

**MANUALE DELLE PROCEDURE  
SERVIZIO  
WHOLESALE LINE RENTAL  
DI TELECOM ITALIA  
2015**

**(sottoposta ad AGcom per approvazione)**

**11 dicembre 2014**

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ACRONIMI E DEFINIZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR</b> .....	<b>6</b>
4.1	ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA .....	6
4.2	ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA.....	9
<b>5</b>	<b>VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR</b> .....	<b>12</b>
6.1	Cessazione definitiva .....	12
6.2	Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia .....	13
<b>7</b>	<b>PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR</b> .....	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>NUOVO PROCESSO DI DELIVERY</b> .....	<b>14</b>
8.1	Adesione al Nuovo Processo di Delivery .....	14
8.2	Richiesta di Attivazione.....	15
8.2.1	Contenuti della Richiesta di Attivazione .....	15
8.2.2	Attivazione del servizio WLR su <i>linea non attiva</i> .....	16
8.2.3	Attivazione del servizio WLR su linea attiva .....	33
8.3	Richieste di Variazione.....	34
8.3.1	Variazione con intervento presso Sede Cliente .....	35
8.3.2	Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera) .....	36
8.4	Richieste di Migrazione .....	36

<b>8.5</b>	<b>Richieste di Cessazione</b> .....	<b>37</b>
<b>8.6</b>	<b>Verifica del rispetto degli SLA nel NPD</b> .....	<b>37</b>
<b>8.7</b>	<b>Problematiche di Post Provisioning</b> .....	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>PROCEDURA DI INTERFACCIA WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE</b> .....	<b>39</b>
<b>9.1</b>	<b>INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'</b> .....	<b>41</b>
9.1.1	Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN .....	41
9.1.2	Utilizzo dei tag <CodiceProgetto> e <Note> .....	42
9.1.3	Override della riservatezza .....	42
9.1.4	Gestione ISDN multinumero .....	42
9.1.5	Notifica tipo utenza .....	43
<b>10</b>	<b>SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE</b> .....	<b>44</b>
<b>11</b>	<b>NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE</b> .....	<b>45</b>
<b>11.1</b>	<b>Descrizione del Nuovo Processo di Assurance</b> .....	<b>45</b>
11.1.1	Accettazione di un reclamo .....	46
11.1.2	Dispacciamento e lavorazione .....	48
11.1.3	Sospensioni causa cliente finale e/o operatore .....	48
11.1.4	Notifica all'operatore.....	50
11.1.5	Collaudo e chiusura del TT .....	50
11.1.6	Malfunzionamenti del portale wholesale .....	51
11.1.7	Solleciti o escalation.....	51
11.1.8	TT chiusi "Causa Forza maggiore" o "Causa Terzi" .....	51
<b>11.2</b>	<b>Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi di manutenzione a Vuoto</b> .....	<b>52</b>
11.2.1	Fase precedente l'apertura della richiesta di intervento.....	52
11.2.2	Controllo delle soglie delle misure sulle linee e diagnosi.....	53
11.2.3	Casistiche conseguenti all'apertura del Trouble Ticket.....	53
11.2.4	Certificazione degli Interventi di manutenzione a Vuoto .....	54
<b>12</b>	<b>FATTURAZIONE</b> .....	<b>55</b>
<b>ANNEXO 1 : CHECK-LIST DI BASE PRELIMINARE ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE DI ASSURANCE</b> .....		<b>56</b>
<b>ANNEXO 2 : RANGE DEI PRINCIPALI PARAMETRI DI FUNZIONAMENTO DI UNA LINEA..</b>		<b>57</b>
<b>ANNEXO 3 : MAPPATURA CAUSA - CLASSIFICAZIONE DI CHIUSURA - ADDEBITO DELL'INTERVENTO DI MANUTENZIONE A VUOTO (IMV)</b> .....		<b>58</b>

## 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

BRA	Basic Rate Access
CSV	Comma-Separated Values
DAC	Data Attesa Consegna
DAD	Data Appuntamento Desiderata
DEW	Data Estrazione Waiting List
DIR	Data Invio Richiesta
DNO	Data Notifica OLO
DRO	Data Ricezione Ordine
DN	Directory Number
GNR	Gruppo Numerazione Ridotta
ISDN	Integrated Services Digital Network
NPA	Nuovo Processo di Assurance
OLO	Other Licensed Operator
Operatore WLR	Operatore richiedente il WLR
Operatore WLRH	Operatore WLR ospitato (in Hosting su rete di altro OLO o su rete TI)
PBX	Private Branch eXchange
POTS	Plain Old Telephony Service
PRA	Primary Rate Access
RN	Routing Number
SFTP	Secure File Transfer Protocol
SLA	Service Level Agreement
STS	Servizi Telefonici Supplementari
WLRH	WLR in Hosting (ospitalità su rete di altro OLO o su rete di TI)
XML	eXtensible Markup Language
XSD	Xml Schema Definition

### 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. Il piano di implementazione della società è riportato nel documento di Offerta denominato "Annessi di Accordo integrativo per la fornitura del servizio di Wholesale Line Rental" pubblicato nel sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) nella sezione "Documentazione - Servizi – Servizi voce" dell'Area Riservata.

L'inizializzazione dell'operatore WLR e WLR in hosting 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 2,3 e ex 10.

In particolare, l'inizializzazione delle centrali Telecom Italia deve avvenire:

- qualora sia già operativo per l'operatore WLR il servizio di raccolta in Carrier Selection (modalità Easy Access) o il servizio di Carrier PreSelection, entro 10 giorni solari dalla presentazione del Piano di Implementazione del servizio WLR, di cui all'Allegato 4 dell'"*Accordo integrativo per la fornitura del servizio WLR*";
- 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, deve avvenire entro 30 giorni solari dalla presentazione del Piano di Implementazione del servizio WLR, di cui all'Allegato 4 dell'"*Accordo integrativo per la fornitura del servizio WLR*".

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, 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. 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 tag <DN> 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..

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).

TI rende, inoltre, disponibile tramite portale Wholesale una modalità di invio *on-line* di singoli ordinativi, che saranno trattati come ordinativi inviati in formato standard.

L'indicazione del 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 non sia duplicata.

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

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

Se tutte le verifiche formali e contrattuali sono completate positivamente, la richiesta è "acquisita" e viene inviata all'Operatore una Notifica di "Acquisizione" contenente la DRO.

L'operatore invia l'ordine alla DIR. La DRO è definita come il primo giorno lavorativo successivo alla DIR.

---

<sup>1</sup> Esclusi il sabato, i festivi e le domeniche

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.

Il dettaglio dei dati aggiornati dovrà essere comunicato a Telecom Italia dagli operatori WLR con un'apposita "Segnalazione di Provisioning" del tipo "Altro"; inserendo:

- nel campo "Cod. Ordine OLO/ISP", il codice dell'ordine OLO relativo alla precedente attivazione del servizio WLR;
- nel campo "Risorsa Segnalata", il DN del numero sul quale è attivo il servizio WLR;
- nel campo "Annotazioni", l'indicazione "richiesta di subentro del cliente finale sul servizio WLR specificato – cliente uscente: [Nome] [Cognome] [Codice Fiscale/Partita IVA] – cliente subentrante: [Nome] [Cognome] [Codice Fiscale/Partita IVA]".

In fase di lavorazione di tale segnalazione l'Operatore sarà contattato al numero indicato nel campo "Contatto di riferimento" nella segnalazione di Provisioning.

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.

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 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.).

Per le richieste che, di norma, non prevedono l'intervento in sede cliente può tuttavia accadere che, in presenza di eccezionali e particolari impedimenti tecnici, sia necessario un intervento in sede del cliente finale. Telecom Italia contatterà (via mail) l'Operatore per chiedere la disponibilità del cliente finale per un intervento presso la sua sede (data, fascia oraria, recapiti telefonici del cliente finale). In assenza di quanto sopra descritto, non sarà possibile attivare il servizio richiesto dall'Operatore per la presenza degli impedimenti tecnici

### **Verifica gestionale/amministrativa**

Telecom Italia esegue le verifiche gestionali/amministrative 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.

Completate positivamente tutte le verifiche tecniche e gestionali/amministrative, la richiesta è "accettata" e viene inviata all'Operatore una Notifica di "Accettazione".

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.

### **Realizzazione tecnica**

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR su linea attiva alla DAC indicata dall'operatore WLR, o dall'operatore WLR, in hosting al momento della richiesta del servizio.

## **4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA**

Si descrivono di seguito le particolarità, rispetto all' attivazione WLR su Linea Attiva, delle modalità di 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.

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 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 *tag* normalmente previsto per l'inserimento del numero della linea telefonica su cui si richiede di attivare il servizio WLR. In tale caso 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 su LNA entro la DAC indicata dall'Operatore WLR, o dall'Operatore WLR in hosting, al momento della richiesta del servizio, a meno di rimodulazioni causa cliente/OLO.

La realizzazione tecnica dell'ordinativo avviene nell'orario 8:30 – 16:30 dei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì.

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 al rifiuto dell'ordinativo.

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

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 7 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione comunica all'Operatore WLR, la fattibilità, la tipologia di opere speciali da realizzare, 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.

Qualora in fase di realizzazione tecnica Telecom Italia riscontri un aumento della stima dei costi superiore al 20% rispetto a quelli inizialmente comunicati all'Operatore, la decorrenza degli SLA sarà nuovamente sospesa e all'Operatore sarà inviata una nuova comunicazione, contenente la modifica del preventivo Opere Speciali con la nuova stima dei costi.

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 rifiutato.

