

Urząd Komunikacji Elektronicznej	Projekt PLI CBD2	Data utworzenia dok.: 23.01.2015	Wersja nr: 1 z dnia 23.01.2015
Faza projektu:		Obszar projektu: Analiza wymagań	
Rodzaj dokumentu: Analiza		Status dokumentu: Zatwierdzony	
Odpowiedzialny: Piotr Naszkowski		Autor: T4B Spółka z o.o.	



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Rzeczpospolita Polska
Urząd Komunikacji Elektronicznej

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Monitorowanie realizacji spraw NP

Zasady interwencji międzyoperatorskich

Zgłoszenia do Obsługi PLI CBD realizowane poprzez SOU

Spis treści

1	Wstęp	3
2	Ogólne zasady działania Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych w przypadku stwierdzenia problemów w zakresie realizacji procesu NP	5
2.1	Zasady analizy stwierdzonej nieprawidłowości w zakresie procesu NP	5
2.2	Zasady postępowania przy zgłaszaniu nieprawidłowości w zakresie procesu NP	7
3	Funkcjonalność weryfikacji sprawy Przeniesienia Numeru w SOU.....	8
4	Role oraz obowiązki Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych przy przekazywaniu interwencji NP	9
4.1	Interwencje w relacji Biorca - Dawca	9
4.2	Interwencje kierowane do Operatora Macierzystego albo innego operatora nie będącego Biorcą lub Dawcą	10
4.3	Interwencje międzyoperatorskie przekazywane poprzez SOU	10
4.4	Interwencje międzyoperatorskie w przypadku realizacji Przeniesienia Numeru w powiązaniu z Usługą Hurtową	11
5	Obsługa interwencji i zgłoszeń dotyczących NP kierowanych poprzez System Obsługi Użytkownika.....	12
5.1	Składanie zgłoszeń interwencyjnych w SOU	12
5.2	Kategoryzacja interwencji zgłaszanych poprzez SOU	13
5.3	Zgłoszenia interwencyjne do Obsługi PLI CBD.....	14

1 Wstęp

W niniejszym dokumencie omówione zostały zasady postępowania Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych przy:

- stwierdzeniu wystąpienia nieprawidłowości związanych z realizacją procesu Przeniesienia Numeru,
- wyjaśnianiu problemów związanych z realizacją Przeniesienia Numeru przez Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych w relacjach: Biorca – Dawca oraz Operator Macierzysty,
- weryfikacji stanu i statusu sprawy Przeniesienia Numeru w Systemie Obsługi Użytkowników PLI CBD,
- zgłaszaniu poprzez System Obsługi Użytkowników nieprawidłowości dotyczących realizacji procesu Przeniesienia Numeru.

System Obsługi Użytkowników (lub dalej: SOU) jest systemem ściśle zintegrowanym z Systemem PLI CBD. Dla użytkowników zewnętrznych, jakimi są Przedsiębiorcy Telekomunikacyjni¹, pozwala on na monitorowanie spraw NP oraz wyjaśnianie ich statusów poprzez realizację następujących funkcji:

- weryfikację na podstawie case-id statusu własnej sprawy Przeniesienia Numeru, w której dany Przedsiębiorca Telekomunikacyjny występuje jako Biorca lub Dawca,
- przekazywanie interwencji międzyoperatorskich w relacji Biorca – Dawca – Operator Macierzysty,
- dokonywanie zgłoszeń dotyczących problemów w zakresie komunikacji NP spowodowanych przez System PLICBD do Obsługi PLI CBD,
- weryfikację statusu własnych zgłoszeń dotyczących spraw NP,
- udzielanie dodatkowych wyjaśnień do zgłoszeń dotyczących spraw NP,
- zgłaszanie awarii związanych z realizacją spraw NP.

¹ Ściślej SOU będzie dostępny dla użytkowników zewnętrznych danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego, którzy będą mieć założone konto w SOU, posiadać login i hasło, a także posiadać zainstalowany odpowiedni certyfikat (inny niż związany funkcjonalnościami Systemu PLI CBD).

