ANEXO A

Resolución AN No. 26443 **-Telco** **Panamá,** 21 **de** agosto **de 2018**

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHNOLOGICAS, S.A.

META N° 2: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO				
CÓDIGO DE INCIDENTE	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**	**CÓDIGO RESTABLECIMIENTO**
INTF01	Falla en Red de Transporte	X		CR01
INTF02	Falla por evento fortuitos o de fuerza mayor		X	CR02
INTF03	Falla eléctrica en premisas del cliente		X	CR02
INTF04	Falla eléctrica en Energía Comercial		X	CR02
INTF05	Falla eléctrica en premisas del proveedor	X		CR01
INTF06	Mantenimiento preventivo o reparación		X	CR02
INTF07	Falla del proveedor de internet primario y/o secundario		X	CR02
INTF08	Reemplazo y/o reparación de equipos y cableado	X		CR01
INTF09	Falla en la funcionalidad y uso del equipo por parte del cliente		X	CR02
INTF10	Daño en la red del proveedor	X		CR01
INTF11	Otros			

META N° 2: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	
CÓDIGO DE RESTABLECIMIENTO	**DESCRIPCIÓN**
CR01	Incidente Incluyente Solucionado
CR02	Incidente Excluyente Solucionado

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 3: PERIODO DE INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO			
CODIGO (RAZÓN) CANCELADAS	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
ISC01	Cliente ausente		X
ISC02	Cliente cambio de dirección		X
ISC03	Cliente con cuenta activa morosa		X
ISC04	Cliente con cuenta inactiva		X
ISC05	Cliente cuenta pendiente		X
ISC06	Cliente mala referencia en APC		X
ISC07	Cliente no preparado para instalación		X
ISC08	Cliente no pago depósito		X
ISC09	Cliente tiene servicio		X
ISC10	Cliente sin referencia bancaria		X
ISC11	Cliente sin fiador		X
ISC12	Central errada		X
ISC13	Debe pagar depósito		X
ISC14	Error del sistema		X
ISC15	Factores fortuitos		X
ISC16	Falta de adecuación eléctrica en residencia o negocio		X
ISC17	Falta suministro eléctrico		X
ISC18	Fiador no califica		X
ISC19	Fuera de cobertura		X
ISC20	Instalación en Zona Roja / Remota		X
ISC21	No requiere servicio		X
ISC22	Orden duplicada		X
ISC23	Error de Ventas		X
ISC24	Remplazar por nueva solicitud		X
ISC25	Solicitado por cliente		X
ISC26	Otros		

DIR.

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 3: PERIODO DE INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO			
CODIGO (RAZÓN) RECHAZADAS	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
ISR01	Asignación análoga o digital errada	X	
ISR02	Cambio velocidad errada	X	
ISR03	Cliente ausente		X
ISR04	Cliente cambio de dirección		X
ISR05	Cliente con cuenta activa morosa		X
ISR06	Cliente con cuenta inactiva		X
ISR07	Cliente con cuenta activa morosa		X
ISR08	Cliente mala referencia en APC		X
ISR09	Cliente no localizado		X
ISR10	Cliente no pago depósito		X
ISR11	Cliente tiene servicio		X
ISR12	Cliente sin referencia bancaria		X
ISR13	Cliente sin fiador		X
ISR14	Central telefónica errada	X	
ISR15	Daño en terminal / local o edificio	X	
ISR16	Debe pagar depósito		X
ISR17	Factores fortuitos		X
ISR18	Falta de adecuación eléctrica en residencia o negocio		X
ISR19	Falta asignación digital	X	
ISR20	Falta información de puerto	X	
ISR21	Falta material o equipos	X	
ISR22	Falta router / CPE	X	
ISR23	Falta suministro eléctrico		X
ISR24	Fiador no califica		X
ISR25	Fuera de cobertura		X
ISR26	Instalación en Zona Roja / Remota		X
ISR27	No requiere servicio		X
ISR28	Orden duplicada		X
ISR29	Error de Ventas		X
ISR30	Remplazar por nueva solicitud		X

BR.

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 3: PERIODO DE INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO			
CODIGO (RAZÓN) RECHAZADAS	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
ISR31	Sitio incorrecto	X	
ISR32	Solicitud por asignaciones	X	
ISR33	Solicitado por cliente		X
ISR34	Nombre de usuario ocupado	X	
ISR35	Otros		

META N° 3: PERIODO DE INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DE ACCESO AL SERVICIO	
CÓDIGO ESTADO	**DESCRIPCIÓN**
ISC	Cancelada
ISI	Instalada
ISP	Pendiente

META N° 3: PERIODO DE INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DE ACCESO AL SERVICIO	
CÓDIGO PRODUCTO	**DESCRIPCIÓN**
PR01	Internet
PR02	Otros

META N° 3: PERIODO DE INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DE ACCESO AL SERVICIO	
CÓDIGO	**SIGNIFICADO**
ISC	Internet Solicitud Cancelada
ISI	Internet Solicitud Instalada
ISP	Internet Solicitud Pendiente
ISR	Internet Solicitud Rechazada
PR	Producto

DR.