A fronte di accettazione del preventivo, se in fase di comunicazione 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 = 5 gg (a disposizione di OLO per l'accettazione delle condizioni di fornitura)+ tempo di realizzazione delle opere speciali + 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 e nel caso in cui Telecom Italia non sia in grado di rispettare i previsti tempi di fornitura per "causa di forza maggiore".

Per l'attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva, e delle altre prestazioni assimilabili su Linea Attiva (ad esempio trasloco), nel caso in cui Telecom Italia:

- durante il tentativo di contatto con il Cliente rilevi l'irreperibilità del cliente, il suo rifiuto dell'intervento tecnico, errati recapiti telefonici del cliente comunicati dall'operatore, o sospensioni multiple causa cliente/operatore che si protraggano complessivamente oltre i 30 giorni ;
- durante la fase di realizzazione tecnica rilevi l'annullamento dell'ordine da parte dell'Operatore, l'irreperibilità del cliente, il suo rifiuto dell'intervento tecnico, sospensioni multiple causa cliente/operatore che si protraggano complessivamente oltre i 30 giorni, altre cause non imputabili a T.I (ad esempio canalina ostruita, mancanza permessi o indirizzo errato);

Telecom Italia invierà all'Operatore una notifica di *chiusura negativa* dell'ordinativo. In tal caso l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto previsto nel documento di SLA 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..

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.

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.

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.

## **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](http://www.agcom.it/provv/d_274_07_CONS.htm)

Nel caso di "WLR in Hosting", l'Operatore Ospitato che intende inviare autonomamente a Telecom Italia i propri ordinativi WLR deve, precedentemente all'invio degli ordini, aderire all'Accordo Quadro e implementare le procedure di migrazione definite nella Circolare AGCOM del 9 aprile 2008 e successive modifiche integrazioni.

Telecom Italia rende disponibile sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) 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 NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

Il presente capitolo descrive il Nuovo Processo di Delivery (nel seguito NPD) per il Servizio *Wholesale Line Rental (WLR)*, che Telecom Italia mette in atto nel rispetto di quanto previsto nella Delibera 718/08/CONS, ed integra quanto concordato con gli Operatori nell'ambito dei Tavoli Tecnici sui Servizi di Accesso in relazione alla cosiddetta *Nuova Policy di Contatto (NPC)*.

A luglio 2011 Telecom Italia ha rilasciato il NPD di FASE 2, che integra la *Nuova Policy di Contatto (NPC)* concordata con gli Operatori nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici sui Servizi di Accesso.

Nel seguito vengono descritte le funzionalità introdotte con il Nuovo Processo di Delivery per le richieste di attivazione, cessazione, variazione e migrazione.

### 8.1 Adesione al Nuovo Processo di Delivery

Nel periodo di gestione dei due processi NPD e standard, l'Operatore sottoscrittore dell'accordo integrativo WLR può aderire su base volontaria al NPD mediante la sottoscrizione di un modulo di adesione ad hoc pubblicato nel sito Wholesale di Telecom Italia.

Il sistema commerciale di Telecom Italia per l'acquisizione degli ordini degli Operatori gestisce per il servizio WLR la caratterizzazione e l'abilitazione degli Operatori in base alla scelta di aderire o meno al NPD ("*OLO aderente al NPD*" oppure "*OLO non aderente al NPD*").

A partire dalla data di abilitazione sui sistemi del profilo "*OLO aderente al NPD*", l'Operatore potrà inviare gli ordinativi di attivazione, cessazione, variazione e migrazione del servizio WLR, beneficiando delle nuove opportunità introdotte dal NPD descritte nel presente capitolo.

L'adesione al NPD è su base volontaria da parte di ogni Operatore sottoscrittore del servizio WLR. L'Operatore che aderisce al NPD può successivamente decidere di recedere da tale adesione.

Il Modulo di richiesta di adesione al NPD per il servizio WLR e per il servizio WLR in Hosting sono pubblicati sul sito wholesale di Telecom Italia all'indirizzo [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) nella sezione "Documentazione – Impegni Delibera 718/08/CONS" dell'Area Riservata.

Nel caso in cui l'Operatore non aderisca al NPD non potrà usufruire delle informazioni previste per le funzionalità aggiuntive ad esso legate.

Gli ordini in lavorazione al momento dell'adesione al NPD saranno espletati senza NPD.

In linea con quanto previsto per l'evoluzione della gestione degli ordini dei servizi regolamentati, anche nel NPD è utilizzato il tracciato record XML che include sia le

informazioni già presenti nel precedente formato CSV sia quelle aggiuntive relative alle nuove funzionalità del NPD. I documenti descrittivi di tale tracciato record sono pubblicati nel portale Wholesale di Telecom Italia.

La condizione di adesione o non adesione dell'Operatore WLR al NPD sarà verificata durante la fase di verifica formale e contrattuale di ogni ordinativo inviato in formato XML.

Ricevuto l'ordine in formato xml, Telecom Italia effettua le seguenti verifiche:

- Se l'ordine proviene da un Operatore che non ha aderito al NPD:
  - Se i campi relativi al NPD non sono valorizzati e le verifiche formali e contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene comunque acquisito per le verifiche successive e trattato secondo il processo in essere che non beneficia delle nuove funzionalità introdotte dal NPD;
  - Se i campi relativi al NPD sono valorizzati l'ordine viene rifiutato con una causale ad hoc;
- Se l'ordine proviene da un Operatore che ha aderito al NPD:
  - Se i campi relativi al NPD non sono valorizzati e le verifiche formali e contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene comunque processato secondo il NPD e potrà beneficiare delle nuove funzionalità ad esso legate;
  - Se i campi relativi al NPD sono valorizzati e le verifiche formali e contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene processato secondo il NPD e potrà beneficiare delle nuove funzionalità ad esso legate; nel caso contrario viene scartato con specifica causale.

## 8.2 Richiesta di Attivazione

Il NPD per il WLR , riguarda il :

- WLR su Linee Attive (LA)
- WLR su Linee Non Attive (LNA).

### 8.2.1 Contenuti della Richiesta di Attivazione

La richiesta di servizi di accesso WLR dovrà sempre contenere le informazioni previste nel Manuale delle Procedure per il servizio Wholesale Line Rental di Telecom Italia.

Per richieste di attivazione di servizi:

- su Linea Attiva la Data di Attesa Consegna (**DAC**)<sup>2</sup> è la data concordata dall'Operatore con il cliente finale per l'attività di cut-over.

---

<sup>2</sup> LA DAC deve essere uguale o superiore a DRO (Data Ricezione Ordine) + tempi di attivazione indicati nel documento di SLA , sia per le linee attive sia per le linee non attive.

- su Linea Non Attiva, la DAC viene considerata come data limite entro la quale attivare il servizio richiesto.

## 8.2.2 Attivazione del servizio WLR su *linea non attiva*

Superate le verifiche formali/contrattuali, gestionali e tecniche (descritte nei precedenti paragrafi) la richiesta viene accettata, passa “**in carico al Delivery**” e viene distribuita per Centro di Lavoro. Viene contemporaneamente emessa una notifica verso l’Operatore che comunica l’avvenuta “**Accettazione**” dell’ordine.

Si procede quindi con l’assegnazione delle risorse fisiche che verranno associate alla richiesta.

### Assegnazione delle risorse di rete d’accesso

Nella fase di verifiche disponibilità di risorse di rete si accerta, tramite consultazione degli archivi di Telecom Italia, la presenza di risorse di rete idonee per la realizzazione del servizio di accesso richiesto. In questa fase possono verificarsi i seguenti scenari:

1. esito della verifica tecnica positivo: è possibile assegnare le risorse di rete necessarie alla realizzazione del collegamento;
2. esito della verifica tecnica negativo: non sono disponibili risorse di rete sufficienti nella tratta SL-distributore (c.d. “Negativo di Rete”).

Nel primo caso si prosegue con il *delivery* dell’ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nei paragrafi successivi.

Nel secondo caso, con il NPD, Telecom Italia gestisce un meccanismo che consente di assegnare, al momento in cui si renderanno disponibili, le risorse necessarie per la realizzazione del collegamento, garantendo la priorità di attribuzione delle risorse all’ordinativo in logica FIFO (First In First Out): tale meccanismo nel seguito verrà chiamato “coda unica”. In questa fase di lavorazione pervengono anche gli ordinativi che hanno riscontrato “*on field*”, nella tratta SL-distributore, l’indisponibilità di risorse di rete idonee per l’espletamento dell’ordinativo.

Nel secondo caso, pertanto, la richiesta verrà accodata e, conseguentemente, verrà inviata all’Operatore una notifica nella quale viene riportata la causale dell’accodamento e una data stimata di disponibilità della risorsa tecnica. La data stimata di disponibilità della risorsa sarà valutata sulla base della complessità degli interventi tecnico-economici necessari, quali ad esempio semplici ampliamenti di elementi di rete oppure nuovi sviluppi di intere aree di rete. L’algoritmo che verifica la disponibilità delle risorse di rete ed eventualmente, in caso di indisponibilità delle risorse, attiva la coda, segue una logica di verifica di disponibilità dei singoli elementi della catena impiantistica a partire dalla sede del cliente finale risalendo verso gli elementi di rete a monte, nel percorso di sviluppo del collegamento completo. Il processo di accodamento si attiva quindi sui singoli elementi di rete di distribuzione (secondaria e primaria).

La coda non avrà dimensione massima. L’Operatore avrà la possibilità di verificare, *on-line*, la posizione in coda del proprio ordinativo.

Man mano che le risorse di rete si rendono disponibili, a seguito di cessazioni spontanee o a seguito di ampliamenti di rete, le richieste verranno servite seguendo, di norma, l'ordine di arrivo in coda (FIFO) per elemento di rete. In caso di disponibilità da cessazioni verrà soddisfatta la prima richiesta immediatamente servibile con la nuova disponibilità.