Zgłoszenia problemów w zakresie komunikacji NP, realizowanej z udziałem Systemu PLI CBD, każdy Przedsiębiorca Telekomunikacyjny będzie mógł przekazywać poprzez dedykowany formularz na stronie SOU.

W związku z faktem, że w Systemie Obsługi Użytkowników będą dostępne bieżące informacje o sytuacjach wystąpienia awarii lub zidentyfikowania masowych zgłoszeń o stwierdzonej nieprawidłowości w zakresie realizacji procesu komunikacji NP, weryfikacja takich informacji przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego powinna następować każdorazowo w pierwszej kolejności przed przekazaniem interwencji NP do innego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego lub zgłoszenia interwencji do Obsługi PLI CBD.

2 Ogólne zasady działania Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych w przypadku stwierdzenia problemów w zakresie realizacji procesu NP

Każdy Przedsiębiorca Telekomunikacyjny, który stwierdził wystąpienie nieprawidłowości związanych z realizacją procesu Przeniesienia Numeru, przed uruchomieniem działań interwencyjnych, zobowiązany jest wykonać działania wynikające z poniżej opisanych Ogólnych zasad działania Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych w przypadku stwierdzenia problemów, a ich wynik załączyć do zgłaszanej interwencji.

2.1 Zasady analizy stwierdzonej nieprawidłowości w zakresie procesu NP

W przypadkach stwierdzonej przez Biorcę nieprawidłowości w komunikacji pomiędzy uczestnikami procesu NP, a w szczególności:

- braku komunikatu E06 (w sytuacji nieprzesłania komunikatu E17 przez Dawcę),
- braku komunikatu E13 (od Dawcy lub Systemu PLI CBD),

Biorca może wysłać interwencję za pomocą formularza dostępnego w SOU.

Dawca zobowiązany jest do podjęcia reakcji na zgłoszenie nieprawidłowości w ciągu 3 godzin roboczych od otrzymania powiadomienia z SOU.

Po otrzymaniu powiadomienia z SOU o zgłoszonej interwencji Dawca zobowiązany jest:

- zweryfikować, czy otrzymał z Systemu PLI CBD komunikat E03 (lub odpowiednio komunikat E12),
- zweryfikować, czy wysłał komunikat E06 lub E13 do Systemu PLI CBD,
- zweryfikować, czy otrzymał potwierdzenie poprawnej walidacji komunikatu E06 lub E13 z Systemu PLI CBD,
- zweryfikować, czy po wysłaniu komunikatu E06 przerwał proces Przeniesienia Numeru komunikatem E17,
- potwierdzić Biorcy brak wygenerowania komunikatu wraz z podaniem terminu usunięcia nieprawidłowości, względnie (w przypadku wykluczenia nieprawidłowości):
- potwierdzić Biorcy prawidłową komunikację po swojej stronie.

W przypadku stwierdzenia i nieusunięcia nieprawidłowości w zadeklarowanym terminie przez Dawcę, Biorca zgłasza do Dawcy monit poprzez SOU.

W przypadkach związanych z nieprawidłową realizacją Przeniesienia Numeru, takich jak:

