

**MANUALE DELLE PROCEDURE
SERVIZIO
WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2010**

10 Settembre 2010

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | SCOPO..... | 4 |
| 2 | ACRONIMI E DEFINIZIONI..... | 4 |
| 3 | CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR | 5 |
| 4 | PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR | 6 |
| 4.1 | ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA | 6 |
| 4.2 | ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA | 9 |
| 5 | VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR..... | 11 |
| 6 | DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR..... | 12 |
| 6.1 | Cessazione definitiva | 12 |
| 6.2 | Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia..... | 13 |
| 7 | PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR | 13 |
| 8 | GESTIONE ORDINI..... | 14 |
| 8.1 | Capacità di evasione..... | 14 |
| 8.2 | Processo Di Programmazione..... | 15 |
| 8.3 | Waiting List | 16 |
| 9 | PROCEDURA DI INTERFACCIA E TRACCIATI RECORD WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE | 18 |
| 9.1 | Tipologia degli Ordini | 18 |
| 9.2 | Descrizione degli Stati degli Ordini WLR..... | 18 |
| 9.3 | Scambio dei Messaggi..... | 19 |
| 9.4 | MODALITA' TECNICHE DI INVIO..... | 21 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 9.4.1 | Colloquio OPERATORE → TI | 21 |
| 9.4.2 | Colloquio TI → OPERATORE | 22 |
| 9.4.3 | Modalità di invio dei file | 22 |
| 9.5 | Tracciato record OPERATORE → TI | 23 |
| 9.6 | Tracciato Record TI → OPERATORE | 23 |
| 9.7 | CAUSALI DI RIFIUTO E DI RIMODULAZIONE | 24 |
| 9.8 | Definizione TRACCIATI RECORD | 29 |
| 9.8.1 | Interfaccia OLO – TI | 29 |
| 9.8.2 | Interfaccia TI – OLO | 46 |
| 9.9 | Corrispondenza tra i campi del tracciato record e le configurazioni per utenze non residenziali | 58 |
| 9.10 | INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA' | 60 |
| 9.10.1 | Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN | 60 |
| 9.10.2 | Utilizzo del campo codice progetto e campo note | 61 |
| 9.10.3 | Override della riservatezza | 61 |
| 9.10.4 | Gestione ISDN multinúmero | 61 |
| 9.10.5 | Notifica tipo utenza | 62 |
| 9.10.6 | Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea Attiva | 63 |
| 9.10.7 | Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea NON Attiva | 65 |
| 10 | ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR | 67 |

1 SCOPO

Il presente documento descrive i processi di Provisioning e di Assurance 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 ACRONIMI E DEFINIZIONI

| | |
|---------------|--|
| DAC | Data Attesa Consegna |
| DAC_R | Data Attesa Consegna della Richiesta di Servizio |
| DEW | Data Estrazione Waiting List |
| DIA_R | Data Inizio Attività della Richiesta di Servizio |
| DRO | Data Ricezione Ordine |
| DN | Distretto Numero |
| DPC_R | Data Presa in Carico della Richiesta |
| GNR | Gruppo Numerazione Ridotta |
| ISDN | Integrated Services Digital Network |
| MUX | Multiplexer |
| OLO | Other Licensed Operator |
| PBX | Private Branch eXchange |
| POTS | Plain Old Telephony Service |
| RN | Routing Number |
| SGU | Stadio di Gruppo Urbano |
| SL | Stadio di Linea |
| SLA | Service Level Agreement |
| TD | Trasmissione Dati |
| TI | Telecom Italia |
| Operatore WLR | Operatore richiedente il WLR |

3 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 relativa ai Mercati 8,9 e 10.

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 documento.

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 documento.

Qualora l'operatore WLR 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.

4 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

La richiesta del servizio WLR, ivi incluse le variazioni delle prestazioni associate al WLR, è inviata dall'operatore WLR a Telecom Italia nel formato standard descritto nel seguito del presente documento.

In coerenza con quanto previsto dall'Art. 2 comma 4 della Delibera 35/09/CIR, Telecom Italia processa le richieste di attivazione dei servizi WLR nel caso di linee per le quali non è possibile attivare l'accesso disaggregato, il cui elenco è disponibile nei DB di Telecom Italia pubblicati sul portale Wholesale, senza richiedere all'Operatore un preventivo ordine di attivazione di accesso disaggregato.

Telecom Italia in ottemperanza all'art. 2 comma 5 della delibera n. 35/09/CONS definisce di seguito la procedura per gestire, a partire dal 1° gennaio 2010, richieste, effettuate con un unico ordine, di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP di Telecom Italia sulla linea WLR.

In particolare le richieste di attivazione WLR:

- su ADSL *naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP di Telecom Italia sulla linea WLR, sono gestite mediante un unico ordinativo di attivazione WLR su Linea Attiva, in cui nel campo Directory Number, l'operatore deve indicare la numerazione geografica principale dell'accesso *naked* di Telecom Italia. Quest'ultima provvederà a notificare ad OLO che si tratta di un'attivazione su ADSL *naked* di Telecom Italia.
- su Bitstream *naked* dell'operatore con portabilità del numero Voip di Telecom Italia sulla linea WLR, sono gestite mediante un unico ordinativo utilizzando il tracciato record di migrazione, in cui nel campo 19 "Directory Number 1" l'operatore deve indicare la numerazione geografica VoIP di cui TI è Donor.

4.1 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR su linea attiva

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 standard; 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 nel seguito del documento.

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 (DAC).

Il campo codice fiscale/partita IVA è opzionale per le richieste di attivazione WLR su linea attiva.

L'invio di un ordine di attivazione WLR su linea attiva contenente l'identificativo fiscale consente l'attivazione del cliente in modalità Residenziale o Non Residenziale in base alla tipologia di utenza identificata dall'operatore WLR, indipendentemente da quanto esistente sui sistemi informativi di Telecom Italia.

Qualora l'operatore WLR invii un ordine di attivazione WLR su linea attiva senza indicare l'identificativo fiscale (codice fiscale o partita IVA), Telecom Italia accetterà comunque l'ordine, integrando la richiesta di attivazione con la caratterizzazione della linea presente nei propri database e fornendo all'operatore WLR adeguata e tempestiva comunicazione della modalità (residenziale o non residenziale) con cui è stata attivata la linea stessa. In tal caso Telecom Italia applicherà 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.

Telecom Italia importa il file che contiene le richieste inviate dall'Operatore e, se questo supera le verifiche di importazione (a titolo esemplificativo: integrità del file, adeguatezza del formato, ecc....), le richieste vengono sottoposte a Verifiche Formali e Contrattuali. In tale fase si verifica, tra le altre cose, che:

1. l'Operatore abbia sottoscritto un contratto per la Fornitura del servizio WLR;
2. la richiesta contenga tutte le informazioni obbligatorie e/o opzionali secondo le regole di compilazione del tracciato record;
3. la data di attesa consegna (DAC) sia compatibile con i tempi di attivazione previsti;
4. la richiesta rientri nei volumi programmati dall'Operatore e confermati da Telecom Italia per l'Area Territoriale di riferimento;
5. la richiesta non sia duplicata.

Se almeno una delle verifiche suddette risulta negativa, viene inviata una notifica di Scarto all'Operatore con opportuna causale.

Completate positivamente tutte le verifiche formali e contrattuali, la richiesta è "acquisita" e viene inviata all'Operatore una Notifica di "**Acquisizione**" che, di norma, avviene entro il giorno lavorativo successivo alla DRO.

In caso di passaggio da un operatore ad un altro, l'operatore WLR Recipient si dovrà fare carico di verificare che il cliente finale richiedente tale passaggio 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 aggiornare tutti i dati precedentemente inviati a Telecom Italia ai sensi dell'art. 13 comma 1 della Delibera 694/06/CONS. Resta a carico dell'operatore WLR l'obbligo di acquisire idonea documentazione comprovante il subentro del nuovo soggetto giuridico.

In caso di eventuale contestazione dell'attivazione WLR per subentro, Telecom Italia richiederà all'operatore WLR la documentazione sopra citata. Ove Telecom Italia rilevi gravi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso, potrà agire in base a quanto disposto all'art. 16 della delibera n. 694/06/CONS.

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.

Telecom Italia consente l'attivazione del WLR per un cliente ISDN Multinumero garantendo il mantenimento della numerazione principale e di tutte le numerazioni aggiuntive attive che il cliente aveva nel precedente rapporto contrattuale con Telecom Italia.

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 in modo esaustivo, 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.).

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, fornendo apposita informativa all'Operatore WLR che vede rigettato il proprio ordine. Telecom Italia

rifiuta le richieste di WLR sottoscritte dal cliente alla stessa data per una medesima linea pervenute nello stesso giorno a Telecom Italia da Operatori WLR diversi.

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 che presenta la data di sottoscrizione del contratto con il cliente 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.

Realizzazione tecnica

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR alla data indicata dall'operatore WLR (DAC) al momento della richiesta del servizio.

4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR su Linea Non Attiva

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 al paragrafo 9.8. 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 al paragrafo 9.10.7.

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 con eventuali opere speciali o se vi sia una situazione di saturazione di rete che potrebbe impedire la realizzazione della linea.

Un caso particolare di attivazione su linea non attiva è quello di richiesta di attivazione WLR su linea *Bitstream naked*, cioè una linea Bitstream non collegata alla centrale telefonica di Telecom Italia. Ai fini di tale richiesta, in aggiunta alle informazioni sopra riportate, l'Operatore dovrà indicare anche il codice risorsa che identifica la linea fisica sulla quale è già attivo il servizio Bitstream naked. Tale codice risorsa dovrà essere inserito nell'ordine WLR nel campo normalmente previsto per l'inserimento del numero della linea telefonica su cui si richiede di attivare il servizio WLR.

In particolare, in caso di richiesta di attivazione del servizio WLR sulla stessa linea su cui è attivo un servizio *Bitstream naked*, Telecom Italia, entro il completamento dell'attivazione stessa, comunicherà:

- all'Operatore WLR l'esistenza sulla linea di un precedente contratto *Bitstream naked*;
- all'Operatore che usufruisce del servizio *Bitstream naked*, l'attivazione del servizio WLR.

Le suddette comunicazioni non sono dovute nei casi in cui il cliente chieda il passaggio dai servizi di *Bitstream naked* al servizio WLR con il medesimo operatore, ovvero quando l'Operatore WLR coincide con l'Operatore *Bitstream naked*.

La notifica all'Operatore WLR circa l'esistenza sulla linea di un precedente contratto *Bitstream naked*, in attesa del completamento dell'automatizzazione, sarà inviata via e-mail ai punti di contatto indicati dall'Operatore WLR.

In coerenza con quanto previsto dall'Art. 2 comma 3 della Delibera 35/09/CIR, Telecom Italia notifica all'Operatore la data di attivazione della linea nel caso di WLR attivato su linea precedentemente non attiva.

Realizzazione tecnica

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR alla data indicata dall'Operatore WLR (DAC) al momento della richiesta del servizio.

Qualora in fase di appuntamento il cliente risulti irreperibile dopo che siano stati espletati tre tentativi di contatto telefonico, Telecom Italia procede alla rimodulazione della DAC in prima istanza, e se il cliente rimane irreperibile, anche dopo la prima rimodulazione, si procede all'annullamento dell'ordinativo.

Qualora in fase di intervento on field il cliente risulti irreperibile l'ordinativo è annullato.

Qualora, durante la realizzazione di una Linea Non Attiva, Telecom Italia rilevi la necessità di eseguire opere speciali, invia all'operatore una prima rimodulazione DAC di *default* a 180 gg., sospende la decorrenza degli SLA ed entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione comunica all'Operatore la fattibilità, il tempo di attivazione stimato ed i costi di tali opere. I tempi di fornitura delle opere speciali

includono, laddove disponibili, i tempi necessari per il rilascio di eventuali permessi pubblici o privati per la realizzazione delle opere stesse.

Entro i successivi 5 giorni lavorativi dalla ricezione della fattibilità, l'Operatore deve comunicare l'accettazione o meno delle condizioni di fornitura proposte. Decorso tale termine senza che l'Operatore abbia comunicato l'accettazione, l'ordinativo viene annullato.

Se in fase di comunicazioni delle condizioni di fornitura:

1. è stata rilevata l'esigenza di ottenere permessi per l'esecuzione delle opere speciali la DAC viene così rimodulata:

DAC = 5 gg (a disposizione di OLO per l'accettazione delle condizioni di fornitura),
+ tempo ipotizzato per il rilascio di eventuali permessi e per la realizzazione delle opere speciali + SLA previsti per WLR Linea Non Attiva.

2. non è stata rilevata l'esigenza di ottenere permessi per l'esecuzione delle opere speciali, la DAC, a partire dalla data effettiva di accettazione preventivo, viene così rimodulata

DAC = tempo di realizzazione delle opere speciali indicato nelle condizioni di fornitura + SLA previsti per WLR LNA.

3. non è stata rilevata l'esigenza di ottenere permessi per l'esecuzione delle opere speciali e tale esigenza venga rilevata soltanto durante l'esecuzione delle opere speciali si procede ad effettuare un'ulteriore rimodulazione della DAC (secondo quanto previsto al primo punto) a partire dalla DAC rimodulata (secondo quanto previsto al punto precedente).

Ulteriori rimodulazioni della DAC sono possibili nei casi in cui l'Ente o il privato che devono rilasciare i permessi non rispettano le previsioni comunicate.

Per l'attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva che comporta un intervento presso la sede del cliente nel caso in cui Telecom Italia rilevi sia al primo che al secondo tentativo di intervento *on-field* l'irreperibilità del cliente o il suo rifiuto dell'intervento tecnico, Telecom Italia invierà all'Operatore una notifica di *chiusura negativa* dell'ordinativo. In tal caso l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto previsto nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

5 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 descritto nel seguito del presente documento.

Telecom Italia accetta e gestisce gli ordini di cambio categoria di appartenenza del cliente da residenziale a non residenziale 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.

