazwa/kontakt jednostki zgłaszającej usterkę.
- Brak lub błędna specyfikacja właściwego numeru MSN/DDI
- Zlecenie jest już w trakcie wycofywania/anulowania
- Brak uzasadnienia reklamacji
- Brak lub błędny kod Przedsiębiorcy Macierzystego
- Brak lub błędny RN Biorcy
- Brak lub błędna data realizacji zmiany RN

1.1 Kody weryfikacji formalnej dla Dawcy

- Rezygnacja nie została złożona na świadczoną usługę
- Na tym ID łączy / ID koszyka usług / numerze telefonu nie ma takiej usługi
- Realizowane jest zamówienie zmiany numeru
- Realizowane jest zamówienie zmiany lokalizacji
- Realizowane jest inne zamówienie modyfikacji dla tego numeru
- Brak imienia, nazwiska lub nazwy firmy w Oświadczeniu
- Nieczytelne imię, nazwisko lub nazwa firmy (nie można poprawnie zidentyfikować Abonenta) w Oświadczeniu
- Abonent nie jest właścicielem stacji telefonicznej
- Błędny numer telefonu na Oświadczeniu
- Błąd w formacie numeru telefonu (za mało cyfr, niepełny numer) lub nieczytelny w Oświadczeniu
- Brak podpisu Abonenta na Oświadczeniu

- Przesłano na niewłaściwym formularzu Oświadczeniu
- Pod tym numerem telefonu widnieje inny Abonent
- Brak oryginału Oświadczenia (przekazano kserokopię)
- Realizowane jest zamówienie na substytucję - zmiana POTS na ISDN lub odwrotnie
- Realizowane jest zamówienie na dodatkowy DDI, MSN - zmiana zakresu usługi ISDN
- Zgon Abonenta
- Brak wskazanej preselekcji na zamówieniu
- Nowa lokalizacja poza obszarem sieci OPL
- Abonent nie podpisał Umowy Abonenckiej
- Nie wpłynęło Oświadczenie Abonenta w formie pisemnej
- Nazwa Abonenta na Zamówieniu niezgodna z danymi na Oświadczeniu
- Adres instalacji łączy na Zamówieniu niezgodny z danymi na Oświadczeniu- do wyjaśnienia
- Nie zaznaczono trybu rozwiązania umowy o świadczenie usługi w Oświadczeniu
- Przekroczony termin od daty podpisania Oświadczenia
- Wskazana data niewłaściwa dla wybranego trybu rozwiązania Umowy Abonenckiej
- Wskazany PT świadczący usługę szerokopasmową odmówił wykonania cesji z powodu braku Abonenta lub błędnych danych Cedenta na wskazanym ID koszyka usług
- Wskazany PT świadczący usługę szerokopasmową odmówił wykonania cesji z powodu zadłużenia Cedenta

1.2 Kody weryfikacji dla Przedsiębiorcy Macierzystego

- Brak lub błędny format numeru RN na zamówieniu z opcją przeniesienia numeru
- Błędny RN przypisany do PT

1.3 Kody weryfikacji formalnej dla OPL HURT

- Wskazany PT nie świadczy takiej usługi
- Na tym ID łączy/ ID koszyka usług / numerze telefonu nie ma takiej usługi
- Zamówienie od PT już wpłynęło do OPL i jest w trakcie procesowania
- Realizowane jest zamówienie na powiązaną usługę hurtową
- Realizowane jest zamówienie na cesję złożone przez Abonenta
- Realizowane jest zamówienie na przeniesienie numeru do innego PT