Il periodo di permanenza in coda non è conteggiato ai fini della rilevazione dei tempi di fornitura del servizio previsti nel documento SLA WLR vigente. Al momento dell'uscita dell'ordinativo dalla coda è prevista una rimodulazione automatica della DAC precedente. La nuova DAC sarà pari alla data del giorno di estrazione dalla coda incrementata del numero minimo di giorni lavorativi previsti dai tempi per la fornitura del servizio. In caso di accodamento si definisce con "C" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda paragrafo "Verifica del rispetto degli SLA nel NPD".

Durante la permanenza dell'ordinativo in coda, qualora la data di previsione già comunicata all'Operatore dovesse essere oggetto di aggiornamenti prima della scadenza indicata nella notifica precedente, verrà inviata all'Operatore una notifica di "Nuova Previsione" nella quale viene riportata la nuova data stimata di disponibilità delle risorse.

L'eventuale rinuncia da parte dell'Operatore al trattamento in coda per un singolo ordine potrà essere comunicata *on-line* o tramite file inviando una specifica comunicazione di "Cancellazione". Una volta ricevuta la richiesta di cancellazione Telecom Italia provvederà ad annullare l'ordinativo e ad inviare una notifica di "Annullamento OLO".

La richiesta che esce dalla coda viene inviata al *Delivery* e all'OLO sarà comunicata una notifica di "invio al *Delivery*" che contiene la nuova DAC. Da questa fase si prosegue come descritto nei paragrafi successivi.

In mancanza di comunicazioni da parte dell'Operatore si assumerà che l'Operatore richiedente abbia accettato l'accodamento (logica *silenzio - assenso*) per gli ordini posti in stato di "Accodato".

### **Delivery: presa in carico dell'ordinativo**

L'ordinativo di WLR LNA, che abbia superato le preliminari Verifiche Tecniche di disponibilità delle risorse di rete nella tratta SL-distributore, passa *in carico al Delivery*.

**Delivery : Informazioni aggiuntive** Nel Nuovo Processo di Delivery delle richieste di attivazione WLR su Linee Non Attive è previsto l'impiego dei seguenti campi aggiuntivi per migliorare il coordinamento delle strutture operative dell'Operatore e di Telecom Italia in fase di delivery dei servizi di accesso:

1. La “Data previsto intervento” - Impegno 1.3.3 - (per brevità nel seguito “Data Appuntamento Desiderata” o “DAD”);
2. Il “Codice di qualità per la clientela dell’Operatore” - Impegno 1.3.1 (per brevità nel seguito “Codice di Qualità”);
3. Il “Codice esigenze di delivery” - Impegno 1.3.2 - (per brevità nel seguito “Codice Delivery”);
4. Ulteriori informazioni tecniche;
5. Quarto referente “on-field”.

Per quanto riguarda la **DAD**, questa ha tre utilizzi:

- (i) all’inizio del processo, in fase di invio della richiesta di attivazione del servizio dall’Operatore a TI;
- (ii) in fase di interruzione della sospensione per causa cliente;
- (iii) Per ordini già appuntamenti e con lavorazione *on-field* in corso: l’OLO può inserire una sola volta una nuova DAD fino a 2 gg lavorativi prima della DAC

Nel primo caso la DAD, se valorizzata nella richiesta, dovrà coincidere con la DAC (maggiore o uguale a SLA): in tal caso indicherà che la DAC è stata effettivamente concordata con il cliente finale (l’Operatore ha verificato la disponibilità del suo cliente finale ad un’attività tecnica di installazione con Telecom Italia, alla data indicata). Sulla base di tale indicazione Telecom Italia contatterà il Cliente dell’Operatore per prendere l’appuntamento e confermare o, eventualmente, rimodulare la DAC, secondo quanto descritto nel successivo paragrafo “*Tentativi di contatto con il Cliente*”.

Il secondo caso verrà trattato più avanti (*Delivery : Tentativi di contatto con il Cliente*).

Nel terzo caso l’Operatore può inviare la nuova DAD utilizzando le funzionalità *on line* messe a disposizione dal sistema di provisioning, e riceverà una corrispondente comunicazione di rimodulazione della DAC . In tal caso Telecom Italia provvederà ad effettuare l’intervento alla data comunicata e l’attività prosegue come indicato al successivo paragrafo “*Delivery : lavorazione on field*”.

L’Operatore quando comunica una DAD può indicare anche la fascia oraria di disponibilità del proprio cliente. Sono previste 3 fasce orarie:

- prima mattina (8:30-10:30)
- seconda mattina (10:30-12:30)
- pomeriggio (14:00-16:30)

Il “**Codice di Qualità**” è un codice che all’occorrenza può assumere tre valori, e verrà utilizzato per organizzare, nell’ambito dei Centri Lavoro, l’ordine di evasione delle richieste in giacenza di ciascun Operatore in modo tale che si consenta una via preferenziale all’evasione degli ordini dichiarati maggiormente prioritari dall’Operatore, tra quelli ricevuti da uno stesso Operatore.

Lo smaltimento della coda di lavorazione verrà organizzata per Centro di Lavoro per classi di servizi con SLA omogeneo, e verrà gestita da Telecom Italia in modo tale che gli OL dello stesso Operatore possano essere assegnati alla forza lavoro con una priorità diversa del

semplice ordine di ricezione, seguendo appunto il codice di qualità assegnato dall'Operatore alla richiesta.

Tale codice potrà essere anche utilizzato per gestire chiavi di ricerca/filtri in fase di confronto con gli Operatori.

Il "**Codice Delivery**" veicolerà informazioni riguardanti prestazioni aggiuntive da erogare in base a quanto definito in specifici accordi tecnico/commerciali tra Telecom Italia e l'Operatore (che prevedono ad esempio l'utilizzo di un System Unico).

Nel NPD del servizio WLR sono previste le seguenti **ulteriori informazioni tecniche**:

- informazioni inviate dall'Operatore a Telecom Italia: nuovi campi per due referenti alternativi (in totale si potranno indicare fino a tre referenti, che possono essere di Operatore e/o di Cliente, di cui uno almeno con qualifica Operatore è obbligatorio).
- informazioni inviate da Telecom Italia all'Operatore: nei casi in cui l'ordine sia eseguito da manodopera Telecom Italia o di Fornitori sarà possibile visualizzare *on line* la ragione sociale del fornitore.

Nel NPD per migliorare il coordinamento delle strutture operative dell'Operatore e di Telecom Italia in fase di delivery è prevista la possibilità di indicare un "**quarto Referente**" dell'Operatore, che viene contattato dal tecnico di Telecom Italia ogniqualvolta si verificano delle criticità con il cliente dell'Operatore nel momento dell'intervento tecnico "**on field**" in sede cliente per la realizzazione del collegamento.

Le criticità che possono essere gestite tramite il "quarto Referente" sono: a) "cliente irreperibile" ; b) "cliente rifiuta l'intervento del tecnico di Telecom Italia".

Nel seguito del capitolo è descritto il processo che vede coinvolto il "quarto Referente".

### **Delivery: realizzazione del servizio**

In questa fase di lavorazione pervengono sia gli ordinativi che hanno superato le precedenti fasi di (ad es. superate positivamente le verifiche formali contrattuali, tecniche, gestionali, superata positivamente la fase di assegnazione delle risorse etc...), sia gli ordinativi che ritornano in carico a Telecom Italia a fronte di una interruzione della sospensione da parte dell'Operatore (ad es. per una precedente irreperibilità del cliente, vd. oltre).

Le attività che Telecom Italia svolge in questa fase del *nuovo processo di delivery* dei servizi si possono classificare nel seguente modo:

- attività con manodopera e con intervento presso la sede del Cliente Finale dell'Operatore (nel seguito cMO\_cC);
- attività con manodopera e senza intervento presso la sede del Cliente Finale dell'Operatore (nel seguito cMO\_sC);
- attività di sola configurazione senza necessità di manodopera e senza intervento presso la sede del Cliente Finale dell'Operatore (nel seguito sMO).

Servizio	ATTIVAZIONE	VARIAZIONE	CESSAZIONE	MIGRAZIONE
Richiesto				(recipient)

		STS	modifica consistenze e/o configurazioni	Trasloco	Modifica profilo da RTG a ISDN e viceversa		
WLR su LNA	cMO_cC	sMO	sMO cMO_sC cMO_cC	cMO_cC	cMO_cC	cMO_sC	cMO_sC
WLR su LA	sMO	sMO	sMO	cMO_cC	cMO_cC	cMO_sC	cMO_sC

**Tabella 1 – Classificazione degli ordinativi : schema di riferimento<sup>3</sup>**

Nel caso di richiesta di attivazione di linea attiva o non attiva, che prevede l'impiego di sola manodopera presso la centrale SL (cMO\_sC), la DAC viene considerata come data impegnativa: l'evasione della richiesta verrà quindi allocata, in prima istanza, nell'agenda di lavoro al giorno della DAC e per lo SL di pertinenza.

Nel caso di richiesta di attivazione di una linea non attiva, che prevede sia manodopera presso l'SL che presso il cliente (cMO\_cC), la DAC viene considerata come "data limite" entro la quale effettuare il delivery del servizio; in questo caso la richiesta verrà quindi allocata, in prima istanza, nell'agenda di lavoro al giorno della DAC e per lo SL di pertinenza, salvo conferma dell'appuntamento da parte del cliente finale.