Le eventuali richieste di variazione relative ad un cliente ISDN Multinumero attivato in WLR sono gestite da Telecom Italia mediante appositi ordinativi di variazione inviati dall'Operatore WLR successivamente all'attivazione del WLR stesso.

6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR

6.1 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 nel seguito del presente documento.

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.

Le eventuali richieste di disattivazione delle numerazioni aggiuntive relative ad un cliente ISDN Multinumero attivato in WLR sono gestite da Telecom Italia mediante appositi ordinativi di disattivazione inviati dall'Operatore WLR successivamente all'attivazione.

6.2 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 descritto nel seguito del presente documento.

7 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 e sue successive modifiche ed integrazioni e le relative modalità attuative sono state precisate nell'Accordo Quadro relativo alle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero concluso in data 14.6.2008 e nella Circolare AGCOM del 9 aprile 2008 disponibile sul sito www.agcom.it/provv/d_274_07_CONS.htm

Telecom Italia rende disponibile sul sito www.wholesale-telecomitalia.it gli aggiornamenti della documentazione tecnica relativa alle procedure operative di passaggio dei clienti tra operatori che sono parte integrante della presente Offerta di Riferimento.

8 GESTIONE ORDINI

Di seguito sono descritti la capacità di evasione di Telecom Italia, il meccanismo di programmazione degli ordini e i criteri di gestione della waiting list.

8.1 Capacità di evasione

La massima capacità teorica di evasione ordini di Telecom Italia è fissata in 20.000 ordini al giorno a disposizione di tutti gli Operatori richiedenti il servizio WLR (Operatore WLR). In tale conteggio sono incluse tutte le tipologie di ordine riportate nella successiva Tabella 1.

La capacità di ricezione Ordini da parte di Telecom Italia è pari alla massima capacità teorica di evasione ordini di Telecom Italia (20.000 ordini al giorno) aumentata del 30%.

Ciascun Operatore WLR può trasmettere ordinativi entro un limite massimo giornaliero per operatore WLR e per ciascuna Area Territoriale (AOR) pari alla capacità massima teorica, a lui assegnata per la stessa AOR in fase di pianificazione, aumentata del 30%. Per ciascuna AOR gli eventuali ordinativi eccedenti la capacità assegnata a ciascun operatore WLR e per i quali non sia al momento disponibile una capacità di evasione vengono inseriti in una lista d'attesa (*Waiting List*) e lavorati appena possibile.

Ogni richiesta del servizio WLR inviata dall'Operatore WLR relativa ad un singolo impianto d'utente, anche multinumero, va conteggiata come singola richiesta.

Le 18 Aree Territoriali sono definite nella Delibera 8/01/CIR. La capacità di evasione giornaliera è ripartita in misura proporzionale al numero di abbonati presenti in ciascuna delle 18 Aree Territoriali, tenuto conto degli stadi di linea non aperti al WLR (20.000 giornalieri per un mese di 22 giorni lavorativi).

| Area territoriale | Capacità di evasione mensile |
|-------------------|------------------------------|
| Abruzzo Molise | 11.334 |
| Calabria | 11.970. |
| Campania | 37.854 |
| Emilia | 34.579 |
| Friuli | 10.131 |
| Lazio | 10.275 |

| | |
|---------------|--------|
| Liguria | 16.587 |
| Lombardia | 39.930 |
| Marche Umbria | 16.675 |
| Milano | 37.192 |
| Piemonte | 37.287 |
| Puglia | 25.184 |
| Roma | 35.558 |
| Sardegna | 11.015 |
| Sicilia | 32.936 |
| Toscana | 29.618 |
| Trentino | 7.360. |
| Veneto | 34.534 |

8.2 Processo Di Programmazione

L'Operatore WLR indica a Telecom Italia mediante il Piano di Implementazione WLR di cui all'Annesso 1 al presente documento, le previsioni relative alle richieste WLR che invierà mensilmente ripartite per le 18 Aree Territoriali (AOR) di Telecom Italia.

Le quantità indicate in tale Piano, da presentarsi per il primo mese di attivazione del servizio 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.

La pianificazione della capacità richiesta per ogni mese successivo dovrà essere comunicata dall'Operatore WLR a Telecom Italia, mediante apposita richiesta di programmazione tramite i sistemi informatici, entro 15 giorni dalla fine di ciascun mese in corso, indicando la capacità richiesta per il mese successivo ripartita per Area Territoriale

Le *tipologie di volumi* che interagiscono nel processo di programmazione sono:

- **Volumi richiesti:** richieste degli Operatori WLR per ogni giorno del mese di riferimento
- **Volumi assegnati:** richieste assegnate da TI agli Operatori WLR
- **Volumi effettivi:** richieste effettivamente inviate dagli Operatori WLR a TI nel mese di riferimento.

Al fine di facilitare le operazioni di evasione degli ordinativi, l'inoltro dei dati si effettua su supporto informatico, secondo un formato proposto da Telecom Italia.

Le linee guida del processo di programmazione sono le seguenti:

- ciascun Operatore WLR deve inviare a TI le proprie previsioni di richieste relative al mese X, per ciascuna Area Territoriale, entro 15 giorni dalla fine del mese X-1. Il 17mo giorno le richieste non verranno più accettate ed i file verranno elaborati notificando ad Operatore WLR il file con i volumi assegnati.
- I volumi richiesti dall'Operatore WLR per ogni Area Territoriale non devono superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente ai volumi richiesti dai singoli operatori WLR.
- entro 5 giorni dalla fine del mese X-1 TI comunica a OLO i volumi assegnati per ogni Area Territoriale per il mese X.
- a fine mese X TI calcola il consuntivo, ovvero le richieste effettivamente inviate da ciascun Operatore WLR in quel mese, per procedere all'eventuale calcolo di penali da applicare ai volumi da assegnare per il mese X+2. Al fine di scoraggiare sottostime o sovrastime intenzionali nelle previsioni, Telecom Italia ha facoltà, per ogni singolo periodo, di non accettare richieste eccedenti le previsioni. In caso di richieste del singolo Operatore WLR inferiori alle previsioni, che incidano 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 percentuale dello scostamento dalla previsione. Telecom Italia utilizza, ai fini dell'applicazione della penale, lo scostamento percentuale tra i volumi richiesti dall'Operatore nel mese ed i volumi effettivi. Tale fattore è utilizzato per ridurre, nel primo mese utile (X+2) i volumi assegnati all'Operatore. La capacità produttiva residua è suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori.

8.3 *Waiting List*

Tutti gli ordini WLR che sono trasmessi dall'Operatore WLR subiscono una verifica di tipo formale contrattuale.

Quelli che NON superano questa fase sono rifiutati con le opportune causali ad OLO.

Quelli che superano questa fase sono inseriti in WAITING LIST e sono caratterizzati dalla Data Ricezione Ordine (DRO), e dall'Area Territoriale di appartenenza (AOR).

- Fissata una AOR_K vengono prelevati per l' OLO_M dalla Waiting List un numero di ordinativi non superiore alla quantità giornaliera ad esso assegnata in fase di pianificazione mensile
- Il criterio di estrazione è basato su Priorità preassegnata e in subordine su modalità First in First Out

- qualora l' Operatore WLR abbia valorizzato la *DAC*, vengono estratti per primi dalla Waiting list gli ordini che hanno: $DAC - SLA = \text{Data corrente}$ (preferenza priorità espressa da OLO)
- con priorità minore vengono estratti gli ordini con *DAC* non valorizzata in base alla DRO meno recente (precedenza per data di invio richiesta)
- Il prelievo è effettuato per tutti gli Operatore WLR per una determinata AOR_K
- Se al termine del prelievo per la determinata AOR_K per tutti gli Operatori WLR la somma degli ordinativi è inferiore alla capacità giornaliera dichiarata da T.I. si provvede ad un secondo ciclo di estrazione dalla Waiting List per la capacità residua
- La ripartizione della capacità residua avviene con un processo sequenziale ed iterativo che attribuisce ad ogni OLO una stessa quantità di richieste. In particolare, se gli OLO sono N e dopo una prima attribuzione di "una stessa quantità" uno di essi non ha più richieste in Waiting list, nella seconda attribuzione il numero degli OLO che parteciperà alla ripartizione sarà $N-1$ e così via fino all'esaurimento della capacità residua di T.I. o fino allo svuotamento della Waiting List
- All'ordine estratto dalla Waiting List e messo in lavorazione viene attribuita la Data Estrazione Waiting List (DEW) che viene comunicata all'Operatore.
- Gli ordini con *DAC* valorizzata che superano la capacità assegnata ad OLO e non sono prelevati dalla Waiting List a *DAC - SLA* perchè è stata raggiunta la capacità massima di TI, saranno respinti verso l'OLO.

9 PROCEDURA DI INTERFACCIA E TRACCIATI RECORD WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE

Nel seguito si descrive l'interfaccia TI-OPERATORE WLR ed i tracciati record per la gestione degli ordini relativi al servizio WLR inviati dall'Operatore WLR a Telecom Italia. Sono descritte, in particolare, le modalità di invio dei file contenenti gli ordini, la mimica dei messaggi scambiati a partire da una richiesta di servizio fino al suo espletamento e il contenuto informativo di ogni messaggio previsto.

Telecom Italia comunicherà tempestivamente all'operatore WLR la data a partire dalla quale le eventuali modifiche e/o le integrazioni ai contenuti descritti nel seguito del presente documento saranno rese operative sui sistemi Telecom Italia.

Nel paragrafo 9.7 sono riportate le causali di scarto previste per il servizio WLR.

9.1 *Tipologia degli Ordini*

L'ordine inviato dall'Operatore WLR a TI viene definito di seguito con il termine "Ordine WLR", il cui codice di servizio è WLR.

- Ordine di Attivazione: un Ordine di Attivazione deve contenere un'unica Richiesta di Servizio WLR e può contenere anche una Variazione Prestazioni.
- Ordine di Cessazione: un Ordine di Cessazione deve contenere un'unica Richiesta di Servizio WLR.
- Ordine di Variazione Prestazioni: un Ordine di Variazione di una o più prestazioni su un utente WLR già attivo
- Ordine di Migrazione: un Ordine di Migrazione del servizio WLR trasmesso dall'Operatore WLR

Tutti gli ordini contenenti un'unica Richiesta di servizio WLR sono identificati da TI con un progressivo chiamato "Id Ordine".

L' "Id Ordine" è comunicato all'Operatore attraverso un messaggio.

9.2 *Descrizione degli Stati degli Ordini WLR*

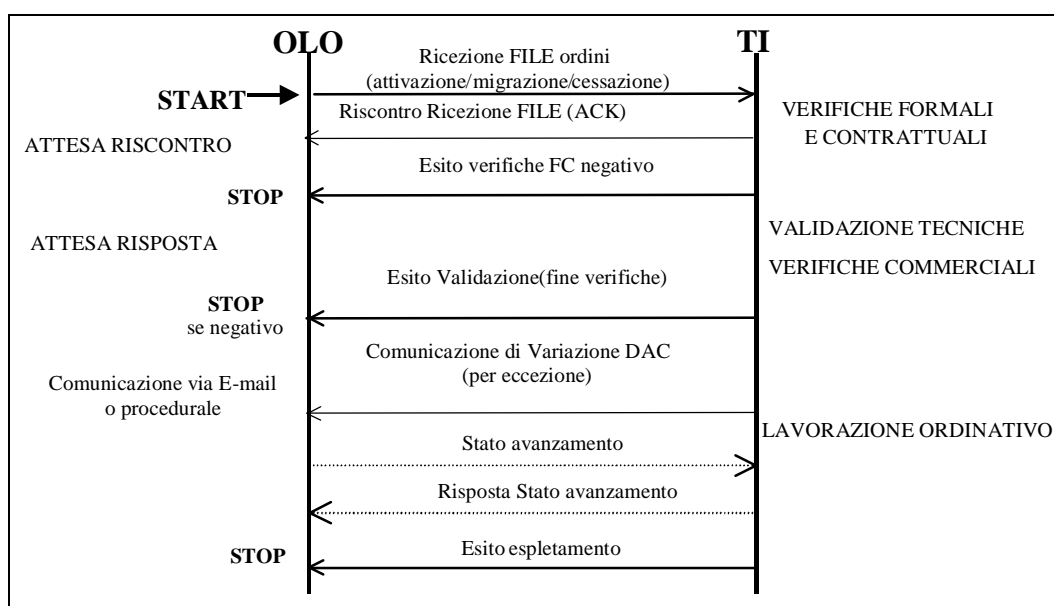
Ogni **Ordine WLR** ha associato uno **stato di lavorazione**, che può assumere i seguenti valori:

- **Acquisito**, stato iniziale della ordine di WLR, fornito entro 1 giorno dalla ricezione dell'OL;

- **Rifiutato**, per un ordine che non ha superato le Verifiche Formali/Contrattuali, Tecnico o Gestionali/Amministrative;
- **Accettato**, per un ordine che ha superato le Verifiche Formali/Contrattuali, Tecniche e Gestionali/Amministrative;
- **Espletato**, per un ordine che è stato realizzato.

9.3 Scambio dei Messaggi

Nel seguito viene riportata la mimica delle possibili sequenze di messaggi scambiati tra l'Operatore e Telecom Italia.



Descrizione della mimica:

- **START**: punto di inizio interazione OPERATORE TI;
- **STOP**: punto di fine interazione OPERATORE TI;
- **ricezione FILE ordini** ordini OPERATORE (richieste di attivazione/variazione/cessazione o richieste stato avanzamento);
- **invio Riscontro Ricezione FILE (ACK)** del protocollo HTTPS);
- **invio esito validazione formale/contrattuale**: in relazione alle verifiche effettuate con esito negativo, viene rifiutato l'Ordine (es. la valorizzazione dei campi non è coerente con il tipo di ordine inviato, non viene riscontrata correttezza formale nei record ordini, si rileva la presenza di richieste di WLR da OPERATORE diversi per lo stesso numero telefonico, ecc.); in caso di esito positivo della fase viene fornita comunicazione ad OPERATORE di acquisizione dell'Ordine, fornendo l'identificativo dell'Ordine generato da TI.
- **invio esito validazione tecnico/commerciale/amministrativa**: in relazione alle verifiche effettuate con esito negativo, viene rifiutato l'Ordine (es. presenza di subentri, traslochi, cessazioni sul numero richiesto, centrale analogica, impianto di telefonia pubblica); in caso positivo si fornisce la notifica di accettazione dell'Ordine;
- **invio risposta** alle eventuali richieste **stato avanzamento**;

- invio **esito espletamento**.