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 4: PERIODO DE REPARACIÓN			
CODIGO (UBICACIÓN)	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
ISRU01	Capacidad del ancho de banda contratado por el cliente al límite		X
ISRU02	Cliente ausente		X
ISRU03	Corte de Fibra Óptica	X	
ISRU04	Daño por caso fortuito y/o fuerza mayor		X
ISRU05	Daño de Red de Cable hibrido de fibra y/o coaxial	X	
ISRU06	Daño en el equipo del cliente		X
ISRU07	Daño en cableado		X
ISRU08	Daño en Zona Roja y/o Peligrosa		X
ISRU09	Error de configuración en dispositivo y/o equipo del cliente		X
ISRU10	Error de configuración en equipo de la empresa	X	
ISRU11	Fallas en la red interna del cliente		X
ISRU12	Falta de conexión de un equipo a la corriente		X
ISRU13	Falta de fluido eléctrico		X
ISRU14	Intermitencia por cableado dañado de la empresa	X	
ISRU15	Modem dañado		X
ISRU16	Modem mal conectado		X
ISRU17	Router del cliente dañado		X
ISRU18	Router del cliente mal conectado		X
ISRU19	Puerto del switch de la empresa dañado	X	
ISRU20	Otros		

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 4: PERIODO DE REPARACIÓN			
CODIGO (CAUSA)	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
ISRC01	Ajustar configuración en dispositivo y/o equipo del cliente		X
ISRC02	Ajustar configuración en equipo de la empresa	X	
ISRC03	Ampliar ancho de banda contratado por cliente		X
ISRC04	Cambiar de puerto a utilizar en el switch de la empresa	X	
ISRC05	Cambio de equipo defectuoso del cliente		X
ISRC06	Carente de acción (por daño fortuito y/o fuerza mayor)		X
ISRC07	Conectar correctamente equipo a la corriente		X
ISRC08	Conectar modem correctamente		X
ISRC09	Conectar correctamente router del cliente		X
ISRC10	Corregir y reparar la red interna del cliente		X
ISRC11	No se encontró daño		X
ISRC12	Pendiente por cita		X
ISRC13	Reemplazar cableado de la empresa	X	
ISRC14	Reemplazar modem		X
ISRC15	Reemplazar router del cliente		X
ISRC16	Reemplazar switch nodo de distribución de la empresa	X	
ISRC17	Reparación de Fibra Óptica	X	
ISRC18	Reparación del daño en la Red de Cable hibrido de fibra y/o coaxial	X	
ISRC19	Restablecimiento fluido eléctrico		X
ISRC20	Otros		

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 4: PERIODO DE REPARACIÓN			
CODIGO (ACCIÓN)	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
ISRA01	No se encontró daño		X
ISRA02	Pendiente por cita		X
ISRA03	Reparación / Daños ocasionados por el cliente		X
ISRA04	Reemplazar cableado de la empresa	X	
ISRA05	Reemplazar modem		X
ISRA06	Reemplazar router del cliente		X
ISRA07	Reemplazar switch nodo de distribución de la empresa	X	
ISRA08	Reparación de Fibra Óptica	X	
ISRA09	Reparación del daño en la Red de Cable hibrido de fibra y coaxial	X	
ISRA10	Restablecimiento fluido eléctrico		X
ISRA11	Otros		

META No. 4: PERIODO DE REPARACIÓN	
DEFINICIÓN NOMENCLATURA	
ISRU	Internet Solicitud Reparación Ubicación
ISRC	Internet Solicitud Reparación Causa
IRSA	Internet Solicitud Reparación Acción

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 5: RECLAMOS DE FACTURACIÓN	
CODIGO (REPORTADO)	**DESCRIPCIÓN**
IRF01	Ajustes por daños de internet
IRF02	Cancele o termine el contrato y siguen facturando
IRF03	Cargo por depósito
IRF04	Cargo de instalación
IRF05	Duplicación de productos
IRF06	No me instalaron y me facturaron
IRF07	Promoción no aplicada
IRF08	Prorrateo
IRF09	Otros

META No. 5: RECLAMOS DE FACTURACIÓN			
CODIGO (RESUELTO)	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
IRR01	Error de Banco		X
IRR02	Error del cliente		X
IRR03	Error de facturación	X	
IRR04	Error del sistema	X	
IRR05	Error de Venta Residencial	X	
IRR06	Error de Ventas de Negocio	X	
IRR07	Fallas / Daños Masivos o Robos de Cable		X
IRR08	Fraude		X
IRR09	No se requiere ajuste		X
IRR10	Resolución de ASEP		
IRR11	Servicios no facturados en el sistema		X
IRR12	Otros		

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META No. 5: RECLAMOS DE FACTURACIÓN	
CODIGO (RESPUESTA)	**DESCRIPCIÓN**
A	Aceptado
R	Rechazado

META No. 5: RECLAMOS DE FACTURACIÓN	
CODIGO (ESTADO)	**DESCRIPCIÓN**
IR	Resuelto
ID	Denegado

AK.

CONCESIONARIA: INNOVACIONES TECHOLOGICAS, S.A.

META N° 6: FALLAS DEL SERVICIO			
CÓDIGO	**DESCRIPCIÓN**	**INCLUYE**	**EXCLUYE**
INTDP01	Falla por evento fortuitos o de fuerza mayor		X
INTDP02	Falla ocasionada por falta de corriente eléctrica		X
INTDP03	Falla ocasionada por factores climatológicos		X
INTDP04	Falla en la Red HFC	X	
INTDP05	Falla en el equipo del cliente		X
INTDP06	Falla de acceso a la red de Internet	X	
INTDP07	Fallas causadas por el cable	X	
INTDP08	Problemas de transmisión	X	
INTDP09	Falla en el receptor	X	
INTDP10	Falla de acceso inalámbrico	X	
INTDP11	Falla en la red del proveedor	X	
INTDP12	Falla por trabajo de un tercero		X
INTDP13	Falla causada por daño en la fibra óptica	X	
INTDP14	Daño en el switch	X	
INTDP15	Fallas de acceso	X	
INTDP16	Falla por acceso limitado a la URLS y a la IPS		X
INTDP17	Otras que pudieran surgir		

DR.