Per le richieste che, di norma, non prevedono l'intervento in sede cliente può tuttavia accadere che, in presenza di eccezionali e particolari impedimenti tecnici, sia necessario un intervento in sede del cliente finale. Telecom Italia contatterà (via mail) l'Operatore per chiedere la disponibilità del cliente finale per un intervento presso la sua sede (data, fascia oraria, recapiti telefonici del cliente finale). In assenza di quanto sopra descritto, non sarà possibile attivare il servizio richiesto dall'Operatore per la presenza degli impedimenti tecnici

Gli ordinativi posti in carico al delivery verranno smistati ai Centri di Lavoro di competenza per le attività tecniche connesse al delivery del servizio richiesto.

In continuità con l'attuale processo tutti gli ordinativi sono organizzati verso la forza lavoro con lo scopo di raggiungere i livelli di servizio previsti contrattualmente per i servizi forniti:

<sup>3</sup> La Tabella 1 riporta la situazione standard. Per garantire la correttezza tecnica dei processi di attivazione/migrazione/cessazione/variazione potrebbe verificarsi la necessità di intervenire in sede cliente anche in alcuni casi non previsti dalla Tabella 1 (ad es. nel contesto di una migrazione, può accadere che la realizzazione dell'impianto di abbonato da parte del Donating abbia determinato una modifica della catena impiantistica oggetto di fornitura del servizio WLR e, per poter fornire il servizio al Recipient, sia necessario un intervento da parte di Telecom Italia presso la sede del cliente per il ripristino della borchia d'abbonato. Telecom Italia comunicherà variazioni aggiornamenti dello schema riportato in Tabella 1.

La lavorazione delle modifiche di consistenze e/o di configurazioni può essere di diverso tipo secondo i casi (ad es. : se riguarda modifica delle sole numerazioni è di tipo sMO, se riguarda invece ampliamenti di linee di un PBX può richiedere attività cMO\_cC o cMO\_sC).

all'interno delle classi di livello di servizio omogenee l'organizzazione della forza lavoro per la gestione degli OL seguirà di norma logiche FIFO<sup>4</sup>.

Qualora l'Operatore richieda a Telecom Italia di utilizzare modalità specifiche per le attività di provisioning sarà necessario definire specifici livelli di servizio che sostituiscono quelli standard e le relative modalità di rilevazione. Inoltre, al momento della richiesta, l'Operatore potrà indicare mediante il "codice delivery" le eventuali attività "extra standard" o le eventuali personalizzazioni del servizio.

Nei casi in cui non sarà possibile terminare la fase di verifiche tecniche in tempo utile per organizzare la lavorazione on field alla data DAC, Telecom Italia invierà una notifica di rimodulazione della DAC per "causa Telecom Italia". In questi casi si definisce con "X1" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "Verifica del rispetto degli SLA nel NPD".

Per le richieste lavorabili si procede con la lavorazione "on field".

Nel seguito vengono descritte le attività poste in essere da Telecom Italia nel caso più ampio di *delivery* del servizio quando è richiesto intervento sia in centrale sia presso la sede del cliente finale dell'Operatore e le ripercussioni sui livelli di servizio (SLA) e sulle relative modalità di rilevazione di quest'ultimi.

### **Delivery : Tentativi di Contatto con il Cliente**

Per i servizi che prevedono un intervento tecnico presso la sede del cliente (di norma WLR su LNA), è cura dell'Operatore informare il proprio Cliente finale che sarà contattato, per suo conto, da un Tecnico di Telecom Italia<sup>5</sup> e che dovrà permettere al Tecnico stesso l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire l'esecuzione delle attività necessarie alla fornitura del servizio.

A tal fine nella richiesta del servizio l'Operatore potrà riportare in aggiunta ai tre "Referenti" (Cliente finale o Operatore), nel seguito il Referente, che il Tecnico contatterà per espletare le attività di fornitura di quanto richiesto (per es. accesso ai locali), anche un "4° Referente" OLO da contattare per risolvere le eventuali problematiche on field di irreperibilità cliente o rinuncia cliente.

Il contatto con il Referente serve per verificare la disponibilità per l'appuntamento nella data indicata (DAC/DAD) e, se indicata, nella fascia oraria mattina/pomeriggio.

Per quanto riguarda la fascia oraria (mattina/pomeriggio) Telecom Italia terrà conto delle preferenze del Cliente finale cercando di rispettare *best effort* la fascia oraria: il livello di servizio è fissato comunque sempre dalla DAC.

---

<sup>4</sup> Per l'organizzazione di crash program atti allo smaltimento di giacenza con SLA già scaduto, si riorganizza la coda delle richieste appartenenti allo stesso Operatore privilegiando gli ordinativi segnati come prioritari, attraverso l'utilizzo del nuovo codice di qualità della clientela.

<sup>5</sup> Oppure la Società designata

I contatti telefonici avvengono nei giorni lavorativi (lunedì-venerdì esclusi festivi infrasettimanali) all'interno della fascia oraria 8:30 – 16:30.

Il Tecnico effettuerà un primo “tentativo di contatto”, che consiste nel chiamare in sequenza tutti i recapiti telefonici indicati dall'Operatore nell'ordinativo. Qualora il Tecnico al primo “tentativo di contatto” riesca a contattare il Cliente, procederà a fissare l'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata più avanti nel paragrafo “*Appuntamento con il Cliente dell'Operatore*”.

Qualora non si ottenga risposta da nessuno dei recapiti indicati il primo “tentativo di contatto” verrà considerato non riuscito e l'ordine verrà sospeso. Tale evento genera una notifica di sospensione, che verrà inviata all'Operatore con specifica causale (“Cliente irreperibile in fase di appuntamento”). La sospensione dell'ordine interrompe il conteggio dello SLA per quell'ordinativo, che resterà in carico al Delivery di Telecom Italia che continuerà la campagna di contatto.

Nella medesima giornata lavorativa del primo tentativo di contatto si effettua un secondo “tentativo di contatto”.

Qualora il Tecnico al secondo “tentativo di contatto” riesca a contattare il Referente, procede alla presa dell'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata nel paragrafo “*Appuntamento con il Cliente dell'Operatore*”.

Complessivamente quindi nel primo giorno lavorativo il Tecnico effettua due tentativi di contatto in fasce orarie distinte; qualora il primo contatto fallisca ma il secondo vada a buon fine il Tecnico procede alla fase di presa dell'appuntamento e all'Operatore viene inviata un'apposita notifica (es. “notifica appuntamento”).

Nel caso in cui anche il secondo contatto del primo giorno non vada a buon fine, il Tecnico prosegue con i tentativi di contatto del Referente e nel giorno lavorativo immediatamente seguente effettua un terzo “tentativo di contatto”, nella fascia oraria 8:30 – 16:30 e, qualora il Cliente risulti ancora irreperibile, un ulteriore quarto “tentativo” nella medesima giornata lavorativa in fascia oraria differente, oppure un quarto tentativo nella giornata lavorativa successiva.

Complessivamente quindi il Tecnico effettua almeno quattro “tentativi di contatto” con il Referente, distribuiti su due/tre giorni lavorativi in fasce orarie differenti.

Qualora il Tecnico durante uno dei tentativi di contatto riesca a contattare il Referente, ai fini del calcolo degli SLA termina il periodo di sospensione per cliente irreperibile e il Tecnico procederà a fissare l'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata più avanti nel paragrafo “*Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente*”. In tal caso viene notificata all'Operatore la data/ ora dell'appuntamento, dove l'ora è intesa come inizio lavorazione, concordata con il Referente, in modo tale che l'Operatore possa inviare un SMS di cortesia al cliente finale.

In caso di insuccesso l'iniziativa passa all'Operatore che si attiva per consentire il contatto con il Cliente. Gli estremi di ogni “tentativo di contatto” non riuscito sono veicolati all'Operatore sia on-line sia via file (data/ora della chiamata, numeri chiamati, referenti, esito chiamata).

Qualora il Tecnico non riesca a contattare il Referente neppure all'ultimo "tentativo di contatto", invia un'apposita notifica di sospensione per "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" e non vengono effettuati ulteriori tentativi di contatto da parte di Telecom Italia.

Nel caso in cui in fase di contatto cliente, sia al primo tentativo sia nei successivi, si rilevi che i **recapiti telefonici** risultino **errati** (non corrispondenti al cliente finale dell'Operatore) o non validi, Telecom Italia sospenderà l'ordine con una specifica causale di "Recapiti telefonici cliente errati". In tal caso l'Operatore ha facoltà di inviare i recapiti telefonici corretti e una DAD entro 5 giorni lavorativi dalla data di notifica di sospensione per "recapiti telefonici cliente errati".

Nel caso in cui in fase di contatto cliente, sia al primo tentativo sia nei successivi, il Cliente **rifiuti l'intervento**, Telecom Italia sospenderà l'ordine con una specifica causale di "Cliente rifiuta l'intervento di TI in fase di appuntamento".

In ognuno dei tre casi precedenti di insuccesso nel contatto col Cliente, l'iniziativa passa all'Operatore, che ha tempo 5 giorni (time-out) per risolvere le problematiche segnalate e consentire il proseguimento dell'attività, come descritto nel successivo paragrafo "Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore".

La fase di lavorazione per la definizione dell'appuntamento è descritta più avanti nel paragrafo "Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente dell'Operatore".

Un ordine potrà essere sospeso solo una volta con la causale di rinuncia all'intervento tecnico o irreperibilità del cliente (sia in appuntamento sia *on-field*).

L'interruzione della sospensione avviene con le modalità descritte oltre

### **Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Numerazioni utilizzate per il contatto con il cliente dell'Operatore**

Si evidenzia che, al fine di migliorare la contattabilità del cliente, le chiamate descritte in precedenza sono caratterizzate da una numerazione telefonica in chiaro, distinta per area territoriale. Telecom Italia fornisce preventivamente all'Operatore, mediante pubblicazione e successivi aggiornamenti sul portale Wholesale, l'associazione tra le proprie aree territoriali e le numerazioni utilizzate.