I messaggi individuati per la mimica TI/OPERATORE sono riportati nelle successive tabelle:

| Messaggio OPERATORE → TI | Descrizione |
|--------------------------------|--|
| Ordine Attivazione di | Ordine di fornitura del servizio WLR in cui l'Operatore Donating è Telecom Italia; |
| Ordine Migrazione di | Ordine di fornitura del servizio di WLR in cui l'Operatore Donating è un Operatore alternativo diverso da Telecom Italia; |
| Ordine Cessazione di | Ordine di disattivazione del servizio di WLR |
| Ordine Variazione di | Ordine con il quale viene richiesta la variazione di una o più prestazioni accessorie del servizio WLR precedentemente attivato. |
| Stato avanzamento | Rappresenta la richiesta di informazioni da OPERATORE a TI sullo stato di avanzamento dell'ordine |
| Richiesta di Programmazione di | Rappresenta la richiesta di assegnazione di una quota di capacità di evasione ordinativi per il mese successivo. |

Tabella 1 Messaggi OPERATORE → TI

| Messaggio TI → OPERATORE | Descrizione |
|-----------------------------|--|
| Riscontro Ricezione FILE | Rappresenta il riscontro di avvenuta ricezione del FILE richieste (ACK del protocollo HTTPS). |
| Esito Verifiche | Rappresenta l'esito della verifica formale/contrattuale sull'ordine |
| Esito Validazione | Rappresenta l'esito della validazione tecnico/commerciale/amministrativa dell'ordine. |
| Esito Espletamento | Rappresenta l'esito del provisioning tecnico dell'Ordine. Nel caso di esito positivo si comunica l'identificativo del servizio |
| Esito Stato avanzamento | Risposta alla eventuale richiesta di informazioni da parte di OPERATORE sullo stato di avanzamento degli Ordini. |

Tabella 2 Messaggi TI → OPERATORE

9.4 MODALITA' TECNICHE DI INVIO

Il colloquio informatico tra l'operatore WLR e TI avviene attraverso lo scambio di file. Nel seguito sono descritti i file previsti per il colloquio OPERATORE → TI e TI → OPERATORE.

La richiesta di WLR è indicata nel documento col nome "Ordine WLR".

9.4.1 Colloquio OPERATORE → TI

Per il colloquio OPERATORE → TI sono previste due tipologie di file da scambiare:

Richiesta: file contenente gli "Ordini WLR" (1 record per richiesta servizio WLR)

Regole generali:

- file di testo in formato csv
- codifica ASCII
- nome file: OPERATOREYYYYMMGGNN (13 caratteri) dove:

OPERATORE: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore

YYYY: 4 caratteri identificativi l'anno del mese di riferimento degli ordini inviati

MM: 2 caratteri identificativi il mese di riferimento

GG: 2 caratteri identificativi il giorno del mese di riferimento relativo; tale giorno è quello di trasmissione del file)

NN: progressivo numerico che parte da 01 (da incrementare nel caso di invii di più file che vanno a costituire il BLOCCO RICHIESTE dell'Operatore, ovvero blocco di Ordini WLR)

- Ogni record deve terminare con il *carriage return* (CR – cod. ASCII: 10 13 DOS – 10 UNIX);
- Tutti i campi contenuti nei record devono essere in formato testo e compresi dal carattere doppio apice (" – cod. ASCII:34).
- Un campo che non contiene alcun valore deve essere riportato come "".
- Il carattere separatore tra i campi è il punto e virgola (; - cod. ASCII: 59), tale carattere, quindi, è un carattere proibito per il contenuto testo dei campi.
- Nei campi contenenti numeri non devono comparire zeri non significativi a eccezione dei numeri telefonici in cui lo zero iniziale è parte integrante del prefisso telefonico, e deve, quindi, comparire sempre.
- Formato data: *gg/mm/aaaa*.
- Formato ora: *hh:mm*.
- I campi vanno riempiti con allineamento a Sinistra
- I campi che prevedono liste di valori (es. Lista DN) devono essere separati dal carattere " , "

Esempio:

numero telefonico 067777777 "067777777"

Campo senza valore ""

Data 7 agosto 2000 "07/08/2000"

Ora 17'15" "17:15"

Sequenza dei campi sopra riportati: "067777777";"";"07/08/2000";"17:15" CARRIAGE RETURN

9.4.2 Colloquio TI → OPERATORE

Per il colloquio TI → OPERATORE è previsto un solo tipo di file “scambio” che riporta gli esiti delle verifiche formali contrattuali, gli esiti della validazione tecnico/commerciale/amministrativa, gli esiti dell’espletamento tecnico e le eventuali notifiche relative allo stato per le richieste di stato avanzamento.

Il file "scambio" viene prodotto giornalmente, dopo l'orario di servizio, ed è messo a disposizione sul sito web di accoglienza (par. 9.4.3) e non verrà modificato durante l'orario di servizio. Eventuali notifiche che non è stato possibile elaborare prima dell'orario di servizio verranno inserite nel successivo file di scambio (i vari file "scambio" prodotti da TI vengono mantenuti on-line sul sito web di accoglienza per la durata di un anno).

Regole generali:

⇒ nome file: TLCYYYYMMGGOPERATOREN (15 caratteri) dove:

TLC: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore di accesso (Telecom Italia);

YYYY MM GG: 8 caratteri identificativi, in formato americano, la data del giorno di creazione del file “scambio” rispettivamente 4 caratteri per l'anno, 2 caratteri per il mese e 2 caratteri identificativi il giorno;

OPERATORE: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore;

N: carattere che indica che il file è di NOTIFICA.

9.4.3 Modalità di invio dei file

Telecom Italia ha predisposto un sito WEB di accoglienza delle richieste di WLR accessibile con modalità Extranet dagli Operatori che hanno firmato un contratto. Dalla home-page del sito di accoglienza (la cui modalità di collegamento e indirizzo verranno comunicate in seguito) è possibile attivare le funzioni di:

- invio tramite *https* dei file “scambio” dall'Operatore a Telecom Italia;
- visualizzazione dei nomi dei file “scambio” già inviati a Telecom Italia, con indicazione di data ed ora di quando è avvenuta la trasmissione (periodo a regime) nonché della dimensione del file stesso.
- selezione e ricezione tramite *https* dei file “scambio” predisposti da Telecom Italia e contenenti i riscontri/notifiche sulle richieste già inviate dall'Operatore.

Per inviare e ricevere i file “scambio” l'Operatore deve essere dotato di un modem ISDN a 64 Kb/s.

Orario di servizio: l'accesso al sito WEB di accoglienza, e quindi la possibilità di trasmissione/ricezione dei file “scambio”, sarà possibile tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 19,00. Appena elaborati dall'interfaccia TI, vengono resi disponibili i messaggi di riscontro per l'Operatore (ed eventuale causale di scarto per gli ordini rifiutati).

I vari file (caratterizzati da progressivi diversi) inviati dall'Operatore costituiscono il BLOCCO RICHIESTE: tale blocco viene elaborato con cadenza giornaliera, dopo l'orario

di servizio, e viene seguito dalla predisposizione del file "scambio" TI con le notifiche del caso.

Nel caso di rifiuto del singolo ordine è sufficiente inviare il/i nuovo/i file interessato/i, modificando il contenuto dei record oggetto del rifiuto.

L'invio dei file deve sottostare alle seguenti regole: **integrazione** del BLOCCO RICHIESTE: si invia un nuovo file con un progressivo ancora non utilizzato.

9.5 Tracciato record OPERATORE → TI

Di seguito si riportano i tracciati record degli ordini contenenti le singole richieste di servizio WLR.

In generale, una ordine di servizio WLR contiene:

- Identificativo OPERATORE;
- Identificativo ordine dell'OPERATORE;
- Tipologia Ordine: Attivazione, Cessazione, Variazione;
- Tipo prestazione;
- Referente OPERATORE;
- Struttura cliente OPERATORE;
- Dati anagrafici ed indirizzo del Cliente Finale;
- Lista di tutti i servizi TI del cliente finale che dovranno essere cessati
- Data Attesa Consegna (DAC_R).

Il dettaglio sulla composizione degli ordini viene riportato nei paragrafi che seguono.

9.6 Tracciato Record TI → OPERATORE

Il messaggio di risposta da inviare all'Operatore deve contenere i seguenti campi:

- Identificativo ordine di TI
- Identificativo ordine dell'OPERATORE
- Stato Ordine

Per tutte le Richieste di Servizio associate ad un **ordine accettato** occorre fornire ad OPERATORE:

Stato Ordine

Data validazione tecnica/commerciale dell' Ordine

Dac

Identificativo Ordine (ID Ordine)

Referente TI

Per le Richieste di Servizio che hanno determinato la **non accettazione**, occorre fornire ad OPERATORE:

Data validazione tecnica/commerciale/amministrativa della Ordine (ovvero data rifiuto)

Causale rifiuto

Motivazione rifiuto

Stato Ordine

Note

9.7 CAUSALI DI RIFIUTO E DI RIMODULAZIONE

| Codice | Descrizione codice | Descrizione causale |
|--------|---|---|
| A3 | Esistenza di un contratto cliente con data piu' recente | |
| A4 | Area non valida o non abilitata | L'Operatore non ha indicato in modo formalmente corretto l'Area in cui chiede la programmazione oppure l'Operatore non è abilitato a chiedere la programmazione in tale Area. |
| A5 | Superato il lotto massimo giornaliero per Area | |
| A6 | Superato il lotto massimo mensile per Area | |
| 17 | Campo COGNOME CLIENTE errato | Campo obbligatorio COGNOME CLIENTE mancante |
| 32 | Campo CODE OP RICHIEDENTE errato | Campo CODE OPERATORE RICHIEDENTE non valorizzato correttamente |
| 35 | Risorsa non disponibile | |
| 37 | Distretto di Appartenenza non valido | |
| 41 | Campo PARTICELLA TOPONOMASTICA errato | |
| 43 | Campo LOCALITA' errato | Campo obbligatorio LOCALITA' mancante |
| 47 | Campo CODICE COMUNE CLIENTE errato | |
| 53 | Campo COGNOME REFERENTE RICHIEDENTE errato | |
| 58 | Campo CARATTERISTICA ORDINE errato | |
| 67 | Campo TIPO LINEA errato | |
| 71 | Directory number, radicale mancanti | Campo DIRECTORY NUMBER non valorizzato correttamente |
| 73 | Campo FLAG MANTENIMENTO DEI PRODOTTI errato | Incongruenza con la gestione prodotti. |

| | | |
|-----|--|---|
| 77 | Cliente rifiuta l'intervento tecnico | Il rifiuto è rilevato durante uno dei tre tentativi di contatto telefonico con il cliente o al momento dell'intervento tecnico on-field |
| 93 | Quantità richiesta non valida | Controllo formale sulla compilazione del campo "Q.tà richiesta" del messaggio di richiesta programmazione |
| 99 | Campo DATA ATTESA CONSEGNA SERVIZIO errato | |
| 100 | Campo CODICE REFERENTE RICHIEDENTE errato | |
| 111 | Campo TIPO DN non previsto | |
| 144 | Contratto non sottoscritto per il servizio richiesto | Contratto di riferimento non definito |
| 181 | Campo EMAIL REFERENTE RICHIEDENTE errato | |
| 206 | Impossibile annullare l'ordinativo | |
| 324 | Data Ricezione Ordine fuori dall'intervallo di provisioning | |
| 507 | Data Attesa Consegna non conforme agli SLA | Data Attesa Consegna non conforme agli SLA |
| 511 | Data di emissione Ordine non valida | Campo DATA ORDINE non valorizzato correttamente |
| 512 | Indirizzo errato - PARTICELLA TOPONOMASTICA sconosciuta | Indirizzo Errato - PARTICELLA TOPONOMASTICA sconosciuta |
| 514 | Distretto di appartenenza errato | Distretto di Appartenenza non valido |
| 517 | Tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto | |
| 518 | Capostipite, caposerie o testa di serie mancanti | Campo CAPOSTIPITE/RADICALE non valorizzato correttamente |
| 519 | Indirizzo errato - VIA sconosciuta | Indirizzo Errato - VIA sconosciuta |
| 533 | Indirizzo errato - CIVICO esistente ma errato | CIVICO formalmente corretto in quanto esistente, ma non corrispondente al civico effettivo del Cliente |
| 550 | Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza | |

| | | |
|-----|---|---|
| 553 | Impianto di telefonia pubblica | Impianto di telefonia pubblica |
| 556 | Collegamento di servizio TI | Collegamento di servizio TI |
| 570 | Dati anagrafici incompleti o errati | Dati anagrafici del cliente incompleti o errati |
| 576 | Codice Fiscale/Partita IVA errato o non corrispondente a intestatario | Dati anagrafici del cliente incompleti o errati |
| 596 | Indirizzo errato - CIVICO sconosciuto | Indirizzo Errato - CIVICO sconosciuto |
| 598 | Numerazione aggiuntivo ISDN non valido | |
| 600 | Linea in fase di trasformazione commerciale | |
| 603 | Indirizzo errato - COMUNE sconosciuto | Indirizzo Errato - COMUNE sconosciuto |
| 675 | Servizio non compatibile con i servizi esistenti | La richiesta WLR non e' compatibile con i servizi esistenti sulla linea |
| 676 | Servizio già attivo per stessa numerazione | Il servizio WLR e' già attivo sulla stessa utenza |
| 677 | Numero aggiuntivi ISDN BRA multinumero non valido | La richiesta di numerazione aggiuntiva non e' valida |
| 678 | Aggiuntivi ISDN BRA multinumero non previsto | La numerazione aggiuntiva non prevista nel campo |
| 679 | Servizio da variare non valido | Il servizio richiesto in variazione non rientra nel range di valori possibili |
| 680 | Risorsa da variare inesistente | La numerazione da variare non e' esistente o non appartiene all'OLO richiedente |
| 681 | Tipo STS riservato | Il codice STS richiesto e' riservato |
| 682 | Direzionalità non prevista | |
| 690 | STS attivo con lo stesso OLO | |
| 702 | Ordinativo annullato su richiesta OLO | <p>Su richiesta OLO è possibile annullare l'ordine dopo l'accettazione e fino al giorno precedente la Data di Attesa Consegna Comprende i casi di :</p> <ul style="list-style-type: none"> • rifiuto da parte dell'OLO delle condizioni di fornitura per la realizzazione di opere speciali nel caso di attivazione WLR su Linea Non Attiva • superamento dei giorni a disposizione dell'operatore per esprimere l'accettazione o rifiuto delle condizioni di fornitura |