- stwierdzenie problemów przez samego Dostawcę usług,
 - zgłoszenia problemów przez innego Dostawcę usług,
 - zgłoszenia problemów przez klienta lub Abonenta,
- dotyczących Numeru, który był w ostatnim czasie przenoszony, Dostawca usług powinien wykonać następujące czynności:
- zweryfikować informacje posiadane w swoich systemach IT,
 - zweryfikować poprawność sekwencji przesyłanych komunikatów Exx:
E03 → E06 → E12 → E13 (E16, E17, E18 – w przypadku odrzucenia sprawy Przeniesienia Numeru,
 - zweryfikować poprawność poszczególnych komunikatów:
 - E03
 - E06
 - E12
 - E13
 - E14
 - E16
 - E17
 - E18
 - zweryfikować wykonanie odpowiednich zleceń do swoich systemów IT i elementów sieci telekomunikacyjnej wynikających z komunikatów E13, E14 (aktywacja, dezaktywacja, ustawienia S.A. – STP, uwolnienie numeru),
 - w szczególności zweryfikować poprawność Numeru Rutingowego:
 - który powinien być ustawiony,
 - który został przekazany w komunikacie E13 przez System PLI CBD,
 - dokonać niezbędnej zmiany Numeru Rutingowego w przypadku wykrycia błędu,
 - zweryfikować fizyczną możliwość połączenia się do klienta na Numer, do którego były zgłaszane zastrzeżenia:
 - z własnej sieci,
 - z innej sieci ruchomej,
 - z innej sieci stacjonarnej,
 - wykonać analizę połączeń na dany numer telefonu z technicznego punktu widzenia (tzw. trase sygnalizacji).

Poszczególne wyżej wymienione kroki – jeśli jest to uzasadnione – powinny zostać zweryfikowane przy współudziale pozostałych zaangażowanych w problematyczną sprawę Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.

W przypadku stwierdzenia częstego występowania błędów w przyporządkowaniu numerów do Dostawców usług, Dostawca usług powinien wystąpić o aktualny komunikat E24 (nie częściej jednak niż w czasie określonym w parametrze konfiguracyjnym) i przeprowadzić weryfikację, czy jego własna baza NP jest zgodna z danymi zawartymi w komunikacie E24 (wyjaśnienie rozbieżności w celu uspoźnienia własnej bazy danych NP z referencyjną bazą danych NP PLI CBD).

2.2 Zasady postępowania przy zgłaszaniu nieprawidłowości w zakresie procesu NP

W przypadku zdecydowanego wykluczenia błędów po swojej stronie oraz braku reakcji na zgłoszony problem/ zapytanie po stronie Dawcy, Biorca może zainicjować poprzez SOU zgłoszenie interwencyjne do Dawcy.

Dawca zobowiązany jest do podjęcia reakcji na zgłoszone w interwencji nieprawidłowości w ciągu 3 godzin roboczych od otrzymania powiadomienia poprzez SOU.

Dawca w pierwszej kolejności weryfikuje poprawność realizacji procesu po swojej stronie, realizując w szczególności czynności opisane powyżej w pkt. 2.1.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości po swojej stronie, Dawca niezwłocznie informuje Biorcę o planowanym terminie usunięcia nieprawidłowości.

W przypadku wykluczenia nieprawidłowości po swojej stronie, Dawca niezwłocznie potwierdza Biorcy poprawność realizacji procesu NP po swojej stronie.

W przypadku stwierdzenia i nieusunięcia nieprawidłowości w zadeklarowanym terminie przez Dawcę, Biorca wysyła monit poprzez SOU, a w razie braku reakcji Dawcy może zgłosić wystąpienie problemu do Prezesa UKE, w sposób taki jak obecnie, nie angażując Obsługi PLI CBD. Do Obsługi PLI CBD można zgłaszać tylko i wyłącznie interwencje związane z błędnym działaniem Systemu PLI CBD.

W przypadku wykluczenia nieprawidłowości przez Dawcę, Biorca wysyła zgłoszenie nieprawidłowości do Operatora Macierzystego lub innych operatorów², którzy zobowiązani są do podjęcia reakcji na zgłoszenie nieprawidłowości w ciągu 3 godzin roboczych od otrzymania powiadomienia poprzez SOU.

Operator Macierzysty lub inny operator przystępuje do weryfikacji poprawności realizacji procesu NP podejmując w kolejności następujące działania:

- weryfikuje otrzymanie komunikatu E13 z Systemu PLI CBD,
- weryfikuje podany przez Biorcę Numer Rutingowy,
- weryfikuje poprawność ustawień w sieci telekomunikacyjnej.

Po dokonaniu weryfikacji i stwierdzeniu nieprawidłowości w realizacji procesu NP po swojej stronie, Operator Macierzysty, lub inny operator niezwłocznie informuje Biorcę i podaje planowany termin usunięcia nieprawidłowości.