### **Delivery: Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore**

A fronte di un' irreperibilità o indisponibilità del Cliente Finale in fase di contatto, l'Operatore potrà ricevere una o più delle seguenti notifiche di sospensione dell'ordinativo (descritte sopra nel paragrafo "Tentativi di contatto col Cliente"):

- la notifica di "Cliente irreperibile in fase di appuntamento", inviata da Telecom Italia al primo tentativo di contatto non andato a buon fine, che sospende lo SLA e mantiene l'ordinativo in carico al Delivery di Telecom Italia per l'esecuzione dei successivi tentativi di contatto;
- la notifica di "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento", inviata alla fine della campagna di contatto curata da Telecom Italia, nel caso in cui anche i successivi tentativi di contatto non siano andati a buon fine, che sospende lo SLA e

pone il Delivery di Telecom Italia in attesa di un' interruzione della sospensione da OLO o di chiusura per time-out ;

- la notifica di "Cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento", inviata da Telecom Italia nel caso 1 descritto al paragrafo precedente "*Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente*";

- la notifica di "Recapiti telefonici Cliente errati" inviata da Telecom Italia nel caso descritto al paragrafo precedente "*Delivery - Tentativi di contatto con il Cliente*".

A) La sospensione per "Cliente irreperibile in fase di appuntamento" può essere interrotta solo da Telecom Italia che notifica l'esito finale della campagna di contatto. Nel periodo compreso tra la notifica di sospensione per irreperibilità del cliente e l'eventuale successiva notifica di "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" non è previsto che l'Operatore possa inviare un'interruzione della sospensione.

B) Le altre sospensioni per "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento", "Cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento" e "Recapiti telefonici Cliente errati" possono essere interrotte solo dall'Operatore, *on-line*, entro 5gg lavorativi dalla data di inizio della sospensione stessa (time-out).

Affinché la sospensione possa essere interrotta dall'Operatore, questo dovrà inviare le due seguenti informazioni:

- nuova DAD
- nuova fascia oraria.

La nuova DAD deve essere posizionata almeno tre giorni lavorativi successivi alla data di interruzione della sospensione ed in ogni caso dovrà essere almeno pari alla DAC incrementata dei giorni di sospensione e non potrà essere superiore a 30 gg solari dal giorno dell'interruzione della sospensione. Se la nuova DAD inserita dall'Operatore non rispetta tali indicazioni, non è accettata l'interruzione della sospensione.

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione, per una delle tre cause di cui sopra, sarà generata verso l'Operatore una Notifica di Rimodulazione della DAC di un periodo pari alla DAC incrementata dei giorni di sospensione: la nuova DAC sarà quindi pari alla DAC incrementata dei giorni di sospensione e sarà motivata da apposita causale.

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per "Recapiti telefonici Cliente errati" viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per "interruzione della sospensione per recapiti telefonici cliente errati", la nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore. In tal caso si definisce con "**S1**" il tempo intercorrente tra la DAD e la data di notifica della sospensione. In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per "interruzione della sospensione". La nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore. In tal caso si definisce con "**S2**" il tempo intercorrente tra la DAD e la data di notifica della sospensione.

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per "Cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento" e "Cliente accetta l'intervento tecnico di Telecom Italia, ma non sa esprimere la propria disponibilità" viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC

per “interruzione della sospensione”. La nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall’Operatore. In tal caso si definisce con “**S3**” il tempo intercorrente tra la DAD e la data di notifica della sospensione.

In tutti e tre i casi di sospensione che precedono (S1, S2, S3), ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo *Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*

A fronte dell’interruzione della sospensione inviata dall’Operatore nei tre casi suddetti, l’ordinativo tornerà in carico a Telecom Italia che proseguirà l’attività con la lavorazione *on-field* alla data indicata dall’Operatore nella DAD .

Se il cliente al successivo contatto risulterà nuovamente irreperibile , o esprimerà la stessa motivazione della sospensione iniziale (rifiuto o non sa), o il recapito telefonico sarà nuovamente errato, l’ordinativo verrà chiuso negativamente ed in corrispondenza di tale evento verrà inviata una notifica all’Operatore, con una motivazione correlata alla causa della sospensione iniziale che si è ripetuta.

Trascorsi 5 gg lavorativi dalla data di inizio di una delle tre sospensioni che devono essere gestite dall’Operatore, in assenza di un’ interruzione della sospensione da parte di quest’ultimo, la richiesta verrà chiusa negativamente (*time-out*) ed in corrispondenza verrà inviata una Notifica all’Operatore con una causale correlata al tipo di sospensione.

La seconda volta che si verificano le stesse problematiche cliente *on-call*, oppure l’Operatore non abbia inviato un’interruzione della sospensione entro i 5 gg lavorativi (*time-out*), e di conseguenza l’ordinativo di lavoro sia chiuso negativamente, contestualmente all’invio delle Notifiche di cui sopra, l’Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo una tantum per l’intervento di fornitura a vuoto, a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Telecom Italia, alle condizioni previste nel documento di SLA vigente.

Per tutti gli ordinativi che siano in uno stato di sospensione con *time-out* e con attività a carico dell’Operatore, quest’ultimo prima della scadenza del *time-out* potrà inviare *on-line* un Annullamento . In tal caso l’ordinativo sarà chiuso negativamente con specifica causale.

Nel solo caso della sospensione per “Opere Speciali” (descritto più avanti nel paragrafo “*Delivery : Opere Speciali*”) l’annullamento può essere inviato dall’Operatore tramite file, e in tal caso l’Operatore riceverà da Telecom Italia una corrispondente notifica di “annullamento”.

In tutti i casi precedenti in cui l’ordinativo si chiude negativamente al termine della fase di tentativo di contatto con il cliente, l’operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l’intervento di fornitura a vuoto previsto nel documento di SLA vigente.

### **Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente**

In questa fase di lavorazione Telecom Italia verifica con il Cliente la disponibilità all’appuntamento alla data DAC (iniziale o successiva, nei casi previsti di rimodulazione ). La data DAC coincide con la DAD/DAC (DAC minima) se non vi siano state precedenti rimodulazioni e/o sospensioni (per accordamenti, opere speciali, o altre cause sopra descritte) nella fase di contatto con il cliente, oppure sarà pari alla DAC rimodulata da Telecom Italia o alla DAD inviata dall’Operatore in fase di interruzione della sospensione.

In questa fase di lavorazione si possono verificare i seguenti scenari:

1. Il cliente esprime un **rifiuto** all'intervento del tecnico di Telecom Italia;
2. il cliente **conferma** per l'appuntamento la data DAC (iniziale o successivamente rimodulata);
3. Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data diversa ma **entro** la DAC (iniziale o successivamente rimodulata);
4. Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data diversa **oltre** la DAC (iniziale o successivamente rimodulata), ed in questo caso:
  - a. Telecom Italia, per proprie necessità organizzative, propone una data oltre la DAC (iniziale o successivamente già rimodulata);
  - b. Il cliente chiede di fissare l'appuntamento oltre la DAC (iniziale o successivamente rimodulata).
5. il Cliente accetta l'intervento tecnico di Telecom Italia, ma **non sa** esprimere la propria disponibilità .

Nel caso 1. (il *cliente esprime un rifiuto all'intervento del tecnico di Telecom Italia*) l'ordine verrà sospeso. Tale evento genera una notifica di sospensione che verrà inviata all'Operatore. La sospensione dell'ordine interrompe il conteggio dello SLA. Da questa fase di lavorazione si ritorna alla fase descritta nel precedente paragrafo: "*Delivery: Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore*".

Nel caso 2. (il *cliente conferma per l'appuntamento la data DAC iniziale o successivamente rimodulata*) L'Operatore riceve da Telecom Italia la notifica, via file e *on-line*, di conferma della data dell'appuntamento preso, con l'indicazione dell'ora (è indicato l'orario di inizio intervento), e si prosegue con il delivery *on-field* dell'ordinativo , la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo "*Delivery : lavorazione on-field*"

Nel caso 3. (*Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data entro la DAC iniziale o successivamente rimodulata*) l'Operatore riceve da Telecom Italia la notifica, via file e *on-line*, di conferma della data dell'appuntamento preso, con l'indicazione dell'ora (è indicato l'orario di inizio intervento); non verrà inviata nessuna notifica di rimodulazione della DAC all'Operatore e la lavorazione proseguirà con il delivery *on-field* dell'ordinativo, la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo "*Delivery lavorazione on-field*"

Nel caso 4.a (*Telecom Italia per proprie necessità organizzative propone una data oltre la DAC iniziale o successivamente rimodulata*) verrà inviata verso l'Operatore una notifica di rimodulazione della DAC per "causa Telecom Italia". In tal caso si definisce con "**RT**" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*". La lavorazione prosegue con il delivery *on-field* dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo "*Delivery on-field*".

Nel caso 4.b (Il Cliente chiede di fissare l'appuntamento oltre la DAC iniziale o successivamente rimodulata) L'Operatore riceve da Telecom Italia la notifica, via file e *on line*, di conferma della data dell'appuntamento preso, con l'indicazione dell'ora (è indicato l'orario di inizio intervento).Verrà inviata una notifica di rimodulazione della DAC per "causa cliente". In caso di rimodulazione per causa cliente in fase di appuntamento si definisce con

“**RC**” il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo “*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*”. La lavorazione prosegue con il delivery tecnico dell’ordinativo, la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo “*Delivery: lavorazione on-field*”.