- Realizowane jest zamówienie na usługę szerokopasmową /wąskopasmową. dla innego PT
- Realizowane jest zamówienie zmiany numeru
- Realizowane jest zamówienie zmiany lokalizacji
- Realizowane jest zamówienie na LLU
- Realizowane jest inne zamówienie modyfikacji dla tego numeru
- Realizowana jest rezygnacja z powiązanej usługi
- Anulowanie na tym etapie nie jest możliwe
- Brak pełnych danych odnośnie Kabla Korespondencyjnego (nr kabla, nr pary w Kablu Korespondencyjnym)
- Łącze ISDN PRA (dla zamówienia na dostęp współdzielony)
- Brak technicznego dostępu do PG
- Brak lub błędny format numeru RN na zamówieniu z opcją przeniesienia numeru
- Podana data nie przypada na dzień roboczy
- Błędny RN przypisany do PT
- Nowa lokalizacja poza obecną strefą numeracyjną
- Podana data nie mieści się w ustalonym przedziale czasowym
- Brak lub błędne dane w komunikacie (opis w komunikacie)
- Usługa w podanej strefie numeracyjnej jest niedostępna
- Brak takiego numeru telefonu w systemie OPL
- Stacja zamknięta
- Realizowane jest zamówienie na dodatkowy DDI, MSN - zmiana zakresu usługi ISDN
- Zamówienie dotyczy stacji opartej o radiodostęp
- Zamówienie dotyczy kierowania ruchu poprzez NDS inny niż w Umowie o Dostępie
- Zamówienie dotyczy Abonenta podłączonego do centrali niebędącej własnością OPL (spółdzielnie)
- Niezgodny lub błędny zakres numeracji dla dostępu ISDN
- Zamówienie na wiązkę DDI skonfigurowana na więcej niż jeden dostęp ISDN
- Brak możliwości centralowych (aktywny PBX/CX)
- Brak wskazanej preselekcji na zamówieniu
- Inne formalne odrzucenie zamówienia lub modyfikacji WLR (opis w komunikacie)
- Nowa lokalizacja poza obszarem sieci OPL

- Brak dostępu do lokalu
- Wskazana w zamówieniu preselekcja jest już aktywna
- Procesowanie jest zamówienie migracji
- Wskazano niepoprawny rodzaj dostępu
- Niewłaściwy typ zamówienia
- Niewłaściwy Dawca usługi
- Brak danych kontaktowych do służb technicznych PT
- Brak numeru kontaktowego do Abonenta
- Brak określenia rodzaju dostępu (pełny / współdzielony)
- Brak pełnych danych odnośnie lokalizacji PG/PPD (miejscowość, ulica i nr nieruchomości)
- Brak lub niewłaściwe ID/KNA
- Rozpatrywana jest reklamacja dot. NWF Zamówienia
- Brak wymaganych parametrów dla zamawianej usługi (opis w komunikacie)
- Na wskazanym łączu usługa nie może być zrealizowana (ISDN, radiodostęp)
- Łącze nienależące do OPL
- Wskazana opcja nie może być dostarczona w danej technologii
- Zamówienie cesji/zmiany Abonenta/ zmian ewidencyjnych nie obejmuje usługi szerokopasmowej
- Wskazany PT świadczący usługę szerokopasmową nie świadczy usługi cesji/zmiany Abonenta/zmian ewidencyjnych
- Realizowane jest zamówienie na usługę szerokopasmową /wąskopasmową. dla innego PT
- Limit zapytań o parametry do rejestracji został wyczerpany
- Nie jest numerem objętym usługą WLR
- Zamówienie od tego PT jest w trakcie procesowania
- Rezygnacja z zamówionej usługi
- Realizowane jest inne zamówienie modyfikacji dla innego numeru
- Brak aktywnej usługi pod wskazanym adresem.