| | | |
|---------|--|---|
| 707 | Cliente irreperibile | L'irreperibilità è rilevata: <ul style="list-style-type: none"> dopo aver espletato tre tentativi di contatto telefonico con il cliente. Irreperibilità del cliente rilevata on-field |
| 708 | Tubazione di accesso ostruita o inidonea | Tubazione di accesso ostruita o inidonea (ad esempio tubazione in comune con altri impianti: elettrici o citofonici) |
| 709 | Rete satura, risorse di rete non disponibili | Mancanza di coppia su rete primaria o secondaria |
| 710 | Mancanza permessi di transito o accesso da terze parti | Ordinativo su Linea Non Attiva per il quale è accertata e definitiva la mancanza dei necessari permessi di terze parti. |
| 712 | Rifiuto su successiva richiesta OLO | |
| 715 | Centrale non aperta al servizio richiesto | Il DN afferisce ad una Centrale non abilitata al WLR. |
| 717 | Data conferma/sottoscrizione contratto non valida | |
| 730 | Ordini con DAC maggiore totale assegnato giornaliero per OLO | |
| 933 | Autenticazione PIN non superata | Viene utilizzata nei casi in cui: <ul style="list-style-type: none"> le verifiche di FASE 2 abbiano dato esito negativo la FASE 2 non sia stata eseguita l'ordine sia stato inviato prima che siano trascorse le 24 ore del silenzio assenso |
| 934 | Autenticazione PIN scaduta | L'ordine non è stato inviato entro i 15 gg lavorativi dalle 24 ore dell'invio della comunicazione di FASE 2 |
| 952 | Altro ordine in corso per la stessa utenza | |
| Z11 (*) | Rimodulazione DAC per causa di forza maggiore | Lo SLA è riferito alla nuova DAC rimodulata notificata all'OLO |
| Z12 (*) | Rimodulazione DAC per causa Telecom Italia | Non sospende lo SLA. |
| Z13 (*) | Rimodulazione DAC per Opere Speciali | Viene utilizzata nei casi di: <ul style="list-style-type: none"> rilevazione iniziale dell'esigenza di Opere Speciali; invio all'Operatore delle condizioni di fornitura delle Opere Speciali ; Ente o privato che non rispettano le previsioni di rilascio dei permessi , |

| | | |
|---------|--|---|
| Z14 (*) | Rimodulazione DAC causa accettazione condizioni di fornitura e/o ottenimento permessi per opere speciali | <p>Viene utilizzata nei casi di:</p> <ul style="list-style-type: none">• accettazione condizioni di fornitura per Opere Speciali;• ottenimento dei permessi necessari per Opere Speciali. <p>Lo SLA è riferito alla nuova DAC rimodulata notificata all'OLO.</p> |
| Z15 (*) | Rimodulazione DAC causa data di appuntamento differita dal cliente | <p>Lo SLA è riferito alla nuova DAC rimodulata notificata all'OLO.</p> |
| Z17 (*) | Rimodulazione DAC su richiesta OLO | <p>Lo SLA è riferito alla nuova DAC rimodulata notificata all'OLO.</p> |
| 725 (*) | Rimodulazione DAC per ordini complessi | <p>Viene utilizzata nei casi previsti nel Documento SLA del servizio WLR.</p> <p>Lo SLA è riferito alla nuova DAC rimodulata notificata all'OLO</p> |

(*) Telecom Italia comunicherà agli Operatori la data di rilascio in esercizio delle modifiche contrassegnate con il carattere * che sarà definita, salvo quanto diversamente concordato con gli Operatori stesso, non prima di 90gg dalla data di pubblicazione della presente Offerta di Riferimento.

9.8 Definizione TRACCIATI RECORD

9.8.1 Interfaccia OLO – TI

9.8.1.1 Messaggio per Richiesta di Attivazione WLR

Descrizione Messaggio

Con tale messaggio gli OLO inoltrano verso Telecom Italia le richieste di attivazione di Wholesale Line Rental.

Dettaglio Messaggio

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|---------------------------|--|------------------|----------------------|
| 1. | TIPO RECORD | Valore: 9 | OBB | OBB |
| 2. | CODICE OP RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 3. | CODICE ORDINE RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 4. | DATA ORDINE | DD/MM/YYYY (Data Invio Richiesta) | OBB | OBB |
| 5. | TIPO ORDINE | 1= attivazione | OBB | OBB |
| 6. | DETT_TIPO_ORDINE | | NA | NA |
| 7. | TIPO PRESTAZIONE | 9 = WLR | OBB | OBB |
| 8. | CARATTERISTICHE ORDINE | 0 = WLR su linea attiva 1 = WLR su linea non attiva | 0 | 1 |
| 9. | DIRECTORY NUMBER | Obbligatorio per linea attiva In caso di richieste di attivazione WLR su ADSL naked di Telecom Italia e portabilità del | OBB | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|--|--|------------------|----------------------|
| | | <p>numero VoIP di Telecom Italia sulla linea WLR l'operatore deve indicare la numerazione geografica principale dell'accesso naked di Telecom Italia.</p> <p>In caso di GNR deve essere compilato secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se l'Ordine è riferito ad un Flusso allora deve essere il Numero di un qualsiasi DN fatturato (ES. Radicale + '001'). Se l'Ordine è riferito ad una fuori numerazione deve essere indicato il DN di fuori numerazione <p>In caso di linea non attiva il campo e' OPZ unicamente per comunicare il Codice Risorsa del Bitstream Naked.</p> | | |
| 10. | FLAG MANTENIMENTO DEI PRODOTTI | <p>Obbligatorio per linea attiva</p> <p>No Mantenimento Prodotti: 0</p> <p>Si Mantenimento Prodotti: 1</p> <p>In caso di linea non attiva il campo e' NA</p> | OBB | NA |
| 11. | TIPO_DN | <p>Valori POTS = 0, ISDN = 1</p> <p>Da valorizzare solo nel caso di Linea non attiva</p> <p>In caso di linea attiva il campo e' NA</p> | NA | OBB |
| 12. | TIPO_LINEA | <p>Per Tipo_DN = 0 sono ammessi i seguenti valori: Simplex = 0, PBX = 3, GNR = 4</p> <p>Per Tipo_DN = 1 sono ammessi i seguenti valori: BRA mononumero = 1, BRA multinumero = 2</p> <p>PBX = 3, GNR = 4</p> | NA | OBB |
| 13. | AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO | <p>Il campo è obbligatorio se TIPO_LINEA = 0, 1, 2</p> <p>Il campo deve essere uguale ad 0 in caso di POTS Simplex e ISDN BRA mononumero.</p> <p>Il campo deve essere compreso tra 1 e 7 in caso di ISDN BRA multinumero</p> | NA | OPZ |
| 14. | QUANTITÀ DI LINEE/CANALI | <p>Numero totale di linee (per POTS) o canali (per ISDN) . Campo obbligatorio solo nel caso di tipo-linea = GNR o PBX.</p> | NA | OPZ |
| 15. | DIREZIONALITÀ | <p>Numero di linee (POTS) o canali (ISDN) unidirezionali entranti. Direzionalità=Quantità di linee</p> | NA | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|--------------------------|--|------------------|----------------------|
| | | Se DIR=0 tutte le linee sono bidirezionali OBBLIGATORIO se è valorizzato il campo 14 QUANTITA' di LINEE/CANALI | | |
| 16. | Selezione passante | 0=senza selezione passante 1=con selezione passante Campo significativo solo nel caso di tipologia di linea pari a GNR. Campo OBBLIGATORIO solo nel caso di campo 12 tipologia di linea pari a 4 (GNR). | NA | OPZ |
| 17. | ACCESSO NUMERICO | 0=accesso analogico 1=accesso numerico 2Mb/s Campo significativo solo nel caso di tipologia di linea pari a GNR. Campo OBBLIGATORIO solo nel caso di campo 12 tipologia di linea pari a 4 (GNR). | NA | OPZ |
| 18. | DATA ATTESA CONSEGNA | Obbligatoria per Linea non attiva Per linea attiva può essere riempito oppure no | OPZ | OBB |
| 19. | NOME CLIENTE | Obbligatorio in caso di persona fisica Opzionale in caso di società | OPZ | OPZ |
| 20. | COGNOME CLIENTE | Cognome o ragione sociale | OBB | OBB |
| 21. | CF/PARTITA IVA | | OPZ | OBB |
| 22. | PARTICELLA TOPONOMASTICA | Il valore corretto del campo per le singole richieste è quello riportato nella bolletta del cliente | OPZ | OBB |
| 23. | VIA | | OPZ | OBB |
| 24. | LOCALITÀ | | OPZ | OBB |
| 25. | NUMERO CIVICO | | OPZ | OBB |
| 26. | COMPLESSO | OBB per LNA se l'informazione esiste (nessun controllo) | OPZ | OPZ |
| 27. | SCALA | OBB per LNA se l'informazione esiste | OPZ | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|---------------------------------|---|------------------|----------------------|
| 28. | PIANO | OBB per LNA se l'informazione esiste | OPZ | OPZ |
| 29. | INTERNO | OBB per LNA se l'informazione esiste | OPZ | OPZ |
| 30. | CODICE COMUNE CLIENTE | Da valorizzare in caso di WLR su linea non attiva | NA | OBB |
| 31. | CODICE REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OBB | OBB |
| 32. | NOME REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 33. | COGNOME REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 34. | INDIRIZZO REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 35. | TELEFONO REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 36. | FAX REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 37. | EMAIL REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 38. | CAP REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 39. | NOTE | | OPZ | OPZ |
| 40. | IDENTIFICATIVO CORRELAZIONI | Obbligatorio in caso di sincronizzazione di diverse pratiche. | OPZ | OPZ |
| 41. | TOT RICHIESTE | Campi necessari ad individuare il pacchetto di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 42. | TIPO PACCHETTO | Campi necessari ad individuare il pacchetto di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 43. | DATA SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO | Formato data: DD/MM/YYYY Data sottoscrizione del contratto con cliente finale | OBB | OBB |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|------------------------------|--|------------------|----------------------|
| 44. | CODICE PROGETTO | | OPZ | OPZ |
| 45. | CAP CLIENTE | | OPZ | OPZ |
| 46. | RECAPITO ALTERNATIVO CLIENTE | | NA | OBB |
| 47. | CODICE STS | | NA | NA |
| 48. | FLAG_AGG | IL campo non deve essere valorizzato se la linea non e' ISDN BRA. Il campo e' opzionale anche se la linea e' ISDN BRA. Se vale 0 o assente = no aggiuntivi ; se vale 1 = si aggiuntivi | OPZ | NA |
| 49. | CODICE INDIRIZZO CLIENTE | Codice TOPONOMASTICO dell'INDIRIZZO del Cliente Finale. Il campo sarà compilato da OLO nel formato: CODICEPROV_CODICECOMUNE_CODICEVIA_CIVICO | OPZ | OPZ |
| 50. | BORCHIA ISDN NT1 plus | I valori possibili sono : "W+ " (installazione borchia ISDN NT1 plus) "W-" (rimozione borchia ISDN NT1 plus e installazione borchia ISDN NT1 base) Qualora l'OLO non indichi niente, viene mantenuta la borchia presente sulla linea. | OPZ | OPZ |

Legenda:

OBB: OBBbligatorio

OPZ: OPZionale

NA: Non Applicabile

9.8.1.2 Messaggio per Richiesta di Cessazione WLR

Descrizione Messaggio

Con tale messaggio gli OLO inoltrano verso Telecom Italia le richieste di cessazione di WLR. La valorizzazione dei campi del tracciato è particolareggiata in base al seguente dettaglio: la colonna WLR LNA deve essere utilizzata quando la linea è stata creata direttamente in WLR; la colonna WLR LA, deve essere utilizzata quando la linea acquisita in WLR era già attiva.