W przypadku stwierdzenia i nieusunięcia nieprawidłowości w zadeklarowanym terminie przez Operatora Macierzystego, Biorca kieruje monit do Operatora Macierzystego poprzez SOU, a w przypadku braku odpowiedzi od Operatora Macierzystego – może zgłosić wystąpienie problemu do Prezesa UKE, w sposób taki jak obecnie nie angażując Obsługi PLI CBD. Do Obsługi PLI CBD można zgłaszać tylko i wyłącznie interwencje związane z błędnym działaniem Systemu PLI CBD. Taka sama czynność ma miejsce kiedy chodzi o innego operatora.

3 Funkcjonalność weryfikacji sprawy Przeniesienia Numeru w SOU

System Obsługi Użytkowników zapewnia każdemu zalogowanemu Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnemu dostęp do statusu realizowanej z jego udziałem sprawy Przeniesienia Numeru. Możliwe jest zatem bieżące zweryfikowanie w SOU statusu każdej toczącej się sprawy NP, w której dany Przedsiębiorca Telekomunikacyjny występuje jako Biorca lub Dawca. Odszukanie danej sprawy odbywa się poprzez wprowadzenie identyfikatora sprawy (case-id).

² Tutaj chodzi o przypadki kiedy usługi pomiędzy Biorcą, Dawcą i Operatorem Macierzystym są realizowane poprawnie, a nie działają wszystkie lub niektóre usługi do numeru przeniesionego od np. innego operatora; jest to przypadek, który występuje sporadycznie przy stosowaniu metody kierowania ruchu ACQ.

W ramach szczegółów sprawy NP wyświetlane są w SOU następujące dane:

- strony realizacji sprawy NP,
- status sprawy NP,
- historia wysłanych komunikatów,
- wyznaczone terminy kolejnych akcji związanych ze sprawą NP (na jaki komunikat oczekuje System PLI CBD i w jakim terminie).

Czas odpowiedzi SOU w zakresie wyświetlenia szczegółów sprawy NP wynosi typowo kilka sekund, a maksymalnie kilkadziesiąt sekund przy dużym obciążeniu Systemu PLI CBD.

4 Rola oraz obowiązki Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych przy przekazywaniu interwencji NP

4.1 Interwencje w relacji Biorca - Dawca

W każdym przypadku, gdy w związku z realizacją procesu Przeniesienia Numeru wystąpią nieprawidłowości, w tym także problemy związane z działaniem Numeru Przeniesionego po zakończeniu procesu NP, Dawca oraz Biorca weryfikują w pierwszej kolejności prawidłowość realizacji procesu Przeniesienia Numeru po swojej stronie zgodnie z pkt. 2, każdy w odpowiednim zakresie, w tym również z uwzględnieniem działań przewidzianych wewnętrznymi procedurami danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego.

Do wymiany informacji i zgłaszania interwencji dotyczących nieprawidłowości w realizacji NP (w przypadku wyczerpania się możliwości bilateralnego wyjaśnienia zaistniałego problemu w toku bezpośredniej korespondencji pomiędzy stronami Przeniesienia Numeru poprzez tzw. skrzynki interwencyjne) służy specjalnie przygotowany i dostępny w SOU Formularz do kontaktów pomiędzy Przedsiębiorcami Telekomunikacyjnymi.

Jeśli po zgłoszeniu interwencji, w wyniku weryfikacji poprawności realizacji procesu Przeniesienia Numeru, Dawca lub Biorca stwierdzą nieprawidłowości w realizacji procesu NP, strona która potwierdziła, że nieprawidłowość w realizacji NP zaistniała po jej stronie, poinformuje pozostałe strony uczestniczące w procesie NP o ujawnieniu źródła nieprawidłowości oraz wskaże termin, w jakim stwierdzoną nieprawidłowość usunie, tak aby umożliwić zakończenie procesu Przeniesienia Numeru w sposób prawidłowy.

