

**PROVISIONING
WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2007**

15 novembre 2007

INDICE

1	SCOPO.....	3
2	CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR	3
3	PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR	4
3.1	ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA	5
	Ricezione richiesta di WLR	5
	Verifica tecnica di fattibilità	6
	Verifica gestionale/amministrativa	7
3.2	ATTIVAZIONE SU LINEA NON ATTIVA O DA INSTALLARE	7
	Realizzazione tecnica.....	8
4	TEMPI DI FORNITURA DEL SERVIZIO WLR	8
	Penali Provisioning del servizio WLR.....	10
5	PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR	10
6	VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR.....	11
7	DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR.....	11
	7.1 Cessazione definitiva	11
	7.2 Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia.....	12

1 SCOPO

Il presente documento descrive i processi di Provisioning del servizio WLR e dei relativi servizi accessori. Telecom Italia e l'operatore WLR si impegnano a rispettare tali processi per consentire una trasparenza del rapporto e la salvaguardia della qualità del servizio offerta ai clienti finali.

2 CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR

Ai fini della fornitura della prestazione WLR, l'operatore WLR deve aver preventivamente:

- predisposto a traffico bidirezionale i circuiti di Interconnessione Diretta tra Telecom Italia e la propria rete, secondo le modalità realizzative previste dal contratto di Interconnessione Diretta;
- fornito, mediante il Piano di Implementazione dell'Interconnessione, le informazioni necessarie alla inizializzazione dei sistemi informatici e di gestione della rete di Telecom Italia funzionali al processo di lavorazione degli ordinativi e di configurazione degli autocommutatori per il corretto istradamento delle chiamate originate dai clienti WLR verso i punti di interconnessione con la rete dell'operatore WLR.

L'inizializzazione dell'operatore WLR sui sistemi informatici e gestionali di Telecom Italia sarà effettuata secondo le medesime tempistiche già previste a riguardo per i codici di Carrier Selection dalla vigente Offerta di Riferimento di Interconnessione per i servizi a traffico commutato.

In particolare, qualora sia già operativo per l'operatore WLR il servizio di raccolta in Carrier Selection (modalità Easy Access) o il servizio di Carrier PreSelection, l'inizializzazione delle centrali Telecom Italia deve avvenire entro 10 giorni dalla presentazione del Piano di Implementazione del servizio WLR, di cui all'Annesso 1 al presente Allegato.

Qualora non sia già operativo per l'operatore WLR il servizio di raccolta in Carrier Selection (modalità Easy Access) o il servizio di Carrier PreSelection, l'inizializzazione delle centrali Telecom Italia deve avvenire entro 30 giorni dalla presentazione del Piano di Implementazione del servizio WLR, di cui all'Annesso 1 al presente Allegato.

Qualora l'operatore richieda una fase di prova preliminare alla partenza del servizio WLR, le Parti concorderanno le relative modalità e tempistiche; in tal caso, l'avvio del servizio WLR avverrà a valle dell'esecuzione di tali prove.

Nei paragrafi che seguono sono descritte le modalità di Provisioning del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

Tali modalità rispecchiano la predisposizione, da parte di Telecom Italia, di un sistema automatizzato di amministrazione delle attività di Provisioning che permette agli operatori WLR di gestire la commercializzazione della linea di accesso.

3 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

Per quanto concerne gli aspetti gestionali relativi alle modalità di passaggio tra operatori, ivi comprese le modalità che garantiscono l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per la fornitura (in attivazione o migrazione) di un gruppo di linee destinate a un singolo cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito, dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore preesistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza, si rinvia a quanto sarà condiviso tra tutti gli operatori circa le modalità per rendere attuative le regole definite dalla delibera 274/07/CONS .

