

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤΗΛ. ΠΑΡΟΧΟΥ

Η διαδικασία αναγγελίας βλάβης υπηρεσίας Χονδρικής, έχει ως ακολούθως :

1. Ο Τ.Π. συμπληρώνει και αποστέλλει το Έντυπο Αναγγελίας Βλάβης (Ε.Α.Β.), στο Τμήμα Υποστήριξης Λειτουργίας Παρόχων (Τ.Υ.Λ.Π.) του ΟΤΕ στο FAX: 210-6111593, ή εναλλακτικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση : ksa@ote.gr, συμπληρώνοντας απαραίτητως στο θέμα του e-mail με λατινικούς χαρακτήρες: **vlaves-parochoi**. Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση διαφοροποίησης του θέματος δεν θα ενημερωθεί άμεσα το Τμήμα Υποστήριξης Λειτουργίας Παρόχων.
Για κάθε μία βλάβη συγκεκριμένης υπηρεσίας Χονδρικής, το ΕΑΒ θα συμπληρώνεται και θα αποστέλλεται ξεχωριστά.
2. Το Τ.Υ.Λ.Π αφού λάβει το Ε.Α.Β., και ελέγξει την πληρότητα των στοιχείων κωδικοποιεί τη βλάβη (άνοιγμα trouble ticket).
Εάν το Ε.Α.Β. είναι ελλιπές, το Τ.Υ.Λ.Π. επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον Τ.Π, προκειμένου να διατεθούν τα απαιτούμενα στοιχεία. Οι ενέργειες αποκατάστασης της βλάβης αρχίζουν αφού το Τ.Υ.Λ.Π. διαθέτει το Ε.Α.Β πλήρες και ορθά συμπληρωμένο. Ο ΟΤΕ στα πεδία 23 και 24 του Ε.Α.Β συμπληρώνει τον **Χρόνο Αναγγελίας της Βλάβης** αφού λάβει τα πλήρη στοιχεία του Ε.Α.Β. από τον Τ.Π..
3. Το Τ.Υ.Λ.Π αρχίζει τις ενέργειες αποκατάστασής της βλάβης.
4. Ο Τ.Π. δύναται να επικοινωνήσει με το Τ.Υ.Λ.Π., στα τηλέφωνα 210-6111590, 210-8022514 & 210-6840599, για την επιβεβαίωση της παραλαβής του Ε.Α.Β. και για να του γνωστοποιηθεί ο κωδικός της βλάβης (trouble ticket number).
5. Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το Τ.Υ.Λ.Π. συμπληρώνει τα πεδία του σημείου Β1 του Ε.Α.Β., και το αποστέλλει με FAX στον Τ.Π. Ως **Χρόνος Αποκατάστασης της Βλάβης**, θεωρείται η ώρα που καταγράφεται από τον ΟΤΕ στα πεδία 25 και 26 του Ε.Α.Β.
6. Α) Μετά την πάροδο τριάντα (30') λεπτών από την αποστολή από το Τ.Υ.Λ.Π του Ε.Α.Β, η βλάβη θεωρείται ότι έχει αποκατασταθεί και έχει γίνει αποδεκτή από τον Τ.Π. (κλείσιμο trouble ticket).
Β) Σε περίπτωση που ο Τ.Π., δεν αποδεχτεί την αποκατάσταση της βλάβης, θα πρέπει εντός τριάντα (30') λεπτών από την αποστολή από το Τ.Υ.Λ.Π του Ε.Α.Β. να το αποστείλει με FAX στο Τ.Υ.Λ.Π. , έχοντας επιλέξει χειρόγραφα το πεδίο 28 (η βλάβη δεν έχει αποκατασταθεί) του Ε.Α.Β. ζητώντας τον επανέλεγχο της βλάβης.
Γ) Σε περίπτωση που **μετά** την πάροδο τριάντα (30') λεπτών από την αποστολή από το Τ.Υ.Λ.Π του Ε.Α.Β. ο Τ.Π. διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν έχει αποκατασταθεί, τότε θα πρέπει να αναγγείλει νέα βλάβη ξεκινώντας από το ανωτέρω βήμα 1. Ο ΟΤΕ έχει κλείσει την αρχική βλάβη και ανοίγει νέο trouble ticket.
7. (Συνέχεια από 6B) Το Τ.Υ.Λ.Π., εκκινεί διαδικασίες για τον επανέλεγχο της βλάβης.



Wholesale

8. Μετά την ολοκλήρωση του επανελέγχου της βλάβης
- A) εάν ο ΟΤΕ εμμένει στη θέση του ότι η βλάβη έχει κλείσει στο βήμα 5, ενημερώνει τηλεφωνικά τον Τ.Π.. Ως **Χρόνος Αποκατάστασης της Βλάβης** θεωρείται αυτός που καταγράφηκε αρχικά από τον ΟΤΕ στα πεδία 25 και 26 του Ε.Α.Β.
- B) εάν ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι δεν έχει αποκατασταθεί η βλάβη, η διαδικασία συνεχίζει από το βήμα 5. Το Τ.Υ.Λ.Π., συμπληρώνει στο Ε.Α.Β. τον νέο χρόνο αποκατάστασης της βλάβης στα πεδία του σημείου Β1 και το αποστέλλει με FAX στον Τ.Π. Ως **Χρόνος Αποκατάστασης της Βλάβης** θεωρείται ο νέος χρόνος που θα καταγραφεί/διορθωθεί από τον ΟΤΕ στα πεδία 25 και 26 του Ε.Α.Β.

Ο Τ.Π. δύναται με επιστολή του προς τη Διεύθυνση Πωλήσεων & Εξυπηρέτησης Παρόχων (ΔΠ&ΕΠ) να ζητήσει τεκμηρίωση των ελέγχων αποκατάστασης της βλάβης.