4.2 Interwencje kierowane do Operatora Macierzystego albo innego operatora nie będącego Biorcą lub Dawcą

O ile Dawca i Biorca, po dokonaniu weryfikacji przyczyn powstania nieprawidłowości związanych z realizacją procesu Przeniesienia Numeru lub w zakresie działania Numeru Przeniesionego po dokonaniu Przeniesienia Numeru, stwierdzą, że źródło powstania nieprawidłowości nie leżało w działaniu żadnej ze stron, Biorca zgłosi wystąpienie nieprawidłowości do Operatora Macierzystego albo innego operatora.

Jeśli w wyniku weryfikacji poprawności własnych działań w zakresie realizacji procesu NP, Operator Macierzysty (albo inny operator) stwierdzi, że nieprawidłowości leżą po jego stronie, poinformuje on o tym pozostałe strony uczestniczące w procesie Przeniesienia Numeru oraz wskaże termin, w jakim stwierdzoną nieprawidłowość usunie, tak aby możliwe było zakończenie procesu Przeniesienia Numeru w sposób prawidłowy.

W skrajnej sytuacji, tj. gdy zarówno Dawca, Biorca oraz Operator Macierzysty lub inny operator po dopełnieniu kompleksowej i wyczerpującej procedury weryfikacji przyczyn powstania nieprawidłowości związanych z realizacją procesu Przeniesienia Numeru albo w zakresie działania Numeru Przeniesionego po dokonaniu Przeniesienia Numeru, stwierdzą, że źródło powstania problemu nie leżało w nieprawidłowości w działaniu którejkolwiek ze stron, Biorca może zgłosić wystąpienie nieprawidłowości do Prezesa UKE, w sposób taki jak obecnie, czyli nie angażując Obsługi PLI CBD. Do Obsługi PLI CBD można zgłaszać tylko i wyłącznie interwencje związane z błędnym działaniem Systemu PLI CBD.

4.3 Interwencje międzyoperatorskie przekazywane poprzez SOU

W Systemie Obsługi Użytkowników PLI CBD dostępna jest funkcjonalność umożliwiająca Przedsiębiorcom Telekomunikacyjnym bezpośrednie komunikowanie się ze sobą za pomocą Formularza do kontaktów pomiędzy Przedsiębiorcami Telekomunikacyjnymi. Funkcjonalność ta umożliwia zgłaszanie interwencji międzyoperatorskich dotyczących realizacji procesu NP bezpośrednio poprzez SOU. W ten sposób bilateralne interwencje NP realizowane do tej pory przez Dostawców usług za pomocą międzyoperatorskich skrzynek interwencyjnych (delegowane adresy e-mailowe) mogą być realizowane poprzez SOU za pomocą dostępnych w SOU oraz służących do tego celu formularzy.

W ramach funkcjonalności umożliwiającej zgłaszanie interwencji międzyoperatorskich poprzez SOU, dostępne będą dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych następujące możliwości:

- wprowadzenie danych kontaktowych ze strony danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego (poprzez skonfigurowanie w SOU adresu e-mail skrzynki interwencyjnej NP, podania osoby kontaktowej do eskalacji NP z jej adresem e-mail oraz numerem telefonu);
- wyświetlenie danych kontaktowych danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego (adres e-mail skrzynki interwencyjnej NP, wskazana osoba kontaktowa do eskalacji NP, jej adres e-mail i telefon);
- wprowadzenie (po wybraniu danych kontaktowych innego PT) zestandaryzowanych informacji dotyczących sprawy NP do Formularza do kontaktów pomiędzy Przedsiębiorcami Telekomunikacyjnymi, w szczególności takich jak:
 - Numer przenoszony,
 - Biorca,
 - Dawca,
 - Operator Macierzysty,
 - numer sprawy przeniesienia;
- opcjonalnie w SOU dostępna jest także możliwość wysłania kopii wiadomości na adres e-mail osoby kontaktowej, odpowiadającej za nadzorowanie i zarządzanie procesem NP u danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego;
- wprowadzenie dodatkowego komentarza o charakterze opisowym (zadanie pytania, opis przedmiotu interwencji, prośba o udzielenie dodatkowych informacji, udzielenie wyjaśnienia itd.);
- wysłanie monitu w przypadku braku odpowiedzi poprzez SOU.