1.4 Kody Negatywnej Realizacji Technicznej (RTN):

- Rezygnacja z zamówionej usługi
- Abonent odracza realizację

- Brak dostępności do lokalu / posesji
- Nieskuteczny odbiór przyłącza - brak dostępu do przyłącza
- Nieskuteczny odbiór przyłącza - przyłącze wykonane niezgodnie z wymaganiami technicznymi
- Nieskuteczny odbiór przyłącza - przyłącze nieoznaczone przez PT/ brak jego identyfikacji do wpięcia
- Nieskuteczny odbiór przyłącza - brak wybudowanego przyłącza
- Nieskuteczny odbiór przyłącza - brak przekazanej dokumentacji na wybudowane przyłącze / dokumentacja niepoprawna
- Brak dostępu do urządzeń OPL
- Kradzież / dewastacja / siła wyższa
- Przypadek szczególny po stronie PT

1.5 Kody negatywnej weryfikacji technicznej:

- Niezgodny lub błędny zakres numeracji dla dostępu ISDN
- Nowa lokalizacja poza obszarem sieci OPL
- Brak zasobów w kablu miedzianym – magistralnym lub rozdzielczym (łącze nieaktywne)
- Technologia budowy łącza abonenckiego uniemożliwia uruchomienie usługi (zawiera elementy zmieniające parametry sygnału PCM, radiolinia, łącze zawiera odcinki radiowe lub światłowodowe, łącze wykorzystuje system NMT lub GSM for Fix)
- łącze nie podlega uwolnieniu (łącze dzierżawione, łącze do PAS, na łączu zainstalowane są numery alarmowe).
- łącze nie należy do OPL
- Przepełnione PDU
- Dawca nie ma usługi na tym numerze telefonu/ Numerze ID
- Brak splittera / Brak wolnych portów na spliterze
- Błędny RN
- Nowa lokalizacja poza obecną strefą numeracyjną
- Nieprawidłowe PG/PPD – zasób z innego PG/PPD
- Brak możliwości wykreowania ścieżki w warstwie ATM
- Brak PDU
- Brak L2OPL

- Parametry linii nie spełniają wymagań dla zamawianej Opcji/Wersji (usługa nie może być uruchomiona na zamawianej prędkości. Prawdopodobnie istnieje możliwość uruchomienia na niższej przepustowości)
- Brak możliwości sieciowych – brak sieci rozdzielczej
- Brak możliwości sieciowych – brak sieci magistralnej
- Brak możliwości sieciowych – brak wyposażenia w szafie ONU
- Brak możliwości na węźle DSLAM (brak portu, brak przestrzeni adresowej)
- Brak możliwości - brak DSLAMU

2. Symptomy Uszkodzeń (Interwencji Technicznych)

- Brak synchronizacji
- Brak połączenia
- Transfer
- Niestabilne łącze
- Crossconnect
- Brak działania usługi szerokopasmowej na łączu abonenckim o dostępie współdzielonym
- Brak działania usługi pełnego dostępu
- Pogorszenie parametrów jakościowych łącza
- Zmiana krosu na KK
- POTS- Brak sygnału w słuchawce
- POTS- Po wybraniu abonenta sygnał zajętości
- POTS- Brak sygnału dzwonienia aparatu
- POTS- Po wybraniu numeru abonenta brak zgłoszenia
- POTS- Zamiana numerów
- POTS- Brak połączeń 0-80x
- POTS- Brak połączeń m/m
- POTS- Brak połączeń m/n
- POTS- Brak połączeń 0-30x, 0-70x
- POTS- Brak połączeń wychodzących
- POTS- Brak połączenia z Internetem
- POTS- Brak połączeń 118-913, 118-912

- POTS- Mylne wybieranie numerów
- POTS- Przerywa połączenia z internetem
- POTS- Przerywa rozmowy
- POTS- Sygnał zajętości po podniesieniu słuchawki
- POTS- Podłączenie osób trzecich
- POTS- Podzwania aparat
- POTS- Problemy z dodatkowymi usługami
- POTS- Po podniesieniu słuchawki słychać rozmowę
- POTS- Słaba słyszalność
- POTS- Trzaski, szумы lub inne zakłócenia
- POTS- Zanik sygnału centrali na łączach miedzianych i radiodostępowych
- POTS- Inne
- ISDN - Brak sygnału w słuchawce
- ISDN - Po wybraniu abonenta sygnał zajętości
- ISDN - Brak sygnału dzwonienia
- ISDN - Po wybraniu numeru abonenta brak zgłoszenia
- ISDN - Zamiana numerów
- ISDN - Brak połączeń 0-80x
- ISDN - Brak połączeń m/m
- ISDN - Brak połączeń m/n
- ISDN - Brak połączeń 0-30x, 0-70x
- ISDN - Brak połączeń wychodzących
- ISDN - Brak połączenia z Internetem
- ISDN - Brak połączeń 118-913, 118-912
- ISDN - Mylne wybieranie numerów
- ISDN - Nie działa MSN
- ISDN - Nie działa numer główny (wiodący)
- ISDN - Przerwanie zestawionego połączenia z internetem
- ISDN - Przerywa rozmowy
- ISDN - Sygnał zajętości po podniesieniu słuchawki