La richiesta di attivazione/disattivazione/migrazione/trasformazione del servizio WLR, ivi incluse le variazioni delle prestazioni associate al WLR, è inviata dall'operatore WLR a Telecom Italia nel formato definito nell'Annesso 2 al presente Allegato e contiene le informazioni necessarie alla fornitura di quanto richiesto. L'Annesso 2 al presente Allegato descrive le interfacce inter-operatore con i relativi tracciati record per la gestione degli ordinativi di WLR. Tale Annesso sarà progressivamente aggiornato tra i rispettivi punti di contatto. Telecom Italia comunicherà tempestivamente all'operatore WLR la data a partire dalla quale eventuali modifiche saranno rese operative sui sistemi Telecom Italia.

Se le informazioni fornite dall'operatore WLR non risultassero complete o, a seguito di verifiche formali, risultassero incongruenti o fossero relative a linee telefoniche attestata a stadi di linea aperti all'accesso disaggregato, Telecom Italia rifiuta la richiesta e ne fornisce riscontro all'operatore WLR.

Nell'Annesso 2 al presente Allegato sono riportate le causali di scarto previste per il servizio WLR.

La capacità di evasione è fissata in 20.000 ordinativi per giorno lavorativo a disposizione di tutti gli operatori richiedenti il WLR.

Sulla base di tale limite, l'operatore WLR indicherà a Telecom Italia mediante il Piano di Implementazione del WLR di cui all'Annesso 1 al presente Allegato, le previsioni

relative alle richieste che invierà mensilmente sulla base delle diverse aree territoriali di Telecom Italia.

Le quantità indicate in tale Piano, da presentarsi almeno con 15 giorni di anticipo rispetto al mese di riferimento, rappresentano il numero massimo di richieste mensili per area territoriale che l'operatore WLR potrà inviare a Telecom Italia, distribuendoli in maniera uniforme nei giorni lavorativi del mese di riferimento.

Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR, mentre il restante 60% è assegnata proporzionalmente alla capacità richiesta dai singoli operatori WLR.

La mancata presentazione nei tempi previsti del piano mensile comporterà che, per il mese di riferimento, Telecom Italia non accetterà ulteriori ordinativi dell'operatore WLR.

Nel caso in cui uno o più operatori WLR prevedano di inviare un numero di ordini inferiore alla quota loro spettante e tale numero incide per oltre il 2% sulla capacità complessiva di espletamento degli ordinativi di Telecom Italia, la quota di richieste effettivamente evase per un operatore WLR sarà pari alla quantità effettivamente presentata diminuita dell'ammontare % dello scostamento dalla previsione.

La capacità produttiva residua è suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori.

Qualora sussistano problemi di saturazione della capacità di evasione di Telecom Italia per le richieste presentate dagli operatori, tale capacità sarà ripartita tra tutti gli operatori interessati alla prestazione WLR per area territoriale in modo equo e non discriminatorio.

Nel caso in cui, per un'area territoriale, il numero di ordini presentati dall'operatore WLR fosse superiore alla quantità assegnata giornalmente all'operatore WLR, Telecom Italia respingerà gli ordini in eccedenza.

3.1 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR

Il modello di Provisioning per l'attivazione del servizio WLR su linea attiva è riportato in Annesso 3 al presente Allegato.

La richiesta di attivazione del servizio WLR su linea attiva deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici secondo il formato d'ordine di cui all'Annesso 2; nel caso in cui l'operatore WLR utilizzi la trasmissione in formato elettronico (via mail) o in formato cartaceo (via fax), utilizzerà il formato descritto in Annesso 4 al presente Allegato.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

- a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
- b) numero/i della/e linea/e telefonica su cui si richiede di attivare il servizio WLR;
- c) nome dell'operatore WLR;
- d) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
- e) data attesa consegna.

E' da considerarsi come campo obbligatorio nella compilazione della richiesta quello relativo al numero/i della/e linea/e su cui fornire il servizio WLR.

Il campo codice fiscale/partita IVA è opzionale. Qualora l'operatore WLR non fornisca il campo relativo al codice fiscale/partita IVA del cliente finale Telecom Italia accetterà comunque l'ordine applicando le condizioni economiche (residenziale, non residenziale) relative al codice fiscale/partita IVA che sui propri data base risultano associati alla/e numerazione/i indicata/e dall'operatore WLR.

