



PROCEDIMENT PER L'OBERTURA D'INCIDÈNCIES EN LA XARXA TETRAIB

El Centre d'Atenció als Usuaris (CAU) és el punt de contacte per atendre les incidències dels serveis tetraIB, amb l'objectiu de garantir la correcta gestió de les incidències des que es registren fins que són resoltes.

Els usuaris poden obrir incidències en els casos següents:

- funcionament anormal de la xarxa tetraIB;
- funcionament anormal del terminals (fixes, mòbils o transportables) cedits per IB digital. Queden exclosos el terminals que no siguin propietat d'IB Digital;
- problemes en l'accés o funcionament anormal de l'aplicació de geoposicionament.

Per genera avisos d'incidències cal aportar les dades següents:

- el servei: Tetra Illes Balears;
- el núm. contracte de IB Digital amb l'empresa mantenedora → C8944;
- l'entitat usuària que obri l'incidència;
- el lloc on s'ha detectat el problema (municipi i illa);
- l'hora en què s'ha començat a detectar el problema.
- una breu descripció del problema que motiva l'obertura d'incidència.

Els avisos d'incidència es poden fer per les vies següents:

- per correu electrònic dirigit a noc.ns.ppdr@cellnextelecom.com amb còpia a suport.tetraib@ibdigital.caib.es;
- telefònicament cridant al 93 290 66 36 (NOC Cellnex) i demanant pel "PPDR". Cal demanar i registrar el número d'incidència per poder fer el seguiment i reclamacions.

Aquests contactes són únicament per obrir incidències relacionades amb el servei tetraIB. Per altres tipus de sol·licituds, com les del servei d'ampliació de cobertura, s'han de seguir els procediments que apliquin.