4.4 Interwencje międzyoperatorskie w przypadku realizacji Przeniesienia Numeru w powiązaniu z Usługą Hurtową

W przypadku gdy Przeniesienie Numeru jest realizowane w powiązaniu z Usługą Hurtową zamówioną przez Biorcę, technicznych zmian w sieci telekomunikacyjnej dokonuje Operator Infrastrukturalny lub Operator Macierzysty.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w procesie realizacji Przeniesienia Numeru w powyższej sytuacji, Biorca w pierwszej kolejności kontaktuje się z Operatorem Infrastrukturalnym lub Operatorem Macierzystym.

W przypadku uruchomienia przez Biorcę procesu NP powiązanego z zamówieniem na Usługą Hurtową, interwencje międzyoperatorskie związane z realizacją zamówienia na Usługę Hurtową, Biorca realizuje poza SOU.

PLI CBD będzie powiadamiać Obsługę PLI CBD.

5 Obsługa interwencji i zgłoszeń dotyczących NP kierowanych poprzez System Obsługi Użytkownika

5.1 Składanie zgłoszeń interwencyjnych w SOU

W przypadku kierowania poprzez SOU interwencji międzyoperatorskich do stron procesu NP (tj. Biorcy, Dawcy, Operatora Macierzystego lub innego Operatora), Przedsiębiorca Telekomunikacyjny wykorzystuje dostępne w SOU delegowane do tego celu Formularze.

Lista interwencji do podjęcia w SOU jest widoczna dla wskazanego w zgłoszeniu interwencyjnym adresata, a ponadto jest ona również dostępna dla Obsługi PLI CBD.

W ramach SOU każdy Przedsiębiorca Telekomunikacyjny ma dostępną listę swoich zgłoszeń wraz z ich statusami.

Zgłoszenie o wystąpieniu nieprawidłowości związanej z realizacją komunikacji w zakresie procesu Przeniesienia Numeru są do Obsługi PLI CBD przekazywane również poprzez delegowany Formularz zgłoszeniowy dostępny w SOU. Formularz zgłoszeniowy do Obsługi PLI CBD może być wykorzystany przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego dopiero w przypadku podjęcia udokumentowanych oraz zakończonych niepowodzeniem prób wyjaśnienia zaistniałej nieprawidłowości z innymi uczestnikami procesu NP.

W ramach rozpatrywania zgłoszeń Obsługa PLI CBD:

- zarządza statusem zgłoszenia,
- wprowadza podsumowanie przeprowadzonej w ramach Systemu PLI CBD analizy danych dotyczących zgłoszenia,
- wprowadza dodatkowe pytania do zgłaszającego.

5.2 Kategoryzacja interwencji zgłaszanych poprzez SOU

Dla zapewnienia efektywności obsługi zgłoszeń interwencyjnych związanych z usterkami przy realizacji NP, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny przesyłający zgłoszenie do innego uczestnika procesu Przeniesienia Numeru, będzie je obligatoryjnie oznaczać odpowiednią kategorią ważności (priorytet realizacji zgłoszenia):

- Krytyczna (K) – czas usunięcia nieprawidłowości nie powinien przekraczać 24 godzin (od momentu rejestracji zgłoszenia)
- Wysoka (W) – czas usunięcia usterki to 1 dzień roboczy (od dnia rejestracji zgłoszenia)
- Średnia (S) – czas usunięcia usterki to 2 dni robocze (od dnia rejestracji zgłoszenia)
- Niska (N) – czas usunięcia usterki to 3 dni robocze (od dnia rejestracji zgłoszenia)

Zasady przyporządkowywania oraz flagowania zgłoszeń interwencyjnych poszczególnymi kategoriami ważności powinny zależeć od dokonanej analizy i oceny przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego skali konkretnego problemu i rodzaju usterki w procesie NP. Kategorie zgłoszeń interwencyjnych w zakresie problemów w procesie Przeniesienia Numeru oraz priorytetów ich realizacji prezentuje poniższa Tabela.