Resta inteso che in caso di migrazione, l'operatore WLR Recipient si dovrà fare carico di verificare che il cliente finale richiedente la migrazione coincida con il soggetto intestatario della linea, sollevando Telecom Italia da ogni responsabilità sull'effettiva coincidenza tra cliente finale richiedente e soggetto intestatario della linea.

Qualora un nuovo soggetto giuridico (persona fisica o azienda) richieda di subentrare al cliente finale intestatario della linea, l'operatore WLR dovrà indicare a Telecom Italia il nuovo codice fiscale/partita IVA corredato di adeguata documentazione comprovante tale cambiamento (dichiarazione firmata dal vecchio e nuovo cliente finale).

Entro 1 giorno dalla ricezione dell'ordine, Telecom Italia si impegna a fornire il riscontro all'operatore WLR circa la presa in carico della richiesta di attivazione.

Verifica tecnica di fattibilità

Telecom Italia, eseguite le opportune verifiche di fattibilità tecnica, comunica all'operatore WLR gli eventuali casi di rifiuto tecnico della fornitura del servizio WLR. Essi si possono ricondurre, ad esempio e non esaustivamente, alle seguenti fattispecie:

- linea già richiesta mediante il servizio di accesso disaggregato;
- linea da predisporre tecnicamente;
- linea con numerazione non assegnata a Telecom Italia;
- linea attestata ad uno stadio di linea aperto all'accesso disaggregato, con disponibilità di risorse di rete da assegnare all'operatore.

In ambito di fattibilità tecnica, si verifica se è necessario o meno prevedere un Provisioning di natura manuale per la complessità impiantistica richiesta (ad es. in caso

di sincronia di più sedi, etc.). L'elenco completo delle causali di scarto è riportato nell'annesso 2 al presente allegato.

Verifica gestionale/amministrativa

Telecom Italia esegue opportune verifiche gestionali al fine di accertare la congruenza della richiesta di WLR con eventuali richieste del cliente ancora in corso di espletamento (richieste di trasloco, subentro, cessazione). Qualora venisse riscontrata la presenza di queste ultime, ne viene data comunicazione all'operatore WLR con conseguente interruzione del processo di fornitura del WLR.

Nel caso di più richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea attiva, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR sulla base della data più recente di sottoscrizione del contratto tra il cliente e l'operatore WLR.

Nel caso pervenisse una richiesta di attivazione WLR durante la fase di configurazione del servizio WLR per conto di altro operatore, questa sarà automaticamente rifiutata dal sistema.

Qualora Telecom Italia riceva un ordine di attivazione del servizio WLR per un cliente che usufruisce di servizi di Carrier PreSelection, ai fini della cessazione da parte di Telecom Italia della prestazione di Carrier PreSelection fino ad allora erogata e della contestuale attivazione del servizio WLR con l'operatore WLR prevale l'ordine di lavorazione fondato sul modulo d'ordine più recente.

Telecom Italia, nei casi previsti all'art. 3 comma 2 della Delibera 694/07/CONS, accetta gli ordini di attivazione del servizio WLR anche sulle linee per cui, ai sensi dell'art.17 comma 6 della delibera n. 4/06/CONS, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato.

3.2 ATTIVAZIONE SU LINEA NON ATTIVA O DA INSTALLARE

La richiesta di attivazione del servizio WLR su linea non attiva deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici secondo il formato d'ordine di cui all'Annesso 2; nel caso in cui l'operatore WLR utilizzi la trasmissione in formato elettronico (via mail) o in formato cartaceo (via fax), utilizzerà il formato descritto in Annesso 5 al presente Allegato.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;

- b) codice fiscale o partita IVA del cliente;
- c) indirizzo completo della sede del cliente per la quale si richiede l'attivazione della linea;
- d) recapito telefonico per rintracciare il cliente;
- e) nome dell'operatore WLR;
- f) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
- g) data di attesa consegna.