Dettaglio Messaggio

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|---------------------------|--|------------------|----------------------|
| 1. | TIPO RECORD | Valore: 9 | OBB | OBB |
| 2. | CODICE OP RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 3. | CODICE ORDINE RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 4. | DATA ORDINE | DD/MM/YYYY | OBB | OBB |
| 5. | TIPO ORDINE | 2=cessazione | OBB | OBB |
| 6. | DETT TIPO ORDINE | Se il campo e' vuoto indica Cessazione di impianto. Obbligatorio solo per cessazione con rientro :4= Cessazione con rientro | OPZ | NA |
| 7. | TIPO PRESTAZIONE | 9 = WLR | OBB | OBB |
| 8. | CARATTERISTICHE ORDINE | 0 = WLR su linea attiva, 1 = WLR su linea non attiva | 0 | 1 |
| 9. | DIRECTORY NUMBER | In caso di GNR deve essere compilato secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> Se l'Ordine è riferito ad un Flusso allora deve essere il Numero di un qualsiasi DN fatturato (ES. Radicale + '001'). Se l'Ordine è riferito ad una fuori numerazione deve essere indicato il DN di fuori numerazione | OBB | OBB |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|---------------------------------|--|------------------|----------------------|
| 10. | FLAG MANTENIMENTO DEI PRODOTTI | No Mantenimento Prodotti: 0 Si Mantenimento Prodotti: 1 | NA | NA |
| 11. | DATA ATTESA CONSEGNA | | OBB | OBB |
| 12. | NOME CLIENTE | Obbligatorio in caso di persona fisica Opzionale in caso di società | OPZ | OPZ |
| 13. | COGNOME CLIENTE | | OBB | OBB |
| 14. | CF/PARTITA IVA | Obbligatorio solo in caso di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 15. | PARTICELLA TOPONOMASTICA | Il valore corretto del campo per le singole richieste è quello riportato nella bolletta del cliente. | OPZ | OPZ |
| 16. | VIA | | OPZ | OPZ |
| 17. | LOCALITÀ | | OPZ | OPZ |
| 18. | NUMERO CIVICO | | OPZ | OPZ |
| 19. | CODICE REFERENTE RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 20. | NOME REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 21. | COGNOME REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 22. | INDIRIZZO REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 23. | TELEFONO REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | WLR linea attiva | WLR linea non attiva |
|----------|-------------------------------|--|------------------|----------------------|
| 24. | FAX REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 25. | EMAIL REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 26. | CAP REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | OPZ | OPZ |
| 27. | NOTE | | OPZ | OPZ |
| 28. | IDENTIFICATIVO CORRELAZIONI | Obbligatorio in caso di sincronizzazione di diverse pratiche. | OPZ | OPZ |
| 29. | TOT RICHIESTE | Campi necessari ad individuare il pacchetto di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 30. | TIPO PACCHETTO | Campi necessari ad individuare il pacchetto di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 31. | DATA SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO | Formato data: DD/MM/YYYY | OBB | OBB |
| 32. | RECAPITO ALTERNATIVO CLIENTE | | OPZ | OPZ |
| 33. | DATA RICEZIONE RICHIESTA | Da valorizzare in caso di cessazione con rientro (campo 6 DETT TIPO ORDINE = 4) | OPZ | NA |
| 34. | FLAG RIENTRO VELOCE | I: Cessazione con rientro veloce per impossibilita' tecniche R: Cessazione con rientro veloce per reclamo Vale 'I' o 'R' altrimenti vuoto | OPZ | NA |
| 35. | CODICE PROGETTO | | OPZ | OPZ |
| 36. | CAP CLIENTE | | OPZ | OPZ |

Legenda:

OBB: OBBbligatorio

OPZ: OPZionale

NA: Non Applicabile

9.8.1.3 Messaggio per Richiesta di Stato Avanzamento WLR

Descrizione Messaggio

Con tale messaggio gli OLO inoltrano a Telecom Italia le richieste per conoscere lo stato della lavorazione di richieste di servizi di WLR precedentemente trasmesse.

Dettaglio Messaggio

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | Stato Avanzamento |
|----------|---------------------------------|--|-------------------|
| 1. | Tipo Record | Valore: 6 | OBB |
| 2. | CODICE OP RICHIEDENTE | Identificativo dell'Operatore che emette l'ordine (Operatore Richiedente) (3 car.) | OBB |
| 3. | Codice Ordine Richiedente | Identificativo attribuito dall'Operatore Richiedente all'ordine (3 campo dell'interfaccia TI-OLO) | OBB |
| 4. | Data Ordine | Data invio stato avanzamento | OBB |
| 5. | Tipo Richiesta (ordine) | 4=stato avanzamento | OBB |
| 6. | Ordine di riferimento Fornitore | Identificativo attribuito dall'Operatore Fornitore alla richiesta oggetto dello stato di avanzamento (2 campo dell'interfaccia TI-OLO) | OBB |

Legenda:

OBB: Obbligatorio

OPZ: OPZIONALE

NA: Non Applicabile

9.8.1.4 Messaggio per Richiesta di Variazione Prestazioni WLR

Descrizione Messaggio

Con tale messaggio gli OLO inoltrano verso Telecom Italia le richieste di variazione di WLR.

Dettaglio Messaggio

La colonna M si applica quando il campo 6 assume valori ≥ 3 . La colonna A si applica per tutti gli altri valori del campo 6

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|---------------------------|-----------------------------------|-----|-----|
| 1 | TIPO RECORD | Valore: 9 | OBB | OBB |
| 2 | CODICE OP RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 3 | CODICE ORDINE RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 4 | DATA ORDINE | DD/MM/YYYY (Data Invio Richiesta) | OBB | OBB |
| 5 | TIPO ORDINE | 5 = Variazione | OBB | OBB |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|--------------------------------|--|-----|-----|
| 6 | DETT_TIPO_ORDINE | 1 = Attivazione STS (valorizzare il campo 8 - CARATTERISTICHE ORDINE) 2 = Cessazione STS (valorizzare il campo 8 - CARATTERISTICHE ORDINE) 3 = Cambio Numero - Senza avviso 4 = Cambio Numero - con Avviso di Nuovo Numero 5 = Override della riservatezza 5 GG 6 = Override della riservatezza 10 GG 7 = Override della riservatezza 15 GG 8 = Cambio Tipologia di Accesso da POTS a ISDN BRA Mononumero 9 = Riservato 10 = Cambio Tipologia di Accesso da ISDN BRA Mononumero a POTS 11 = Cambio Tipologia di Accesso da POTS a ISDN PRA 12 = Trasloco con conservazione del numero 13 = Trasloco con cambio del numero intra area locale Senza avviso 14 = Trasloco con cambio del numero verso altra area locale Senza avviso 15 = Trasloco con cambio del numero intra area locale con Avviso 16 = Trasloco con cambio del numero verso altra area con Avviso 17 = Gestione Linee\canali Aggiuntiva (Valorizzare il Campo 14 - Quantità Linee) 18 = Attivazione Classe di Disabilitazione C7 (blocco chiamate entranti) 19 = Attivazione Classe di Disabilitazione C10 (sblocco chiamate entranti) 20 = Cambio Categoria (Residenziale → Non Residenziale ; Non Residenziale → Residenziale) | OBB | OBB |
| 7 | TIPO PRESTAZIONE | 9 = WLR | OBB | OBB |
| 8 | CARATTERISTICHE ORDINE | 0 = variazione su utente WLR creato da linea attiva 1 = variazione su utente WLR creato da linea non attiva | OBB | OBB |
| 9 | DIRECTORY NUMBER | In caso di GNR deve essere compilato secondo le seguenti modalità: ➤ Se l'Ordine è riferito ad un Flusso allora deve essere il Numero di un qualsiasi DN fatturato (ES. Radicale + '001'). ➤ Se l'Ordine è riferito ad una fuori numerazione deve essere indicato il DN di fuori numerazione | OBB | OBB |
| 10 | FLAG MANTENIMENTO DEI PRODOTTI | OBBLIGATORIO in caso DETT TIPO ORDINE (campo 6) valorizzato dall'8 al 16 | NA | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|---------------------------------|---|-----|-----|
| 11 | TIPO_DN | Valori: POTS = 0, ISDN = 1 | NA | NA |
| 12 | TIPO_LINEA | Per Tipo_DN = 0 sono ammessi i seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> • Simplex = 0 • PBX = 3 • GNR =4 Per Tipo_DN = 1 sono ammessi i seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> • BRA mononumero = 1 • BRA multinumero = 2 • PBX = 3 • GNR =4 | NA | NA |
| 13 | AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO | OBBLIGATORIO se CODICE STS (campo 47) è valorizzato con '33' Il campo deve essere uguale a 0 in caso di POTS e ISDN BRA mononumero. Il campo deve essere compreso tra 1 e 7 in caso di ISDN BRA multinumero e caratteristiche_ordine=ISDN MSN . Il valore indica il numero totale di numeri aggiuntivi e viene analizzato per identificare incrementi o decrementi dei numeri aggiuntivi. | OPZ | OPZ |
| 14 | QUANTITÀ DI LINEE/CANALI | OBBLIGATORIO se DETT_TIPO_ORDINE (campo 6) è valorizzato con '17' Numero totale di linee (per POTS) o canali (per ISDN) . Il valore del campo viene analizzato per identificare incrementi o decrementi delle linee\canali. | NA | OPZ |
| 15 | DIREZIONALITÀ | Numero di linee (POTS) o canali (ISDN) unidirezionali entranti. Direzionalità<=Quantità di linee Se DIR=0 tutte le linee sono bidirezionali OBBLIGATORIO se è valorizzato il campo 14 QUANTITA' di LINEE/CANALI | NA | OPZ |
| 16 | SELEZIONE PASSANTE | 0=senza selezione passante, 1=con selezione passante Campo OBBLIGATORIO solo nel caso di campo 12 tipologia di linea pari a 4 (GNR). | NA | OPZ |
| 17 | ACCESSO NUMERICO | 0=accesso analogico, 1=accesso numerico 2Mb/s Campo OBBLIGATORIO solo nel caso di campo 12 tipologia di linea pari a 4 (GNR). | NA | OPZ |
| 18 | DATA ATTESA CONSEGNA | se il campo 8 CARATTERISTICHE ORDINE è valorizzato a 1 (variazione su utente WLR creato da LNA) il campo 18 deve essere compilato OBBLIGATORIAMENTE | OPZ | OPZ |
| 19 | NOME CLIENTE | Obbligatorio in caso di persona fisica Opzionale in caso di società | OPZ | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|------------------------------------|--|-----|-----|
| 20 | COGNOME CLIENTE | Cognome o ragione sociale | OBB | OBB |
| 21 | CF/PARTITA IVA | Obbligatorio nel caso di DETT_TIPO_ORDINE = 20 | OPZ | OPZ |
| 22 | PARTICELLA TOPONOMASTICA | Il valore corretto del campo per le singole richieste è quello riportato nella bolletta del cliente. Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | OPZ | OPZ |
| 23 | VIA | Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | OPZ | OPZ |
| 24 | LOCALITÀ | Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | OPZ | OPZ |
| 25 | NUMERO CIVICO | Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | OPZ | OPZ |
| 26 | COMPLESSO | Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | OPZ | OPZ |
| 27 | SCALA | | OPZ | OPZ |
| 28 | PIANO | | OPZ | OPZ |
| 29 | INTERNO | | OPZ | OPZ |
| 30 | CODICE COMUNE CLIENTE | Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | OPZ | OPZ |
| 31 | CODICE REFERENTE RICHIEDENTE | | OBB | OBB |
| 32 | NOME REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |
| 33 | COGNOME REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |
| 34 | INDIRIZZO REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|--------------------------------|---|-----|-----|
| 35 | TELEFONO REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |
| 36 | FAX REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |
| 37 | EMAIL REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |
| 38 | CAP REFERENTE RICHIEDENTE | Obbligatorio in caso di Nuovo OLO che accede al servizio | NA | NA |
| 39 | NOTE | | OPZ | OPZ |
| 40 | IDENTIFICATIVO CORRELAZIONI | Obbligatorio in caso di sincronizzazione di diverse pratiche. | OPZ | OPZ |
| 41 | TOT RICHIESTE | Campi necessari ad individuare il pacchetto di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 42 | TIPO PACCHETTO | Campi necessari ad individuare il pacchetto di sincronizzazione | OPZ | OPZ |
| 43 | DATA SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO | Formato data: DD/MM/YYYY Data sottoscrizione del contratto con cliente finale | OBB | OBB |
| 44 | CODICE PROGETTO | | OPZ | OPZ |
| 45 | CAP CLIENTE | | NA | OPZ |
| 46 | RECAPITO ALTERNATIVO CLIENTE | Obbligatorio in caso di trasloco. Obbligatorio in caso di trasloco (DETT_TIPO_ORDINE = 12, 13, 14, 15, 16) | NA | OPZ |
| 47 | CODICE STS | Se il DETT_TIPO_ORDINE (campo 6) è valorizzato con 1 o 2 è OBBLIGATORIO specificare la lavorazione : 01 ISDN CW Chiamata in Attesa Stat. 02 ISDN CUG Gruppo Chiuso Utenti - Ente Responsabile | OPZ | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|------------------|---|-----|-----|
| | | 03 ISDN CFU Trasf di Chiamata Base Accesso 04 ISDN CD Trasf di Chiamata Base Chiamata 05 Riservato 06 ISDN CLIR Identità Linea Urbana Chiamante - RESTR PERMAN 07 ISDN COLR Identità Linea Urbana Chiamata - RESTR PERMAN 08 ISDN UUS Segnalazione UTENTE-UTENTE Accesso Base 09 (Riservato) 10 ISDN 3PTY Terzo Abbonato in Conferenza Stat 11 ISDN CFB-CFNR Trasferimento delle Chiamate Entranti Stat 12 ISDNCFN Trasferimento di Chiamata - Base Numero (solo con MSN) 13 POTS BIC Blocco Identificativo Linea Chiamante 14 POTS CA Chiamata in Attesa 15 WLR+ (installazione borchia ISDN NT1 plus) 16 WLR- (rimozione borchia ISDN NT1 plus e installazione borchia ISDN NT1 base) 17 Riservato 18 POTS CONF Terzo Abbonato in Conferenza 19 POTS TRASF Trasferimento delle Chiamate Entranti 20 POTS IC Identificativo Linea Chiamante -Chi è- 21-30 Riservati 31 Riservato 32 Riservato 33 ISDN MSN Multinúmero (Valorizzare il Campo 13 - Numero Agg ISDN) | | |
| 48 | FLAG_AGG | | NA | NA |
| 49 | Num aggiuntiva 1 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |
| 50 | Num aggiuntiva 2 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |

| ID Campo | Nome campo | Specifiche Campo | A | M |
|----------|------------------|--|-----|-----|
| 51 | Num aggiuntiva 3 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |
| 52 | Num aggiuntiva 4 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |
| 53 | Num aggiuntiva 5 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |
| 54 | Num aggiuntiva 6 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |
| 55 | Num aggiuntiva 7 | Numerazione aggiuntiva da cessare Obbligatorio in caso di decremento numerazione aggiuntiva di ISDN BRA Multinúmero; il campo AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO (campo 13) dovrà riportare il numero totale di numerazioni da cessare | OPZ | OPZ |

9.8.1.5 Messaggio per Richiesta di Programmazione WLR

Import dei volumi richiesti da OLO

Il nome del file contenente i volumi richiesti da OLO è nel formato ROLOYYYMM.csv, dove:

- **R** indica che il file contiene i volumi richiesti
- **OLO** è il codice del gestore che richiede i volumi
- **YYYY** e **MM** sono rispettivamente l'anno e il mese solare a cui sono riferiti i volumi richiesti

Le righe del file di import dei volumi richiesti da OLO hanno il seguente formato:

| | |
|-----------------|---------------------------------|
| File: | <i>Import dei volumi da OLO</i> |
| Sezione: | FILE_VOLUMI_RICH |

| Num. | Campo | Descrizione | Dim. | Note |
|------|-----------|------------------------------------|------|------|
| 1 | CODE_AREA | Prefisso identificativo dell' area | 4 | |
| 2 | DESC_AREA | Nome per esteso dell' area | 30 | |
| 3 | QNTA_RICH | Volumi richiesti per il distretto | 6 | |

9.8.2 Interfaccia TI – OLO

9.8.2.1 Messaggio per notifica di avvenuta acquisizione/accettazione/espletamento o di stato avanzamento di una richiesta WLR

Descrizione Messaggio

Con tale messaggio Telecom Italia effettua le seguenti notifiche agli OLO:

- Acquisizione/rifiuto della richiesta ad opera del processo di import degli ordini di WLR
- Accettazione/rifiuto della richiesta a conclusione della fase di verifiche (formali/contrattuali, tecniche, commerciali)
- Espletamento della richiesta
- Stato di avanzamento della lavorazione di una richiesta.