Kategorie zgłoszeń interwencyjnych w zakresie usterek w procesie NP			
Flagi	Ważność	Rodzaj usterki i skala problemu	Czas usunięcia usterki
K	Krytyczna	<ul style="list-style-type: none"> nieotrzymanie komunikatów E13 dla spraw NP o dacie zakończenia w dniu następnym awaria po stronie uczestnika procesu NP 	do 24 godzin
W	Wysoka	<ul style="list-style-type: none"> brak odpowiedzi na komunikat E03 dla > 6h brak komunikacji z PLI CBD realizacja reklamacyjnego zwrotu numeru 	1 dzień roboczy
S	Średnia	<ul style="list-style-type: none"> niewłaściwe kierowanie ruchu na Numer przeniesiony problemy z certyfikatem 	2 dni robocze
N	Niska	inne zgłoszenia	3 dni robocze

Zasady przydzielania priorytetów dla poszczególnych kategorii zgłoszeń może dodatkowo definiować Obsługa PLI CBD.

W szczególności oznacza to, że Obsługa PLI CBD, w przypadku stwierdzenia błędnie nadanego priorytetu przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego inicjującego zgłoszenie poprzez SOU, będzie mogła skorygować kategorię zgłoszenia.

5.3 Zgłoszenia interwencyjne do Obsługi PLI CBD

Do Obsługi PLI CBD można zgłaszać poprzez SOU tylko i wyłącznie interwencje związane z błędnym działaniem Systemu PLI CBD.

W przypadku wyczerpania proceduralnych możliwości lub wobec braku skuteczności wyjaśnienia zaistniałego problemu w zakresie realizacji NP poprzez dostępne kanały interwencji międzyoperatorskich w relacji Biorca - Dawca - Operator Macierzysty – inny operator, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny może zgłosić stwierdzony przypadek nieprawidłowości związanej z realizacją procesu Przeniesienia Numeru Biorca do Prezesa UKE w sposób taki, jak obecnie, nie angażując Obsługi PLI CBD.

W sytuacji zgłoszenia przez PT do UKE (lub zgłoszenia do UKE przez Abonenta) przypadku nieprawidłowości związanej z realizacją procesu NP oraz wszczęcia przez Prezesa UKE, lub wyznaczoną Delegaturę UKE, postępowania wyjaśniającego dotyczącego konkretnej sprawy NP, Obsługa PLI CBD dostarczy na bazie danych dostępnych w Systemie, w tym danych dotyczących interwencji międzyoperatorskich pomiędzy uczestnikami procesu NP (Biorca - Dawca - Operator Macierzysty – inny operator) zgłoszonych uprzednio we wskazanej sprawie poprzez SOU, wszelkich niezbędnych informacji wyjaśniających właściwym organom UKE. Na bazie danych dostępnych w Systemie PLI CBD i SOU, przekazanych przez Obsługę PLI CBD na wniosek zgłoszony przez prowadzący takie postępowanie wyjaśniające podmiot, właściwy organ UKE będzie mógł podjąć stosowną decyzję dotyczącą sprawy NP jako arbiter sporu pomiędzy PT lub jako adresat skargi Abonenta.

Formularze obsługujące interwencje operatorskie w Systemie Obsługi Użytkowników są formularzami predefiniowanymi do typów zgłaszanych interwencji przez Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych. Obsługa PLI CBD ma możliwość edytowania formatek zgłoszeń, w szczególności dodawanie pól na formatkach, definiowanie dynamicznych i statycznych list wyboru, zmianę standardu opisów. Pozwoli to na efektywne zgłaszanie zapytań przez Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych i szybkie udzielanie odpowiedzi na zapytania.