- ISDN - Podłączenie osób trzecich
- ISDN - Problemy z dodatkowymi usługami
- ISDN - Inne
- INNE - Uszkodzona instalacja wewnętrzna lub zewnętrzna
- INNE -Uszkodzone gniazdko w lokalu Klienta
- POTS- Brak połączeń na komórki
- ISDN - Brak połączeń na komórki
- ISDN - nie działa DDI
- ISDN - brak połączeń wychodzących poza centralkę PABX"
- INNE - brak synchronizacji modemu HDSL

2.1 Kody odrzuceń Uszkodzeń/Interwencji

- Istnieje niezakończone zgłoszenie Uszkodzenia /Interwencji/Asysty dla danej Usługi
- Istnieje niezakończone zgłoszenie Awarii Masowej dla danej usługi
- Brak wskazania godzin dostępności Abonenta w lokalu
- Brak lub błędne terminy dostępności do lokalu Abonenta
- Brak lub błędny KNA/ID Usługi.
- Podany KNA nie jest numerem objętym usługą WLR
- Podany KNA nie jest numerem objęty uprawnieniem NP
- Nie dotyczy LLU; dotyczy NP
- Inne formalne odrzucenie zgłoszenia uszkodzenia (opis w komunikacie)
- Zgłoszenie Asysty nie spełnia warunków klasyfikujących do Asysty – przekroczony termin
- Zgłoszenie Asysty nie spełnia warunków klasyfikujących do Asysty – ilość zgłoszeń poprzedzających
- Zgłoszenie Asysty nie spełnia warunków klasyfikujących do Asysty – niewłaściwe kody wyjścia poprzednich zgłoszeń.
- Ułynął termin na zgłoszenie Interwencji
- Nieprawidłowy typ zgłoszenia dla BSA – klient zalogował się do usługi
- Wskazana usługa WLR nie jest usługą POTS
- Wskazana usługa WLR nie jest usługą ISDN
- Wskazano niewłaściwy poziom dostępu dla podanego ID BSA

- Wskazano niewłaściwą technologię dla podanego ID BSA
- Wskazano niewłaściwą opcję dla podanego ID BSA
- Wskazano niewłaściwą klasę ruchu dla podanego ID BSA

2.2.Kody wyjścia Uszkodzeń/Interwencji

- Problem z modemem Abonenta
- OPL Ok. Jest synchronizacja modemu (sprawdzenie)
- OPL Ok. Brak synchronizacji modemu (sprawdzenie)
- OPL poprawiono (opis)
- Błędne parametry na wejściu
- Parametr transferu różny od Zamówienia na Opcję/Technologię Usługi BSA
- Opcja nie dostosowana do parametrów łącza dla BSA i LLU
- Brak możliwości technicznych
- Usługa objęta Awarią PDU/Masową
- OPL Ok. Poprawne krosowanie
- OPL Ok. Poprawiono krosowanie
- OPL Ok. Ciągłość na łączu zachowana
- Uszkodzenie usunięto; przywrócono ciągłość łącza na dotychczasowym przebiegu
- Uszkodzenie usunięto; przywrócono ciągłość łącza/parametry na nowym przebiegu
- Brak możliwości przywrócenia ciągłości świadczenia usługi/parametrów; Konieczność dezaktywacji usługi PT
- Brak Abonenta w lokalu
- Zmiana krosu dokonana na wniosek PT
- Zmiany krosu nie dokonano na wniosek PT
- Wystąpienie "siły wyższej", awarie długotrwałe nie możliwe do usunięcia ze względu na warunki atmosferyczne (powódzie, burze, niskie temperatury, konieczność uzyskania zgody zarządu dróg, właściciela posesji itp.)
- Uszkodzenie u Abonenta
- Uszkodzenie na zasobach OPL
- Brak uszkodzenia
- Brak dostępu do lokalu

