FiberCop NEWS

Offerta Bitstream NGA e VULA 2016: penale per un ordine di attivazione erroneamente non realizzato, applicabile dal 18 giugno 2016

18 Maggio 2016

Si informano gli Operatori che, sulla base di quanto previsto dalla Delibera 41/16/CIR all'articolo 2 comma 16 , il documento SLA dell'Offerta Bitstream 2016 pubblicata il 22 febbraio 2016 si considera integrato con quanto segue:

Penale per un ordine di attivazione erroneamente non realizzato, a partire dal 18 giugno 2016

Per un ordine di attivazione di un accesso FTTCab o FTTH, avente DRO dal 18 giugno 2016 in poi, erroneamente non realizzato, la penale è pari a 5,98 € per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di rigetto dell'ordine scartato erroneamente e la data di positivo espletamento del nuovo ordine successivamente inviato dall'Operatore. Nel caso in cui il nuovo ordine sia risottomesso dall'Operatore oltre 5 giorni dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fine della penale.

Il reclamo scritto dell'Operatore è inviato mediante segnalazione specifica di *provisioning* via portale wholesale denominata 'reclamo KO errato' e contiene: i riferimenti dell'ordinativo erroneamente rifiutato (codice e data dell'ordine, codice e data del KO ricevuto) e la motivazione per cui si ritiene che l'ordine sia stato erroneamente rifiutato.

Ai fini della penale, si definisce 'ordine erroneamente rifiutato' quello relativo ad un ordine che ha ricevuto impropriamente un codice di errore delle famiglie A, B e C, a fronte del quale l'Operatore ha successivamente inviato per la medesima linea e a parità di condizioni, una richiesta di attivazione andata a buon fine. Nel caso in cui Telecom Italia riscontri che il 'codice di errore ' sia stato improprio, informa l'OLO, il quale provvederà ad inserire un nuovo ordine di attivazione indicando in un campo specifico il riferimento della segnalazione SD (servizi dati) con cui è stato inoltrato il reclamo sul portale market.fibercop.com. Nel caso di Linea non Attiva (FTTCab o FTTH con intervento in sede cliente), ai fini del calcolo della penale vanno esclusi eventuali periodi di sospensione causa Operatore/cliente finale del nuovo ordine inviato dall'Operatore.

Qualora, a valle della ricezione del suddetto reclamo, Telecom Italia invece verifichi che il codice di errore dell'ordine è appropriato, a titolo di ristoro delle attività svolte addebita all'Operatore l'importo previsto per l'intervento di fornitura a vuoto.