Dettaglio Messaggio

| ID Campo | Nome Campo | Specifiche Campo | Acquisizione | Accettazione | Espletamento Positivo | Stato Avanzamento | Espletamento negativo | Cessazione per NPG di altro OLO | Rimodulazione DAC |
|----------|---------------------------|---|--------------|--------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------------|-------------------|
| 1 | Codice OP FORNITORE | | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB |
| 2 | Codice Ordine Fornitore | | OPZ | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB |
| 3 | Codice Ordine Richiedente | | OPZ | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB |
| 4 | Data notifica | | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB |
| 5 | Tipo Notifica | Valori 0 = Esito Acquisizione 1 = Esito validazione 2= Esito espletamento 3= Esito stato avanzamento 7= Notifica di Cambio OLO Selezionato 8 = Cessazione WLR per NPG di altro OLO 9 = rimodulazione DAC (*) | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 9 (*) |
| 6 | ID Risorsa | DN, valorizzato in accettazione anche per Variazioni con DETT_TIPO_ORDINE = 3,4,13,14,15,16 | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OBB | OBB (*) |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|-----|-----|-------|-----|-----|-----|---------|
| 7 | Flag Bitstream Naked ¹ | Flag di Presenza del servizio di Bitstream Naked o ADSL Naked di Telecom Italia sulla linea Obbligatorio solo in caso di preesistenza del servizio Bitstream Naked o ADSL Naked di Telecom Italia. (*) | OPZ | OPZ | OPZ | NA | OPZ | NA | NA |
| 8 | Tipo Prestazione | WLR (9) | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB |
| 9 | Stato Ordine | Acquisito - Import (0), Rifiutato (1), Accettato (2), Espletato Positivamente (3), Espletato Negativamente (4), Riservato (5), Rimodulazione DAC (6) | OBB | OBB | 3 (*) | OBB | 4 | 3 | 2 (*) |
| 10 | Data ricezione dell'Ordine | Data ricezione ordine, coincida con la DAF del file scambio in cui è compreso | OBB | OBB | OBB | OBB | OBB | NA | OBB |
| 11 | Data validazione formale/contrattuale dell'Ordine | | NA | OBB | OBB | OPZ | OBB | NA | NA (*) |
| 12 | Data validazione tecnico/gestionale dell'Ordine | | NA | OBB | OBB | OPZ | OBB | NA | NA (*) |
| 13 | Data espletamento dell'Ordine | | NA | NA | OBB | OPZ | OBB | OBB | NA (*) |
| 14 | Orario Data espletamento dell'Ordine | | NA | OBB | OPZ | OPZ | OPZ | OBB | NA (*) |
| 15 | Causale rifiuto | Formale (1), Contrattuale (2), Commerciale (3), Tecnica (4), Rimodulazione (5) | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OBB | NA | OBB (*) |
| 16 | Codice motivo rifiuto/rimodulazione | Lista dei codici di rifiuto | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OBB | NA | OBB (*) |
| 17 | Motivo rifiuto/rimodulazione | | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OBB | NA | OBB (*) |
| 18 | Note | | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ |
| 19 | Nome Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 20 | Cognome Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 21 | Indirizzo Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA(*) |

¹ Il campo sarà valorizzato previa comunicazione agli Operatori.

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| 22 | Telefono Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 23 | Fax Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 24 | Email Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 25 | Codice Comune Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 26 | CAP Referente Fornitore | | NA | OPZ | NA | OPZ | NA | NA | NA (*) |
| 27 | Bit Rate Canale per ADSL/SDSL | | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |
| 28 | Num aggiuntiva 1 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 29 | Num aggiuntiva 2 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 30 | Num aggiuntiva 3 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 31 | Num aggiuntiva 4 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 32 | Num aggiuntiva 5 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 33 | Num aggiuntiva 6 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 34 | Num aggiuntiva 7 | | NA | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | OPZ | NA (*) |
| 35 | Numerazione Cessata | | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |
| 36 | Nuova Id risorsa | valorizzato in accettazione anche per Variazioni con DETT_TIPO_ORDINE = 3,4,13,14,15,16 | NA | OPZ | OPZ | NA | NA | NA | NA |
| 37 | Posiz1 | | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |
| 38 | Posiz2 | | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |
| 39 | Codice Piattaforma | Valido solo per Attivazione di WLR su Linea Attiva | NA | OPZ | NA | NA | NA | NA | NA |
| 40 | Data di Estrazione Waiting List | | NA | OBB | OBB | NA | OBB | NA | NA (*) |
| 41 | Tipo DN | Tipologia del DN configurato | NA | OPZ | OPZ | NA | NA | NA | NA (*) |
| 42 | Tipo Linea | Tipologia della linea configurata | NA | OPZ | OPZ | NA | NA | NA | NA (*) |
| 43 | Borchia ISDN | A = Default NT1 B = NT1 , C = NT1 PLUS | OPZ | OPZ | OPZ | NA | NA | NA | NA |
| 44 | Data DAC Rimodulata | | NA | NA | NA | OPZ | NA | NA | OBB |
| 45 | Data di Attivazione | Data di Attivazione del servizio di WLR. Compilato da TI nel caso in cui l'OLO WLR abbia richiesto la cessazione del WLR attivato su linea precedentemente non attiva | NA | OPZ | NA | NA | NA | NA | NA |

(*) Telecom Italia comunicherà agli Operatori la data di rilascio in esercizio delle modifiche contrassegnate con il carattere * che sarà definita, salvo quanto diversamente concordato con gli Operatori stessi, non prima di 90gg dalla data di pubblicazione della presente Offerta di Riferimento.

9.8.2.2 Messaggio di notifica per Programmazione WLR

Notifica della verifica sintattica del file di Richieste

Il nome del file contenente i volumi assegnati ad OLO è nel formato AOLOYYYMM.csv, dove:

- **R** indica che il file contiene i volumi assegnati
- **OLO** è il codice del gestore a cui si assegnano i volumi
- **YYYY** e **MM** sono rispettivamente l'anno e il mese solare a cui sono riferiti i volumi assegnati
- **N** valore fisso indicante la Notifica

| Num | Campo | Descrizione | Dim. | Note |
|-----|----------------|------------------------------------|------|------|
| 1 | CODE_AREA | Prefisso identificativo dell' area | 4 | |
| 2 | DESC_AREA | Nome per esteso dell' area | 30 | |
| 3 | QNTA_RICH | Volumi richiesti per il distretto | 6 | |
| 4 | CODE_RIFIUTO | Codice del rifiuto | 4 | |
| 5 | MOTIVO_RIFIUTO | Descrizione del rifiuto | 50 | |

Gli scarti possibili sono:

| CODE_RIFIUTO | MOTIVO_RIFIUTO |
|--------------|---------------------------------|
| 93 | QUANTITÀ RICHIESTA NON VALIDA |
| A4 | AREA NON VALIDA O NON ABILITATA |

Export dei volumi assegnati ad OLO

Il nome del file contenente i volumi assegnati ad OLO è nel formato AOLOYYYMM.csv, dove:

- **A** indica che il file contiene i volumi assegnati
- **OLO** è il codice del gestore a cui si assegnano i volumi
- **YYYY** e **MM** sono rispettivamente l'anno e il mese solare a cui sono riferiti i volumi assegnati

Le righe del file di export dei volumi assegnati ad OLO hanno il seguente formato:

| | |
|-----------------|---|
| File: | <i>Export dei volumi assegnati ad OLO</i> |
| Sezione: | FILE_VOLUMI_ASSEGN |

| Num. | Campo | Descrizione | Dim. | Note |
|------|------------------|---|------|------|
| 1 | CODE_AREA | Acronimo Area Territoriale | 4 | |
| 2 | DESC_AREA | Nome Area Territoriale; (per esteso) | 30 | |
| 3 | VOL_RICH | Volumi richiesti (validi o livellati) per Area Territoriale | 6 | |
| 4 | QNTA_TETTO_MESE | Volumi MENSILI assegnati per Area Territoriale | 6 | |
| 5 | QNTA_TOLLER | TOLLERANZA MENSILE per Area Territoriale | 6 | |
| 6 | QNTA_TETTO_AREA | Volumi GIORNALIERI assegnati per Area Territoriale | 6 | |
| 7 | QNTA_TOLLER_GIOR | TOLLERANZA GIORNALIERA per Area Territoriale | 6 | |
| 8 | GIORNI_LAV | Numero di giorni lavorativi del mese di riferimento | 2 | |

Esempio: TI comunica all'operatore ROSSITEL (codice OLO = RST) entro 5 giorni solari dalla fine del mese di DICEMBRE 2008 i volumi assegnati per GENNAIO 2009:

Nome file: ARST200201.csv

Contenuto file:

"ABM","ABRUZZO MOLISE ","10","176","36","8","2","22";

"CAM","CAMPANIA","30","462","93","21","5","22";

"MIL","MILANO","1691","11000","2200","500","100","22";

"ROM","ROMA","900","9900","1980","450","90","22";

9.8.2.3 Glossario Dati

| Nome Campo | Formato | Specifiche campo | Descrizione |
|--------------------------------------|---------|---|--|
| ACCESSO NUMERICO | X(1) | | Indica se l'accesso e' analogico o numerico |
| AGGIUNTIVI ISDN BRA MULTINUMERO | X(1) | | Numero di ISDN da attivare |
| CAP REFERENTE FORNITORE | X(5) | | CAP del Referente dell'Operatore Fornitore |
| CAP REFERENTE RICHIEDENTE | X(5) | | CAP del Referente dell'Operatore Richiedente |
| CAPOSTIPITE/RADICALE | X(12) | | Indica il radicale (GNR) oppure il capostipite (ISDN PRA o PBX) oppure il principale (ISDN BRA) di riferimento. |
| CARATTERISTICHE ORDINE | X(1) | 0 = WLR su linea attiva 1 = WLR su linea non attiva | Dettaglio sulla tipologia di richiesta inoltrata da OLO |
| CAUSALE RIFIUTO | X(2) | Formale (1), Contrattuale (2), Commerciale (3), Tecnica (4), Rimodulazione (5) | Causale di Rifiuto |
| CF/PARTITA IVA | X(16) | | Codice fiscale o Partita IVA del Cliente finale. Per le linee attive il codice fiscale o partita IVA e' quello riportato nell'ultima Fattura del cliente finale. |
| Codice AOR | X(4) | | Codice dell' AOR |
| Codice CLU | X(4) | | Codice del CLU |
| CODICE COMUNE CLIENTE | X(10) | | Codice ISTAT Comune del Cliente Finale |
| CODICE COMUNE REFERENTE FORNITORE | X(10) | | Codice ISTAT del Comune del Referente dell'Operatore Fornitore |

| Nome Campo | Formato | Specifiche campo | Descrizione |
|---|---------|---|--|
| CODICE INDIRIZZO CLIENTE | X(28) | CODICE PROV → X(3) CODICE COMUNE → X(3) CODICE VIA → X(9) CIVICO → X(10) | Codice TOPONOMASTICO dell'INDIRIZZO del Cliente Finale. Il campo è compilato da OLO nel formato : CODICEPROV_CODICECOMUNE_CODICEVIA_CIVICO |
| CODICE MOTIVO RIFIUTO | X(3) | | Codice del motivo di rifiuto, codifica il valore del campo "Motivo rifiuto" |
| CODICE OP FORNITORE | X(3) | | Identificativo dell'Operatore Fornitore |
| CODICE OP RECIPIENT | X(3) | | Identificativo dell'Operatore Recipient in caso di ULL Wholesale |
| CODICE OP RICHIEDENTE | X(3) | | Identificativo dell'Operatore che emette l'ordine (Operatore Richiedente) |
| CODICE ORDINE FORNITORE | X(31) | | Identificativo attribuito dall'Operatore Fornitore alla richiesta ordine (E' opzionale solo nel caso in cui nella fase di acquisizione, la richiesta ordine risulta essere formalmente errata) |
| CODICE ORDINE RICHIEDENTE | X(11) | | Identificativo attribuito dall'Operatore Richiedente all'ordine |
| CODICE PACCHETTO DI RIFERIMENTO RICHIEDENTE | X(10) | | Codice identificativo del pacchetto da annullare |
| CODICE PIATTAFORMA | X(1) | Vale 'B' per Business e 'R' per Residenziali | Valido solo per WLR su LA |
| CODICE PROGETTO | X(10) | | Codice Progetto OLO |
| CODICE REFERENTE RICHIEDENTE | X(8) | | Codice Identificativo del Referente dell'Operatore Richiedente. E' inteso che la codifica utilizzata per i referenti dell'Operatore Richiedente per le richieste ULL è la medesima delle richieste NP/CPS (nel caso Operatore Richiedente è abilitato ad inoltrare ad Operatore Fornitore tali richieste). |
| CODICE STS | X(2) | Valori compresi tra 01 - 33 | Codice identificativo del Servizio Telefonico Supplementare da attivare o cessare |