- Przywrócona opcja sprzed modyfikacji
- Rozpoczęto przywracanie technologii sprzed modyfikacji
- Przywrócono technologię sprzed modyfikacji

2.3 Kody związane z anulowaniem zamówienia z powodu rezygnacji Abonenta otrzymanej od Dawcy/Biorcy

- Biorca rezygnuje z realizacji zlecenia z powodu rezygnacji przez Abonenta
- Wpłynęła rezygnacja do Dawcy spełniająca wymagania formalne

3.Kody odrzuceń dla reklamacji

3.1 Negatywna weryfikacja informatyczna w BNP – Kody odrzucenia reklamacji przez BNP

- Brak lub błędna data przesłania reklamacji
- Brak lub niewłaściwy identyfikator PT,
- Brak lub błędny numer telefonu na Zamówieniu
- Brak lub błędny ID usługi na Zamówieniu
- Brak lub błędny numer reklamacji,
- Brak lub błędny ID zamówienia,
- Brak lub błędny typ reklamacji (formalna/techniczna),
- Niepoprawny kod przedmiotu reklamacji,
- Brak uzasadnienia reklamacji
- Reklamacja zgłoszona po wymaganym terminie
- Brak lub błędna nazwa lub adres klienta.
- Nieprawidłowy PT zgłaszający

3.2 Negatywny wynik rozpatrzenia Reklamacji – Kody odrzucenia reklamacji

- Brak lub błędny numer telefonu na Zamówieniu
- Brak lub błędny ID usługi / ID łącza na Zamówieniu
- Brak lub błędny ID zamówienia
- Brak lub błędny typ reklamacji,
- Niepoprawny kod przedmiotu reklamacji,
- Reklamacja zgłoszona po wymaganym terminie

- Reklamacja już wpłynęła i jest w trakcie rozpatrywania
- Brak takiego numeru w systemach OPL
- Nie jest numerem objętym usługą WLR
- Inne formalne odrzucenie zgłoszenia reklamacji (opis w komunikacie)

3.3. Wynik rozpatrzenia reklamacji

- Decyzja pozytywna
- Decyzja negatywna
- Reklamacja częściowo uznana
- OPL nie jest stroną do rozpatrzenia reklamacji

3.4 Przedmiot Reklamacji

- Negatywna Weryfikacja Formalna
- Negatywny wynik weryfikacji technicznej
- Brak/ niewłaściwa realizacja zamówienia,
- Odmowa realizacji zamówienia przez OPL,
- Brak anulowania zamówienia przez OPL
- Nr kodu Tytuł kodu Opis, wyjaśnienie, przypadki użycia
- Abonent reklamuje brak aktywnej usługi
- Abonent reklamuje konieczność płacenia abonamentu w związku z czasowym dostępem do usług
- Usługa zrealizowana w innym terminie niż wymagana data usługi
- Abonent uważa, iż sposób wykonywania usługi telekomunikacyjnej jest niewłaściwy
- Abonent reklamuje czas i wystąpienia połączeń
- Abonent kwestionuje opłatę za usługę, z której nie korzystał
- Podwójne fakturowanie
- Brak formalnego uzasadnienia nierozpoczęcia świadczenia usługi

3.4.1 Przedłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji

- Złożona reklamacja wymaga przeprowadzenia dodatkowych szczegółowych badań