Questo tipo di richiesta implica ovviamente alcune verifiche di fattibilità tecnica aggiuntive a quelle già illustrate per il caso WLR su linea attiva. In particolare, è necessario verificare se deve essere realizzato un nuovo impianto o se via sia una situazione di saturazione di rete che potrebbe impedire la realizzazione della linea.

Realizzazione tecnica

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR alla data fornita dall'operatore WLR (DAC) al momento della richiesta del servizio, eventualmente riposizionandosi sui tempi massimi previsti dallo SLA di riferimento. Al termine della realizzazione tecnica, il servizio è consegnato all'operatore WLR e se ne fornisce riscontro all'operatore stesso.

4 TEMPI DI FORNITURA DEL SERVIZIO WLR

I tempi di fornitura del servizio WLR sono indicati nella seguente Tabella 1 :

Tabella 1 – Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su linea attiva	
Tipologia di ordinativo	100 % dei casi (giorni lavorativi)
Ordinativo standard	6 gg
Ordinativo non standard	8 gg
Ordinativo complesso	≤ 45 gg
Attivazione sincronizzata differenti sedi-cliente	≤ 15 gg

In caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, i tempi indicati in **Tabella 1** sono incrementati del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, decurtati del 20%.

I tempi indicati in **Tabella 1** decorrono dalla ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia, completo delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

Per “*ordinativo standard*” si deve intendere l'ordinativo relativo alla configurazione di base del servizio WLR.

Per “*ordinativo non standard*” si deve intendere l'ordinativo relativo alla configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella base, in relazione al quale non sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia.

Per “*ordinativo complesso*” si deve intendere l'ordinativo non standard in cui sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. In questo caso, Telecom Italia comunica all'operatore WLR entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo, quest'ultimo si intende lavorabile negli stessi tempi degli “ordinativi non standard”.

Le richieste di sola attivazione sincronizzata di differenti sedi cliente sono fornite entro 15 giorni lavorativi.

I tempi sopra riportati attengono unicamente al rapporto tra Telecom Italia e l'operatore WLR. Ai fini dell'ottemperanza alla Delibera n. 254/04/CSP e la verifica della non discriminazione ai sensi di quanto previsto dall'art.15 della Delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia e gli operatori forniranno all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ciascuno per la parte di propria competenza, una reportistica coerente con gli obiettivi di qualità previsti dalla Delibera stessa e agli eventuali futuri aggiornamenti.

Penali Provisioning del servizio WLR

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi indicati in **Tabella 1** o nei tempi concordati con l'operatore WLR, corrisponderà all'operatore WLR una penale pari a:

Tabella 2 – Penali per mancato rispetto dei tempi massimi di Provisioning	
<i>Ritardo di consegna</i>	<i>Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo</i>
1-2 giorni solari	30%
3-7 giorni solari	100%
8-15 giorni solari	150%
> 16 gg solari	200% + il 60% del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo successivo al sedicesimo

Resta inteso che l'applicazione delle penali in capo a Telecom Italia è esclusa nei casi in cui il mancato rispetto dei tempi massimi indicati in **Tabella 1** sia dovuto ad accordi specifici con l'operatore WLR, a cause non direttamente imputabili a Telecom Italia e a indisponibilità tecnico operative da parte dell'operatore WLR.

Qualora, a seguito della contestazione dell'Operatore WLR si riscontri che Telecom Italia abbia rifiutato un ordinativo senza giustificate motivazioni, Telecom Italia corrisponderà all'operatore WLR una penale pari al contributo di attivazione per ciascun giorno di ritardo a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo. Ai fini del calcolo della penale non viene considerato il tempo intercorrente tra la data di notifica del rifiuto da parte di Telecom Italia e la data contestazione da parte dell'Operatore.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato standard.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di Errato Provisioning entro il limite del 5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR.

5 PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR

Le procedure di passaggio tra operatori per i servizi di accesso, ivi incluso il servizio di WLR, sono state definite da AGCOM con la Delibera 274/07/CONS

Alla data di pubblicazione della presente Offerta di riferimento sono in fase di condivisione tra tutti gli operatori le modalità per rendere attuative le regole definite da AGCOM con la citata delibera.