| Nome Campo | Formato | Specifiche campo | Descrizione |
|--|---------|----------------------------|---|
| COGNOME CLIENTE | X(60) | | Cognome o Ragione sociale del Cliente finale |
| COGNOME REFERENTE FORNITORE | X(50) | | Cognome del Referente dell'Operatore Fornitore |
| COGNOME REFERENTE RICHIEDENTE | X(50) | | Cognome del Referente dell'Operatore Richiedente |
| DATA ACCETTAZIONE DELLA RICHIESTA VALIDAZIONE TECNICO/GESTIONALE DELL'ORDINE | X(10) | | Data di accettazione della Richiesta da parte dell'Operatore Fornitore |
| DATA DI ESTRAZIONE WAITING LIST | X(10) | Formato DD/MM/YYYY | Data di uscita dell'ordinativo dalla Waiting List –sempre valorizzato per tutti gli ordinativi |
| DATA ESPLETAMENTO DELLA RICHIESTA | X(10) | | Data di espletamento della Richiesta da parte dell'Operatore Fornitore |
| DATA NOTIFICA | X(10) | | Data di creazione della notifica |
| DATA ORDINE | X(10) | Formato DD/MM/YYYY | Data di invio della richiesta di attivazione o di cessazione o di variazione. Data di creazione dell'Ordine da parte dell'Operatore Richiedente |
| DATA RICEZIONE DELL'ORDINE | X(10) | | Data di ricezione dell'ordine da parte dell'operatore fornitore |
| DATA RICEZIONE RICHIESTA | X(10) | Formato DD/MM/YYYY | Data in cui e' stata ricevuta la richiesta di cessazione |
| DATA SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO | X(10) | | Data sottoscrizione contratto cliente finale |
| DATA VALIDAZIONE FORMALE/CONTRATTUALE DELL'ORDINE | X(10) | | Data di validazione formale/contrattuale della Richiesta da parte dell'Operatore Fornitore |
| DETT TIPO ORDINE | X(2) | 4 = cessazione con rientro | Identifica la tipologia di causale richiesta dall'operatore |
| DIRECTORY NUMBER | X(12) | YYYYXXXXXXXX | Identifica il DN o il numero un qualsiasi numero fatturato (telefono d'addebito) |

| Nome Campo | Formato | Specifiche campo | Descrizione |
|---|---------|---|---|
| | | YYYY= massimo 4 cifre per distretto (es. 0006 per Roma, 0583 per Lucca). XXXXXXXX= massimo 8 cifre per numero. | nel caso di GNR) su cui attivare/cessare la prestazione. Nel caso di ISDN/BRA viene indicato il numero primario (ISDN multinumero). |
| DIREZIONALITÀ | X(5) | | Numero di linee (POTS) o canali (ISDN) unidirezionali entranti. Direzioneità<=Quantità di linee |
| EMAIL REFERENTE FORNITORE | X(255) | | Email del Referente dell'Operatore Fornitore |
| EMAIL REFERENTE RICHIEDENTE | X(255) | | Email del Referente dell'Operatore Richiedente |
| FAX REFERENTE FORNITORE | X(20) | | Fax del Referente dell'Operatore Fornitore |
| FAX REFERENTE RICHIEDENTE | X(20) | | Fax del Referente dell'Operatore Richiedente |
| FLAG MANTENIMENTO DEI PRODOTTI | X(1) | No Mantenimento Prodotti: 0 Si Mantenimento Prodotti: 1 | Indica se il cliente finale chiede di mantenere i prodotti attualmente in noleggio/manutenzione |
| FLAG RIENTRO VELOCE | X(1) | Vale 'I' o 'R' altrimenti vuoto | Indica se il rientro deve prevedere procedure velocizzate. |
| ID RISORSA | X(10) | | Identifica l'ID della risorsa del servizio richiesto. Viene fornito sull'espletamento positivo della richiesta. |
| ID RECORD OP RICHIEDENTE PER PROGRAMMAZIONE | X(10) | | Codice identificativo del record |
| IDENTIFICATIVO_CORRELAZIONI | X(10) | OLOAANNNNN: OLO: codice del gestore AA: anno di invio del pacchetto a due cifre NNNNN: progressivo del pacchetto nell'anno | Codice del pacchetto inviato da OLO |
| INDIRIZZO REFERENTE FORNITORE | X(255) | | Indirizzo del Referente dell'Operatore Fornitore |
| INDIRIZZO REFERENTE RICHIEDENTE | X(255) | | Indirizzo del Referente dell'Operatore Richiedente |

| Nome Campo | Formato | Specifiche campo | Descrizione |
|--------------------------------------|---------|---------------------------------|--|
| INDIRIZZO SITO OPERATORE | X(255) | | Indirizzo sito OLO solo nel caso di collocazione esterna (nelle immediate vicinanze SL/SGU) |
| LOCALITÀ | X(60) | | Località dell'ubicazione del Cliente Finale |
| MOTIVO RIFIUTO | X(255) | | Motivazione del rifiuto |
| NOME CLIENTE | X(30) | | Nome del Cliente finale. Il campo è obbligatorio nel caso di persona fisica, non applicabile per società |
| NOME REFERENTE FORNITORE | X(30) | | Nome del Referente dell'Operatore Fornitore |
| NOME REFERENTE RICHIEDENTE | X(30) | | Nome del Referente dell'Operatore Richiedente |
| NOTE | X(255) | | Campo Note |
| NUMERO CIVICO | X(10) | | Numero civico dell'indirizzo del Cliente Finale |
| NUMERO ORDINI RICHIESTI | X(4) | | Numero di Ordini richiesti per DAC |
| NUMERO ORDINI ASSEGNATI | X(4) | | Numero di Ordini assegnati per DAC |
| ORARIO DATA ESPLETAMENTO DELL'ORDINE | X(5) | | Orario di espletamento della Richiesta da parte dell'Operatore Fornitore |
| ORDINE DI RIFERIMENTO FORNITORE | X(31) | | Identificativo dell'Ordine di riferimento per Stato Avanzamento e Annullamento dato da Operatore Fornitore |
| PARTICELLA TOPONOMASTICA | X(20) | "Via", "Corso", "Piazza" etc... | Particella Toponomastica del Cliente finale |
| QUANTITA' LINEA/FLUSSI | X(5) | | Linee e flussi per GNR |
| QUANTITÀ DI LINEE/FLUSSI | X(3) | | Numero di linee o flussi. Campo significativo solo nel caso di tipologia di linea pari a GNR o PBX. |
| RECAPITO ALTERNATIVO CLIENTE | X(255) | | Indica il recapito alternativo del cliente : cellulare, etc.... |

| Nome Campo | Formato | Specifiche campo | Descrizione |
|--------------------------------|---------|--|---|
| ROUTING NUMBER | X(18) | | Identifica il Routing Number in caso di richiesta di NP |
| SELEZIONE PASSANTE | X(1) | | Indica se c'è la selezione passante o no |
| STATO ORDINE | X(1) | Acquisitao – Import (0), Rifiutatao (1), Accettatao (2), Espletatao (3), Espletatao Negativamente (4), Riservato (5) Rimodulazione DAC (6) | Stato dell'ordine a richiesta |
| TELEFONO REFERENTE FORNITORE | X(20) | | Telefono del Referente dell'Operatore Fornitore |
| TELEFONO REFERENTE RICHIEDENTE | X(20) | | Telefono del Referente dell'Operatore Richiedente |
| TIPO NOTIFICA | X(1) | Esito Acquisizione (0), Esito validazione (1), Esito espletamento (2), Esito stato avanzamento (3), Notifica di Cambio Operatore (4), Selezione Operatore (5), Selezione Operatore (6), Selezione Operatore (7), Cessazione WLR per NPG di altro OLO (8) | Tipologia di notifica inoltrata verso OLO. La notifica 7 è disabilitata. |
| TIPO ORDINE/ RICHIESTA | X(1) | Attivazione: 1, Cessazione: 2, (Riservato): 3, Stato Avanzamento: 4, Variazione: 5, (Riservato): 6 | Identifica il tipo di richiesta/ordine che Operatore Richiedente inoltra a Telecom Italia |
| TIPO PACCHETTO | X(2) | 1: monosede/monocliente | Indica la tipologia di pacchetto |
| TIPO_DN | X(1) | | Tipologia del DN |
| TIPO_LINEA | X(1) | | Tipologia della linea |
| TIPO PRESTAZIONE | X(1) | 9 = WLR | Identifica il tipo di prestazione |
| TIPO RECORD | X(2) | 9 = WLR | Tipo Record |
| TOT RICHIESTE | X(2) | | Totale di richieste presenti nel pacchetto |
| VIA | X(70) | | Via dove è ubicato l' impianto del Cliente finale |

9.9 Corrispondenza tra i campi del tracciato record e le configurazioni per utenze non residenziali

Di seguito si riporta la corrispondenza tra le descrizioni contenute nella Tabella 4 del documento Offerta di riferimento WLR di Telecom Italia vigente relative alle utenze non residenziali e i campi sotto indicati del tracciato record:

TDN=Tipo DN,

TLIN=Tipo linea,

QL=Quantità linee\canali,

SP=selezione passante,

DIR=Quantità linee unidirezionali entranti,

AN=accesso numerico.

| Utenza non residenziale | Corrispondenza con campi del tracciato record | Q.tà |
|---|---|------------------|
| Linea POTS bidirezionale | TDN=POTS TLIN=Simplex DIR=0 | 1 |
| Linea POTS unidirezionale entrante | TDN=POTS TLIN=Simplex DIR=1 | 1 |
| Accesso ISDN BRA | TDN=ISDN TLIN=BRAMon o BRAMul | 1 |
| Accesso ISDN BRA multipla bidirezionale | TDN=ISDN TLIN=PBX QL>=4 (QL pari) | QL\2-DIR\2 |
| Accesso ISDN BRA multipla unidirezionale entrante | TDN=ISDN TLIN=PBX QL>=4 (QL pari) | DIR\2 (DIR pari) |
| Accesso ISDN BRA multipla (minimo 3 accessi) – GNR | TDN=ISDN TLIN=GNR QL>=6 (QL pari) | QL\2 |
| Accesso ISDN BRA multipla (minimo 3 accessi) – GNR Selezione Passante | TDN=ISDN TLIN=GNR QL>=6 (QL pari) SP=1 | QL\2 |
| Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30) unidirezionale entrante | TDN=ISDN TLIN=PBX QL>=15 | DIR |
| Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30) bidirezionale | TDN=ISDN TLIN=PBX QL>=15 | QL-DIR |
| Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30) – GNR | TDN=ISDN TLIN=GNR QL>=15 SP=0 | QL |
| Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30) – GNR Selezione Passante | TDN=ISDN TLIN=GNR QL>=15 SP=1 | QL |
| GNR semplice | TDN=POTS TLIN=GNR SP=0 AN=0 | QL |
| GNR Selezione Passante | TDN=POTS TLIN=GNR SP=1 AN=0 | QL |
| GNR 2 mbit/s (minimo 15 collegamenti massimo 30) | TDN=POTS TLIN=GNR SP=0 QL>=15 AN=1 | QL |
| GNR 2 mbit/s Selezione Passante (minimo 15 collegamenti massimo 30) | TDN=POTS TLIN=GNR SP=1 QL>=15 AN=1 | QL |

9.10 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'

9.10.1 Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN

Con riferimento ai servizi offerti all'utenza WLR ed alle relative modalità di utilizzo sono riportati di seguito i codici extradecadici per le procedure di utente disponibili per l'utenza POTS ed ISDN, in aderenza, dove applicabile, agli standard internazionali di riferimento.

| Procedura per servizi telefonici POTS | Codice DTMF |
|--|--------------------|
| Attivazione chiamata in attesa | *43# |
| Disattivazione chiamata in attesa | #43# |
| Verifica chiamata in attesa | *#43# |
| Richiesta di identificazione dell'abbonato disturbatore | R9 o *39# |
| Restrizione identità del chiamante su base chiamata | *67#num. |
| Attivazione visualizzazione identità del chiamante | *65# |
| Disattivazione visualizzazione identità del chiamante | #65# |
| Interrogazione dello stato di visualizzazione identità del chiamante | *#65# |
| Attivazione del trasferimento di chiamata | *21*num# |
| Disattivazione del trasferimento di chiamata | #21# |
| Verifica del trasferimento di chiamata | *#21# |

| Procedura per servizi telefonici ISDN | Codice DTMF |
|--|--------------------|
| Chiamata all'esterno del CUG | *01**#num. |
| Attivazione del trasferimento di chiamata | *21*num# |
| Disattivazione del trasferimento di chiamata | #21# |
| Verifica del trasferimento di chiamata | *#21# |

Nel caso di ISDN, i codici di invocazione dei servizi di cui sopra sono di utilizzo alternativo alla modalità di accesso funzionale ai servizi supplementari ISDN, che

sfrutta le funzionalità basate su menù presenti nei terminali ISDN, in coerenza con gli standard ETSI.

9.10.2 Utilizzo del campo codice progetto e campo note

Telecom Italia nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della delibera n. 694/06/CONS offre agli Operatori, sulle linee attestate a Stadi di Linea aperti ai servizi di Accesso Disaggregato sulle quali per cause tecniche non sia possibile fornire i servizi medesimi la possibilità di utilizzare il Codice Progetto nel tracciato record in presenza di:

- a) apparati multiplatori installati lungo la linea ma non rilevati dalla procedura automatica di verifica per l'accettazione dell'ordinativo;
- b) saturazione di posizioni al permutatore.

Le modalità di utilizzo del Codice Progetto sono descritte in uno specifico documento annesso all' "Accordo integrativo per la fornitura del servizio Wholesale Line Rental".