Nei casi 2, 3 e 4 l’appuntamento preso con il cliente sarà visualizzabile *on line*

Al termine di questa fase di lavorazione, ad eccezione del caso 1, la data per l’intervento tecnico sarà fissata alla nuova DAC; tale data è pari a:

nuova DAC = DAC iniziale (o da ultima rimodulazione) + giorni di slittamento causa cliente oppure causa TI

Nel caso 5 (*Cliente accetta l’intervento tecnico di Telecom Italia, ma non sa esprimere la propria disponibilità*) il “tentativo di contatto” sarà considerato non andato a buon fine e l’ordinativo sarà gestito come nel caso 1 (cliente rifiuta).

Per le richieste lavorabili si procede con la lavorazione “*on field*”.

### **Delivery : lavorazione on field**

Completate positivamente le fasi precedenti, l’ordinativo è lavorabile *on field* alla data DAC iniziale o altra DAC successivamente rimodulata.

La realizzazione tecnica dell’ordinativo avviene nell’orario 8:30 – 16:30 dei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì.

In questa fase di lavorazione si possono verificare le seguenti casistiche:

1. si completa positivamente la **realizzazione** tecnica dell’impianto;
2. **non è possibile** completare positivamente la realizzazione tecnica dell’impianto per una delle seguenti cause:
  - a. si verifica l’indisponibilità sul campo di risorse di rete idonee per l’espletamento dell’ordinativo (“**Negativo di Rete**” nella tratta SL-distributore non riscontrato in fase di VTG);
  - b. si verifica l’esigenza di realizzare **Opere Speciali** nell’ultima tratta di rete (rilegamento utente) ;
  - c. per **cause Telecom Italia**;
  - d. per **cause cliente** (ad es.: cliente irreperibile, cliente rifiuta l’intervento tecnico, canalina cliente ostruita, mancanza permessi pubblici/privati )
  - e. per **cause di forza maggiore** (si veda quanto riportato nel documento di SLA WLR vigente).

Nel caso 1 (si completano positivamente le attività di delivery *on-field*), la richiesta viene chiusa positivamente e viene inviata all’Operatore una notifica di **Espletamento** positivo.

Nel caso 2.a (indisponibilità sul campo di risorse di rete) la lavorazione viene interrotta, l’ordine viene inserito in “coda unica”, viene inviata all’Operatore una notifica di accodamento e si prosegue come descritto nel paragrafo “*Assegnazione delle risorse di rete d’accesso*”.

Per il caso 2.b (“Opere Speciali”) si rinvia alla descrizione contenuta nel successivo paragrafo *Opere Speciali*.

Nel caso 2.c (causa Telecom Italia) verrà inviata una notifica di rimodulazione della DAC per “causa Telecom Italia”. In caso di rimodulazione per causa Telecom Italia *on field* si definisce con “**X2**” il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo “*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*”.

La lavorazione prosegue con un nuovo contatto con il cliente finale e la fase di lavorazione è descritta nei paragrafi precedenti “*Delivery - Tentativi di contatto con il Cliente*”.

Nel caso 2.d (cause cliente) si distinguono i seguenti due casi.

Qualora l’Operatore nell’ordinativo di lavoro abbia indicato il “quarto Referente”, si attiva la procedura di gestione delle problematiche “*on-field*”, descritta nel successivo paragrafo “*Delivery – Gestione problematiche on-field – quarto Referente*”.

Qualora l’Operatore non abbia indicato un quarto Referente e si verifichino *on-field* i casi di “*cliente irreperibile*” o “*cliente rifiuta l’intervento del Tecnico di Telecom Italia*” :

se è la prima volta che si verificano tali casi, viene inviata all’Operatore una specifica notifica di sospensione con opportuna causale.

L’interruzione della sospensione da Operatore è possibile con le stesse modalità indicate al paragrafo precedente “*Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore*” .

In corrispondenza dell’interruzione della sospensione per “*cliente irreperibile on-field*” o per “*cliente rifiuta l’intervento TI on-field*”, viene generata verso l’Operatore una corrispondente notifica di rimodulazione della DAC. La nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall’Operatore.

Si definiscono in tal caso con “**S4**” ed “**S5**” i tempi rispettivamente intercorrenti tra la DAD e la data di notifica della sospensione per “*Cliente irreperibile on-field*” e “*Cliente rifiuta l’intervento TI on field*”.

Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo *Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*”.

L’attività quindi prosegue *on-field* a carico di TI, a seguito di interruzione della sospensione.

Qualora l’interruzione della sospensione non avvenga secondo le modalità sopra descritte, si potrà verificare uno dei due eventi seguenti :

- la chiusura negativa dell’ordinativo, per il decorso dei tempi di interruzione della sospensione (time-out);
  - l’annullamento dell’ordinativo sospeso, da parte dell’Operatore;
- se è la seconda volta che si verificano le stesse problematiche cliente *on-field*, l’ordinativo di lavoro viene chiuso negativamente ed è inviata all’Operatore una notifica con una specifica corrispondente causale.
  - Sia in caso di sospensione con successiva risoluzione del problema (primo tentativo), sia in caso di chiusura negativa (secondo tentativo), l’operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo una tantum per l’intervento di fornitura a vuoto presso la

sede del cliente, a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Telecom Italia, alle condizioni previste nel documento di SLA WLR vigente.

Qualora durante l'attività *on field* si renda necessario realizzare opere diverse da quelle già previste e gestite nel processo come "Opere Speciali" (vedi oltre il corrispondente paragrafo), e si verifichi il caso di **mancanza permessi pubblici/privati**, l'ordinativo viene sospeso con invio all'Operatore di una notifica con analogo causale.

Tale sospensione viene attivata per dar tempo di risolvere la problematica riscontrata in sede cliente. L'operatore si attiva per ottenere i permessi necessari alla ripresa dell'attività di delivery. L'ordine permane nello stato di sospeso per un massimo di 30 gg solari, allo scadere dei quali l'ordinativo viene chiuso negativamente (time-out) con una specifica causale "*per mancanza permessi pubblici/privati*".

L'Operatore può inviare *on-line* un'interruzione della sospensione, con una nuova DAD ed in tal caso l'attività viene effettuata alla data indicata. Anche TI può interrompere la sospensione per mancanza permessi pubblico/privato : in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica che conferma che l'ordinativo è tornato "in carico al Delivery".

In uscita dalla sospensione per "mancanza permessi pubblici/ privati" viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per "interruzione della sospensione", la nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore o comunicata da TI dopo aver ricontatto il cliente. In tal caso si definisce con "**MP**" il tempo intercorrente tra la DAD e la data di inizio della sospensione. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*".

Qualora durante l'attività *on-field* si verifichi il caso di **canalina cliente ostruita**, l'ordinativo viene sospeso con la causale "canalina ostruita o inidonea". Tale sospensione viene attivata per dar tempo all'Operatore di risolvere la problematica riscontrata in sede cliente. L'ordine permane nello stato di sospeso per un massimo di 30 gg solari, allo scadere dei quali l'ordinativo viene chiuso negativamente (time-out) con una specifica causale "canalina ostruita o inidonea".

L'Operatore può inviare *on-line* un'interruzione della sospensione per "canalina ostruita o inidonea", con una nuova DAD ed in tal caso l'attività viene effettuata alla data indicata. Il processo di sospensione è attivato alla prima occorrenza della problematica di canalina ostruita o inidonea.

Qualora, al successivo sblocco da parte dell'Operatore, in fase di delivery *on field* si dovesse riscontrare ancora la problematica citata Telecom Italia procederà a chiudere negativamente l'ordinativo con specifica causale "canalina ostruita o inidonea".

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per "canalina ostruita o inidonea" viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC con causale "*interruzione della sospensione*", la nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore. In tal caso si definisce con "**CO**" il tempo intercorrente tra la DAD e la data di notifica della sospensione. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*".

Nei due casi di sospensione che precedono (mancanza permessi e canalina ostruita), sia in caso di successiva risoluzione del problema sia in caso di chiusura negativa, l'operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto presso la sede del cliente, a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Telecom Italia, alle condizioni previste nel documento di SLA WLR vigente.

Nel caso 2.e (cause di forza maggiore) verrà inviata una notifica di rimodulazione della DAC per "causa forza maggiore" e la lavorazione proseguirà con un nuovo contatto con il Cliente finale e la rispettiva fase di lavorazione è descritta nei paragrafi "Delivery - Tentativi di contatto con il Cliente". In caso di rimodulazione per causa forza maggiore si definisce con "FM" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "Verifica del rispetto degli SLA nel NPD"..

Telecom Italia garantirà l'attivazione della linea telefonica (non attiva o da installare) soltanto contestualmente all'attivazione del servizio WLR su LNA (notifica di *Espletamento positivo*).

Nella fase di lavorazione *on-field*, a fronte di un appuntamento con il Cliente già confermato da Telecom Italia, l'Operatore per uno stesso ordine può inviare una sola volta, *on line*, una comunicazione di rimodulazione della DAD/DAC fino a 2 giorni lavorativi prima del giorno dell'intervento. La DAD rimodulata dall'Operatore dovrà rispettare le condizioni indicate nel precedente paragrafo "Delivery: Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore".

In tal caso Telecom Italia provvederà ad effettuare l'intervento alla data indicata. In caso di rimodulazione della DAD da parte dell'Operatore sarà generata verso l'Operatore stesso una corrispondente notifica di rimodulazione della DAC, che sarà allineata alla DAD inserita dall'Operatore. Si definisce "RO" il tempo che intercorre tra la DAC precedentemente valida e la nuova DAC, corrispondente alla DAD rimodulata. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al successivo paragrafo "Verifica del rispetto degli SLA nel NPD".