6 VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR

Il servizio WLR comprende alcune prestazioni native (cfr. Tabella 1 del documento di Offerta) ed altre oggetto di fornitura su base richiesta (cfr. Tabella 2 del documento di Offerta). Queste ultime possono essere variate singolarmente sia in senso incrementale che in decremento sulla medesima linea WLR.

La richiesta di variazione delle prestazioni, di cui alla citata Tabella 2, deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici secondo il formato d'ordine di cui all'Annesso 2.

Telecom Italia accetta e gestisce gli ordini di cambio categoria di appartenenza del cliente da residenziale a business e viceversa secondo le modalità previste per la propria clientela.

In attesa dell'introduzione sui propri sistemi delle procedure automatizzate in grado di ricevere e gestire tali ordinativi, Telecom Italia è in grado di ricevere e gestire manualmente tali richieste entro un tempo di lavorazione massimo di 15 gg lavorativi a partire dalla ricezione della richiesta dell'operatore per il 100% dei casi. Tale richiesta deve essere inviata dall'Operatore ai consueti punti di contatto contrattuali di Telecom Italia e deve contenere le seguenti informazioni:

- Numero della linea;
- Categoria di appartenenza attuale;
- Categoria di appartenenza richiesta .
- Sarà cura dell'operatore acquisire dal cliente finale idonea documentazione comprovante la sua richiesta e la modifica della sua situazione giuridico-amministrativa.

In attesa di una successiva automazione del processo, le richieste di restrizione/disabilitazione temporanea e/o permanente del traffico in entrata sui clienti WLR dovute a eventuali morosità o reclami, nonché le successive richieste di ripristino vanno inoltrate manualmente ai Punti di Contatto del Customer Service di Telecom Italia Wholesale.

7 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR

7.1 Cessazione definitiva

La cessazione definitiva della linea WLR comporta la disattivazione della linea stessa, con conseguente cessazione di tutte le prestazioni eventualmente attivate.

A cessazione avvenuta del servizio WLR, , la linea torna automaticamente nella disponibilità tecnico-commerciale di Telecom Italia.

Gli ordini e le tempistiche di cessazione definitiva sono le medesime previste per l'attivazione.

Le informazioni occorrenti per la disattivazione della linea WLR sono:

- a) nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
- b) numero/i telefonico/i della/e linea/e per la quale/i si richiede la disattivazione del WLR;
- c) indicazione dell'operatore WLR;
- d) data di ricezione della richiesta di disattivazione dell'utente finale e data dal medesimo indicata per l'esecuzione della disattivazione;
- e) la richiesta di cessazione della linea del cliente finale oppure l'esistenza di una richiesta di fornitura di servizi di accesso da Telecom Italia.

Il tracciato record, i dati necessari e le sequenze di messaggi per richiedere la cessazione definitiva sono illustrati nell'Annesso 2 al presente Allegato.

In caso di contestazione nel processo di cessazione definitiva, qualora il cliente inoltri la richiesta a Telecom Italia:

- quest'ultima ha l'obbligo di fornire all'operatore WLR, su richiesta di quest'ultimo, copia della domanda di cessazione sottoscritta dal cliente. Tale richiesta non sospende la procedura di cessazione del WLR;
- l'operatore WLR, ove rilevi gravi incongruenze, può richiedere a Telecom Italia - previa autorizzazione da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - il sistematico invio delle copie delle richieste di cessazione inoltrate dai clienti finali.

7.2 Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia

Su richiesta del Cliente finale, l'Operatore WLR è tenuto ad inviare a Telecom Italia una richiesta di cessazione della linea con rientro in Telecom Italia. Tale richiesta comporta la disattivazione su quella linea del servizio WLR dell'Operatore e la riattivazione del Cliente sulla rete di Telecom Italia

Gli ordini e le tempistiche di cessazione con rientro in Telecom Italia sono le medesime previste per l'attivazione.

Il tracciato record, i dati necessari e le sequenze di messaggi per la cessazione con rientro sono illustrati nell'Annesso 2 al presente Allegato.