9.10.3 Override della riservatezza

La richiesta di override della riservatezza verrà inoltrata a Pitagora dall'OLO di competenza tramite il Tracciato Record delle richieste di variazione, sull'interfaccia OLO – TI. Tale ordinativo sarà poi oggetto di un provisioning manuale .

La prestazione "OVERRIDE" è disponibile sia nei confronti dei clienti ISDN (per tutte le tipologie d'utenza, in quanto il prerequisito per l'utenza ISDN è il servizio CLIP, fornito di base, che consente di visualizzare sul terminale ISDN il numero telefonico del chiamante), sia nei confronti dei clienti POTS collegati a centrale numerica con linea simplex (NO pbx, NO gnr, NO gnr-sp); per l'utenza POTS il prerequisito è l'attivazione del servizio "Chi è" e la dotazione di terminali telefonici o apparati aggiuntivi idonei in grado di visualizzare il numero telefonico del chiamante.

La durata della prestazione non potrà superare i 15 giorni.

Dal momento della ricezione dell'ordinativo di override al momento della sua cessazione tecnico commerciale è prevista un'interazione tra punti di contatto Telecom Italia ed OLO.

9.10.4 Gestione ISDN multinumero

Il mantenimento di tutte le numerazioni aggiuntive attive sulla linea ISDN oggetto di attivazione WLR verrà gestito tramite il tracciato record di attivazione WLR (vedi sopra) dove l'OLO potrà inserire nell'ordinativo di attivazione WLR, per una Linea Attiva ISDN, un apposito "flag" (campo 48 `FLAG_AGG` : se valorizzato con 0 o assente, indica "no aggiuntivi"; se valorizzato con 1, indica "si aggiuntivi").

Se il mantenimento degli aggiuntivi non verrà richiesto da OLO al momento dell'attivazione WLR, gli stessi torneranno nella disponibilità di Telecom Italia e le eventuali successive richieste da parte OLO di attivazione aggiuntivi (OL di variazione) comporteranno l'attribuzione randomica delle numerazioni TI disponibili al momento. Qualora sia richiesto da OLO il mantenimento degli aggiuntivi, ma dalle verifiche successive di TI risultasse che non sono attivi aggiuntivi sulla linea ISDN attiva in TI, l'ordinativo sarà ugualmente espletato soltanto sulla numerazione principale.

Se a fronte di una richiesta di attivazione ISDN in rete risulta "tipo_DN \neq ISDN multinumero", allora il FLAG_MSN (mantenimento numeri aggiuntivi) viene ignorato e viene attivato "ISDN mononumero"

Se a fronte di una richiesta attivazione ISDN in rete risulterà "tipo_DN=ISDN multinumero", allora :

- se FLAG_AGG="1" saranno portati in WLR anche gli aggiuntivi ;
- se FLAG_AGG="0" o campo assente, sarà portato in WLR solo il numero principale;

A seguito dell'espletamento di un ordinativo caratterizzato da flag di mantenimento degli aggiuntivi, TI nella notifica di espletamento comunicherà ad OLO la lista delle numerazioni aggiuntive attivate (campi dal 28 al 34).

9.10.5 Notifica tipo utenza

A fronte di richieste di attivazione WLR su Linea Attiva saranno gestite a ritroso verso OLO due nuove notifiche, per evidenziare all'OLO il tipo di utenza (TIPO-DN : es. SIMPLEX o ISDN) e la tipologia di accesso (TIPO_Linea : es. ISDN Multinumero, PBX o GNR) su cui è stato attivato il WLR.

Esempio di notifica :

Tipo_DN = ISDN

Tipo_Linea = PBX

In questo caso Telecom Italia notifica che l'OLO ha chiesto di attivare un ISDN Multilinea PBX.

9.10.6 Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea Attiva

Data di creazione dell'ordine: GG/MM/AAAA

Referente OPERATORE per la gestione ordine:

Nome e Cognome: _____ Tel. e Fax: _____

L'OPERATORE (nome, sede legale, codice identificativo) chiede a Telecom Italia l'attivazione/cessazione/migrazione del servizio WLR per la linea di cui si riportano di seguito i dati di riferimento:

DATI IDENTIFICATIVI ORDINE

| | |
|--|---|
| Numero ordine in caso di linea attiva: | |
| Tipo ordine: | |
| <input type="checkbox"/> | Attivazione con Data Attesa Consegna..... |
| <input type="checkbox"/> | Cessazione con Data Cessazione |
| <input type="checkbox"/> | Migrazione con Data Attesa |

DATI IDENTIFICATIVI LINEA

| | |
|---|-------------------------------|
| DN : _____ | |
| Tipo DN: | |
| <input type="checkbox"/> POTS | <input type="checkbox"/> ISDN |
| Tipo Linea: | |
| <input type="checkbox"/> SIMPLEX/ISDN BRA | <input type="checkbox"/> PBX |
| <input type="checkbox"/> GNR | |
| Capostipite: ² _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Linea attiva |

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE

| | |
|---|---------------------------------|
| Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____ | |
| Codice Fiscale/Partita IVA: _____ | |
| Via, n° civico; CAP: _____ | |
| Comune: _____ | Provincia: _____ |
| Data di sottoscrizione Contratto WLR : | |
| Modalità di ricezione della notifica: | |
| <input type="checkbox"/> Interfaccia automatica | <input type="checkbox"/> E-mail |
| <input type="checkbox"/> Fax | |
| Eventuali Note (specificare): _____ | |

² Indicare il Primario BRA per linea ISDN BRA; il radicale per linea POTS/ISDN GNR; il caposerie per linea POTS/ISDN PBX.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO WLR

L'operatore WLR deve indicare nel form seguente la lista di prestazioni cui richiede l'attivazione/disattivazione contestualmente o successivamente all'attivazione/disattivazione della linea WLR:

| Tipologia linea | Prestazione | Attivazione/ Disattivazione |
|-----------------|--|--------------------------------|
| ISDN | Segnalazione da utente a utente | |
| POTS/ISDN | Cambio numero | |
| POTS/ISDN | Cambio numero – Avviso di nuovo numero | |
| POTS/ISDN | Cambio tipologia di accesso | |
| POTS/ISDN | Attivazione/Disattivazione linea aggiuntiva | |
| POTS/ISDN | Override della riservatezza | |
| POTS/ISDN | Trasloco con conservazione del numero | |
| POTS/ISDN | Trasloco con cambio del numero intra area locale | |
| POTS/ISDN | Trasloco con cambio del numero verso altra area locale | |
| POTS | Call Forwarding (CF) call transfer | |
| POTS | Call Conference (CC) | |
| POTS | Identificazione chiamante – Chi è | |
| ISDN | Call Conference (Three party service - 3PTY) | |
| POTS/ISDN | Chiamata in attesa (CA) Call Waiting (CW) con possibilità di conversazione intermedia Call Hold (CH) | |
| ISDN | Call Forwarding Unconditional | |
| ISDN | Call Forwarding on Busy | |
| ISDN | Call Forwarding on no Replay | |
| ISDN | Call Deflection | |
| ISDN | Closed User Group (CUG) | |
| ISDN | Multiple Subscriber Number | |
| POTS/ISDN | GNR | |
| POTS/ISDN | Direct Dialling In (DDI) | |
| POTS/ISDN | Attivazione/Disattivazione canali fonia | |

OPERATORE (Firma del Responsabile): _____

9.10.7 Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea NON Attiva

Data di creazione dell'ordine: GG/MM/AAAA

Referente OPERATORE per la gestione ordine:

Nome e Cognome: _____ **Tel. e Fax:** _____

L'OPERATORE (nome, sede legale, codice identificativo) chiede a Telecom Italia l'attivazione del servizio WLR per la linea seguente:

DATI IDENTIFICATIVI ORDINE

| | |
|--|---|
| Numero ordine in caso di linea non attiva: | |
| Tipo ordine: | |
| <input type="checkbox"/> | Attivazione con Data Attesa Consegna..... |
| <input type="checkbox"/> | Cessazione con Data Cessazione |
| <input type="checkbox"/> | Migrazione con Data Attesa |

DATI IDENTIFICATIVI LINEA

| | |
|---|-------------------------------|
| DN ³ : _____ | |
| Tipo DN: | |
| <input type="checkbox"/> POTS | <input type="checkbox"/> ISDN |
| Tipo Linea: | |
| <input type="checkbox"/> SIMPLEX/ISDN BRA | <input type="checkbox"/> PBX |
| <input type="checkbox"/> GNR | |
| Capostipite: ⁴ _____ | |
| <input type="checkbox"/> | Linea non attiva |

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE

| | |
|--|------------------|
| Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____ | |
| Codice Fiscale/Partita IVA: _____ Recapito telefonico alternativo: _____ | |
| Via, n° civico; CAP: _____ | |
| Comune: _____ | Provincia: _____ |
| Data di sottoscrizione Contratto WLR : | |

| | |
|---|---------------------------------|
| Modalità di ricezione della notifica: | |
| <input type="checkbox"/> Interfaccia automatica | <input type="checkbox"/> E-mail |
| <input type="checkbox"/> Fax | |
| Eventuali Note (specificare): | |

³ Indicare il DN per linea POTS SIMPLEX; il Primario BRA per linea ISDN BRA; il caposerie per linea TS/ISDN PBX e il radicale per linea POTS/ISDN GNR.

⁴ Indicare il Primario BRA per linea ISDN BRA; il radicale per linea POTS/ISDN GNR; il caposerie per linea POTS/ISDN PBX.

PRESTAZIONI ASSOCIATE AL SERVIZIO WLR

L'operatore WLR deve indicare nel form seguente la lista di prestazioni associate alla richiesta di attivazione/disattivazione della linea WLR:

| Tipologia linea | Prestazione | Attivazione o Disattivazione |
|--------------------|--|---------------------------------|
| ISDN | Segnalazione da utente a utente | |
| POTS/ISDN | Cambio numero | |
| POTS/ISDN | Cambio numero – Avviso di nuovo numero | |
| POTS/ISDN | Cambio tipologia di accesso | |
| POTS/ISDN | Attivazione/Disattivazione linea aggiuntiva | |
| POTS/ISDN | Override della riservatezza | |
| POTS/ISDN | Trasloco con conservazione del numero | |
| POTS/ISDN | Trasloco con cambio del numero intra area locale | |
| POTS/ISDN | Trasloco con cambio del numero verso altra area locale | |
| POTS | Call Forwarding (CF) call transfer | |
| POTS | Call Conference (CC) | |
| POTS | Identificazione chiamante – Chi è | |
| ISDN | Call Conference (Three party service - 3PTY) | |
| POTS/ISDN | Chiamata in attesa (CA) Call Waiting (CW) con possibilità di conversazione intermedia Call Hold (CH) | |
| ISDN | Call Forwarding Unconditional | |
| ISDN | Call Forwarding on Busy | |
| ISDN | Call Forwarding on no Replay | |
| ISDN | Call Deflection | |
| ISDN | Closed User Group (CUG) | |
| ISDN | Multiple Subscriber Number | |
| POTS/ISDN | GNR | |
| POTS/ISDN | Direct Dialling In (DDI) | |
| POTS/ISDN | Attivazione/Disattivazione canali fonia | |
| POTS/ISDN | Attivazione Linea non attiva | |

OPERATORE (Firma del Responsabile): _____

10 ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR

Di seguito si descrivono i processi di Assurance 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.

Il cliente finale WLR reclama il guasto nei confronti del Customer Care del proprio operatore. Quest'ultimo, in fase di segnalazione, deve comunicare a Telecom Italia lo specifico servizio su cui si è verificato il disservizio, i dati del cliente "disservito" e i dati dell'ordine commerciale che ha generato l'attivazione del servizio WLR. In caso di mancata fornitura dei dati richiesti, non si considerano applicabili i tempi di ripristino indicati nel vigente Service Level Agreement del servizio WLR di Telecom Italia.

L'operatore WLR segnalerà gli eventuali disservizi relativi alla linea WLR agli stessi punti di interfaccia indicati nel Piano Impiantistico necessario a consentire l'esercizio e la manutenzione della rete d'interconnessione con Telecom Italia.

Per segnalazioni di disservizi dovute a problemi generali di rete e non dovute a malfunzionamenti sulla singola linea del cliente finale, il disservizio è trattato secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali d'assistenza tecnica per i guasti di rete.

Prima di inviare il reclamo all'interfaccia Telecom Italia, l'operatore WLR deve effettuare, come prerequisito indispensabile, tutte le diagnosi necessarie per discriminare se l'intervento correttivo sia o meno di competenza di Telecom Italia.

Gli interventi di manutenzione sulle linee WLR devono essere richiesti dall'Operatore accedendo all'area riservata del Portale Wholesale. Tramite le funzionalità di tracciamento messe a disposizione dal sistema, l'Operatore può monitorare l'avanzamento delle attività di risoluzione dei malfunzionamenti segnalati.

Tutte le modalità di esecuzione dei test effettuati e le risultanze di dettaglio della diagnosi effettuata dall'operatore WLR devono essere documentate al relativo punto di contatto di Telecom Italia contestualmente alla richiesta di assistenza. Per problemi di interlavoro tra gli autocommutatori di interconnessione, l'operatore WLR deve fornire i tracciati delle chiamate soggette a malfunzionamento.

E' prevista la possibilità di effettuare, su richiesta dell'operatore WLR e previa analisi di fattibilità, una gestione unificata dei guasti relativamente a differenti sedi-cliente.

Nel caso in cui la risoluzione del guasto necessiti di un intervento presso la sede del cliente, Telecom Italia provvede a fissare un appuntamento con il cliente stesso. Nel caso in cui quest'ultimo sia irreperibile, Telecom Italia pone il ticket nello stato "sospeso" e comunica, via email e tramite Portale Wholesale, all'Operatore interessato la motivazione della sospensione e la data/ora della sospensione stessa.

Nei successivi 3 giorni Telecom Italia prova a ricontattare il cliente e nel caso in cui il cliente risulti:

- reperibile, fissa un appuntamento per l'intervento in casa cliente;
- irreperibile, provvede a chiudere il guasto per causa OLO (Classificazione tecnica: assenza cliente) dandone comunicazione, via email e via Portale Wholesale, all'Operatore interessato.