### **Delivery : Opere Speciali**

Il *Delivery* di Telecom Italia, preso in carico l'ordinativo, effettua un'ulteriore verifica tecnica *on-field* di esistenza e disponibilità di risorse di rete nel raccordo finale di abbonato (dal distributore alla borchia di utente). Qualora a seguito di tale verifica le risorse di rete necessarie per l'espletamento del servizio richiesto non risultino disponibili nella tratta finale del raccordo di abbonato, e sia rilevata la necessità di eseguire **Opere Speciali** (quali ad esempio: scavo, tubazione, pozzetto, posa palo), l'ordine di lavoro sarà posto nello stato "**Sospeso**" e, conseguentemente, verrà inviata all'Operatore richiedente una notifica di "Sospensione" con una specifica causale che evidenzia l'esigenza riscontrata di ottenere dei permessi, ovvero evidenzia che le opere saranno eseguite senza necessità di acquisire preventivi permessi. Con questa notifica si comunicherà all'Operatore la sospensione del provisioning e della decorrenza dei relativi SLA, perché è stata rilevata *on-field* l'esigenza di realizzare opere speciali, di cui deve essere ancora verificata la fattibilità tecnica.

L'attività a seguito di tale sospensione iniziale resterà in carico a Telecom Italia, che entro i successivi 7 giorni lavorativi notificherà automaticamente all'Operatore il preventivo delle opere speciali necessarie.

L'Operatore avrà 5 giorni lavorativi (time-out) per fornire riscontro a Telecom Italia di accettazione o rifiuto del preventivo.

In caso di accettazione del preventivo l'ordinativo tornerà "in carico al delivery" per la realizzazione delle opere speciali ed i tempi di SLA indicati nel preventivo, comprensivi dei tempi di realizzazione delle opere speciali, decorreranno dalla data effettiva di comunicazione a Telecom Italia dell'accettazione delle condizioni di fornitura delle opere speciali.

Il rilascio di eventuali permessi pubblici o privati, che, non evidenti in fase di preventivo, dovessero risultare necessari durante la realizzazione delle opere speciali (incluso il caso di ritardo nel rilascio dei permessi stessi), non sarà in ogni caso a carico di Telecom Italia, che darà tempestiva comunicazione all'Operatore di tali esigenze, appena ne avrà evidenza, tramite le notifiche di sospensione descritte nel presente paragrafo, a fronte delle quali saranno inviate specifiche causali descrittive.

Nel momento in cui la sospensione verrà interrotta per accettazione del preventivo, la DAC prevista di attivazione del WLR su LNA verrà rimodulata in avanti di un numero di giorni pari a quelli della durata della sospensione, più i giorni indicati nel preventivo per l'esecuzione delle opere speciali. In caso di Opere Speciali si definisce con "OS" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "8.6".

L'Operatore a seguito dell'accettazione del preventivo riceverà pertanto una notifica di "Rimodulazione DAC", che interromperà la sospensione iniziale dell'ordinativo, e la DAC sarà ricalcolata come sopra descritto.

Più in particolare, con la notifica "Preventivo Opere Speciali" sarà comunicata all'Operatore la fattibilità, con il dettaglio che segue:

- Identificativi dell'ordine OPERATORE;
- Tipologia delle singole Opere Speciali (OS) da realizzare;
- Misura delle singole OS da realizzare;
- Tempi di realizzazione complessivi delle OS;
- Prezzo Totale delle OS.

Una volta inviato il preventivo, l'interruzione della sospensione potrà avvenire entro i successivi 5 giorni lavorativi attraverso:

1. Comunicazione da Operatore di accettazione del preventivo di fattibilità, tramite invio a Telecom Italia di una specifica Comunicazione di accettazione del preventivo per le Opere Speciali (OLO→TI).
  - In tal caso l'Operatore riceverà in risposta una nuova Notifica (TI→OLO) di Rimodulazione della DAC ricalcolata, in funzione dei tempi complessivi indicati nel preventivo, a partire dalla data di effettiva accettazione del preventivo stesso: tale notifica sarà descritta da una specifica causale di "Rimodulazione DAC" per accettazione del preventivo Opere Speciali;
2. Rifiuto del preventivo tramite invio a Telecom Italia di una specifica comunicazione ; in particolare tale comunicazione è la stessa utilizzata per accettare il preventivo, in cui

però l'Operatore valorizzerà in modo opportuno il *flag* di accettazione (comunicazione OLO→TI).

3. Decorrenza di 5 giorni lavorativi senza ricezione di comunicazioni da OPERATORE (silenzio-rifiuto).

In questi ultimi due casi l'ordinativo verrà automaticamente annullato e tale evento verrà comunicato all'Operatore tramite notifica di "Annullamento" con una specifica causale che comunica la rinuncia alle opere speciali o il decorso del termine ultimo per l'accettazione del preventivo.

Durante il periodo di sospensione o durante la realizzazione delle OS potrebbero accadere le seguenti circostanze tali da modificare il preventivo iniziale delle OS, in termini di tempi o di costi:

- Telecom Italia rileva una variazione della misura o tipologia delle opere inizialmente non evidente;
- Telecom Italia rileva un ritardo nell'acquisizione dei permessi necessari o una sopraggiunta esigenza di ottenere permessi pubblici o privati inizialmente non evidente;
- Interviene una modifica dei prezzi unitari riportati nell'Offerta di Riferimento.

Nel primo caso può rendersi necessario l'invio di un nuovo preventivo e pertanto di una nuova sospensione e rimodulazione della DAC.

Nel secondo caso può rendersi necessaria, eventualmente anche più di una volta, una nuova Sospensione degli SLA per "mancanza di permessi per opere speciali". In tal caso sarà inviata all'Operatore una nuova Rimodulazione della DAC con una specifica causale che ne evidenzia la motivazione.

Nel terzo caso, se in fase di realizzazione Telecom Italia risconterà un aumento della stima dei costi superiore al 20% rispetto a quelli comunicati in prima istanza, l'ordinativo verrà nuovamente sospeso: all'Operatore sarà inviata una nuova Notifica di Sospensione con una specifica causale, che comunicherà la modifica del preventivo Opere Speciali superiore al 20%. Con tale notifica verrà inviato all'Operatore, sempre in modo automatico, un nuovo preventivo con la nuova stima dei costi del progetto.

Nei tre casi sopra evidenziati la nuova sospensione dell'ordine e la sua interruzione seguiranno le stesse modalità sopra descritte.

I ritardi di fornitura dovuti alle nuove sospensioni incrementano il tempo precedentemente indicato con "OS".

### ***Delivery – Gestione problematiche on-field – quarto Referente***

Durante la fase di intervento tecnico *on-field*, con appuntamento preso, può accadere che il Cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico oppure che il Cliente finale sia irreperibile/assente. In questi casi il Tecnico contatta direttamente l'Operatore tramite un "quarto Referente OLO" (informazione facoltativa nell'ordinativo di attivazione, con indicazione di un numero telefonico confidenziale che rappresenta un punto di contatto specializzato esclusivamente nella risoluzione delle problematiche *on-field*, da non chiamare per altre attività quali fissare un appuntamento, etc...) affinché possa intervenire in tempo reale e risolvere l'uno o l'altro dei

due casi sopra citati. Il “quarto Referente OLO” agisce nel giro di pochi minuti e dà riscontro dell’esito della propria azione al Tecnico con il quale è in comunicazione diretta.

Nel caso in cui, a giudizio del Tecnico presente *on-field*, pienamente delegato dall’Operatore e responsabile per le attività da svolgere, “il quarto Referente OLO” sia rintracciabile al telefono e sia in grado di sbloccare la situazione, Telecom Italia prosegue la lavorazione dell’ordinativo ed attiva il servizio.

Nel caso in cui, a giudizio del Tecnico presente *on-field*, pienamente delegato dall’Operatore e responsabile per le attività da svolgere, il “quarto referente OLO” sia irrintracciabile al telefono o, se rintracciato, la sua azione non sia immediatamente efficace ai fini della risoluzione della problematica in sede cliente, si procede nel seguente modo:

- si sospende l’ordine se è la prima volta che “*on-field*” si verificano tali problematiche cliente; in tal caso viene inviata all’Operatore una notifica di “Sospensione” con opportuna causale. Da questa fase si prosegue come descritto nel paragrafo “Delivery:Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore” ;
- si chiude negativamente l’ordine se è la seconda volta che “*on-field*” si verifica la stessa problematica cliente: in tal caso viene inviata all’Operatore una notifica con la causale rappresentativa della problematica che aveva richiesto l’intervento del 4° Referente.

In entrambi i casi di cui sopra (prima volta o seconda volta) l’Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo una tantum per l’intervento di fornitura a vuoto, in base alle condizioni indicate nel documento di SLA WLR vigente, quale remunerazione delle attività svolte.

### 8.2.3 Attivazione del servizio WLR su linea attiva

La richiesta di attivazione WLR su Linea Attiva segue inizialmente le stesse fasi di importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, acquisizione e Verifiche Tecniche e Gestionali delle richieste su Linea Non Attiva.

Allo stesso modo sono notificati agli Operatori anche i rifiuti e le rimodulazioni (quest’ultime sono previste per causa Telecom Italia o causa di forza maggiore) relative a queste fasi preliminari all’accettazione dell’ordinativo.

La richiesta di attivazione WLR su LA di norma non comporta intervento (sMO) presso la sede del cliente finale dell’Operatore WLR e viene realizzata senza soluzione di continuità nel servizio telefonico erogato al cliente stesso.

Possono trovare applicazione le novità di processo relative a: Codice Qualità , Recapito alternativo cliente e Tracciabilità on-line.

Nella pianificazione del lavoro potrà accadere che Telecom Italia si trovi nella impossibilità di effettuare l’attivazione del servizio nei tempi previsti (cioè alla data indicata dalla DAC). Ciò potrà avvenire per cause di forza maggiore. In tali caso Telecom Italia invia una notifica di “*Rimodulazione DAC*” ad Operatore. Tale notifica sarà inviata almeno 3gg lavorativi prima della DAC.

In caso di rimodulazione per causa forza maggiore si definisce con “FM” il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo “*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*” .

Nel caso l’attività di configurazione in rete non possa essere portata a termine per impedimenti riscontrati in fase realizzativa, (come ad esempio disallineamenti nei database, ovvero ordinativi che in fase di verifica commerciale risultino attivi e in fase di realizzazione tecnica ci si accorga che sono o cessati o portati verso altri Operatori) la richiesta sarà *Chiusa KO* .

Una volta completate le attività di configurazione della rete la richiesta verrà portata nello stato di “*Espletamento tecnico*” ed, in corrispondenza di tale transizione di stato, verrà inviata ad Operatore una “Notifica di **Espletamento**” .

### **Tracciabilità ordinativi WLR e informazioni visualizzabili on-line**

Per l’attivazione WLR nel documento “*Diagramma di flusso e macchina a stati del servizio WLR*” pubblicato sul sito wholesale di Telecom Italia sono riportate:

- Le informazioni visualizzabili *on-line* da Operatore sul sistema commerciale di Telecom Italia, nei vari stati di avanzamento della lavorazione di un ordinativo di Attivazione WLR;
- Le comunicazioni e Notifiche tra Telecom Italia Operatore durante le varie fasi di lavorazione dell’ordinativo.

## **8.3 Richieste di Variazione**

La richiesta di variazione WLR può essere inviata da Operatore sia su Linea Attiva sia su Linea Non Attiva<sup>6</sup> , soltanto a seguito di espletamento dell’attivazione.

La richiesta segue inizialmente le stesse fasi di Importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, Acquisizione, e Verifiche Tecniche e Gestionali, delle richieste su Linea Non Attiva.

Allo stesso modo sono notificati agli Operatori anche i rifiuti, le sospensioni e le rimodulazioni relative a queste fasi preliminari all’accettazione dell’ordinativo.

La richiesta di Variazione dovrà contenere i dati identificativi del servizio e della linea che si intende variare ed il riferimento al tipo di variazione da apportare. La linea da variare viene identificata dall’Operatore richiedente fornendo come riferimento il corrispondente Directory Number (DN) attivato in WLR .

---

<sup>6</sup> Nel secondo caso si fa riferimento alle linee che al momento della richiesta di variazione sono già attive in WLR, ma inizialmente sono “nate” come LNA (installate ma non attive o da installare)

A seconda del tipo di variazione che viene richiesta si potrà avere un diverso iter del processo di realizzazione che potrà o no richiedere interventi presso la sede del cliente finale. In particolare si potrà avere:

- intervento sia in centrale che presso il cliente finale (cMO\_cC)
  - Cambio Tipologia di Accesso da POTS a ISDN BRA Mononumero
  - Cambio Tipologia di Accesso da ISDN BRA Mononumero a POTS
  - Cambio Tipologia di Accesso da POTS a PRA
  - Trasloco con conservazione del numero
  - Trasloco con cambio del numero intra area locale Senza avviso
  - Trasloco con cambio del numero verso altra area locale Senza avviso
  - Trasloco con cambio del numero intra area locale con Avviso
  - Trasloco con cambio del numero verso altra area con Avviso
  - Gestione Linee/canali Aggiuntiva (nel caso di Linee)
  
- intervento di sola configurazione senza impiego di manodopera (sMO)
  - Attivazione STS
  - Cessazione STS
  - Cambio Numero senza avviso
  - Cambio Numero con Avviso di Nuovo Numero
  - Override della riservatezza 5 GG
  - Override della riservatezza 10 GG
  - Override della riservatezza 15 GG
  - Attivazione Classe di Disabilitazione C7 (blocco chiamate entranti)
  - Attivazione Classe di Disabilitazione C10 (sblocco chiamate entranti)
  - Cambio Categoria (da Residenziale a Business e viceversa)
  - Gestione Linee/canali Aggiuntiva (nel caso di canali)

### 8.3.1 Variazione con intervento presso Sede Cliente

Le richieste di variazione con intervento presso la sede cliente si possono ricondurre alle seguenti tre classi:

- Cambio Tipologia di Accesso
- Trasloco
- Linee aggiuntive

Per la descrizione del nuovo processo di variazione cMO\_cC si rimanda al processo di attivazione del servizio WLR su LNA in quanto i due processi coincidono a meno di non sostanziali differenze, qui di seguito indicate, nelle fasi di verifica.

In particolare nel caso di cambio di tipologia di accesso non verranno fatte verifiche sull'anagrafica del cliente e si verificherà l'eventuale presenza di richieste già in corso per lo stesso utente finale che se riscontrate porteranno allo scarto della richiesta di variazione.

Inoltre non sono previste Opere Speciali in quanto la sede cliente è già attestata alla rete TI.

Nel caso di traslochi, oltre a quanto già descritto per l'attivazione su LNA, verrà verificata la presenza di precedenti richieste in corso di realizzazione sulla linea oggetto di richiesta di variazione che se riscontrate porteranno allo scarto della richiesta di variazione.

Il processo di "Coda Unica" nel caso di Variazioni su linee WLR trova applicazione limitatamente ai casi di Trasloco e Linee Aggiuntive in quanto per gli altri tipi di variazioni le richieste in oggetto interessano linee WLR già in funzione.

Anche per le richieste di variazione WLR il NPD prevede la possibilità di gestire "Codice Qualità", "DAD" e "Codice Delivery" al pari di quanto già descritto nel processo di attivazione su LNA.

Rientrano nelle richieste di variazione WLR anche le richieste di cessazione parziale della consistenza di una linea WLR (ad es. riduzione dei canali di un accesso PRA, che resta attivo in WLR con i restanti canali).

### **8.3.2 Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera)**

Per la descrizione del nuovo processo di variazione senza impiego di manodopera si rimanda al processo di attivazione del servizio WLR su LA in quanto le novità dei due processi coincidono.

#### **Tracciabilità ordinativi WLR e informazioni visualizzabili *on-line***

Le variazioni del WLR nel documento "*Diagramma di flusso e macchina a stati del servizio WLR*" pubblicato sul sito wholesale di Telecom Italia sono riportate:

- Le informazioni visualizzabili *on-line* da Operatore sul sistema commerciale di Telecom Italia, nei vari stati di avanzamento della lavorazione di un ordinativo di Variazione WLR;
- Le comunicazioni e Notifiche tra Telecom Italia Operatore durante le varie fasi di lavorazione dell'ordinativo di Variazione

## **8.4 Richieste di Migrazione**

Nel seguito si riportano le principali novità introdotte dal NPD per il caso della Migrazione: per una descrizione puntuale delle mimiche delle procedure di cambio operatore Del. 274/07/CONS si rimanda agli allegati tecnici dell'Accordo Quadro sulle Migrazioni.

Le richieste di Migrazione del servizio WLR verranno di norma attuate senza intervento presso la sede del Cliente e - sempre in generale - comporteranno sia interventi di permuta nella centrale di appartenenza del cliente finale che interventi di configurazione della rete.

#### **Tracciabilità ordinativi WLR e informazioni visualizzabili *on-line***

Per le migrazioni del WLR nel documento "*Diagramma di flusso e macchina a stati del servizio WLR*" pubblicato sul sito wholesale di Telecom Italia sono riportate:

- Le informazioni visualizzabili *on-line* da Operatore sul sistema commerciale di Telecom Italia, nei vari stati di avanzamento della lavorazione di un ordinativo
- Le comunicazioni e Notifiche tra Telecom Italia Operatore durante le varie fasi di lavorazione dell'ordinativo

## 8.5 Richieste di Cessazione

La richiesta di cessazione WLR può essere inviata da Operatore sia su Linea Attiva sia su Linea Non Attiva .

Tale richiesta segue inizialmente le stesse fasi di importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, acquisizione e Verifiche Tecniche e Gestionali delle richieste su Linea Non Attiva. Allo stesso modo sono notificati agli Operatori anche gli scarti, relativi a queste fasi preliminari all'accettazione dell'ordinativo.

La linea da cessare viene identificata dall'Operatore richiedente fornendo come riferimento il corrispondente Directory Number (DN) utilizzato in attivazione del servizio WLR.

### Tracciabilità ordinativi WLR e informazioni visualizzabili *on-line*

Per le cessazioni del WLR nel documento “*Diagramma di flusso e macchina a stati del servizio WLR*” pubblicato sul sito wholesale di Telecom Italia sono riportate:

- Le informazioni visualizzabili *on-line* da Operatore sul sistema commerciale di Telecom Italia, nei vari stati di avanzamento della lavorazione di un ordinativo
- Le comunicazioni e Notifiche tra Telecom Italia Operatore durante le varie fasi di lavorazione dell'ordinativo.

## 8.6 Verifica del rispetto degli SLA nel NPD

Nel NPD per determinare gli ordini in SLA e quelli fuori SLA si calcola, per ciascun ordine, lo scostamento in giorni lavorativi, tra la Data di Espletamento (DES) e la DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo, al netto dei seguenti tempi:

- permanenza dell'ordinativo in Coda Unica: “**CU**”; Sospensione per recapiti telefonici cliente errati: “**S1**” ;
- Sospensione per irreperibilità cliente in fase di appuntamento: “**S2**”;
- Sospensione per cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento o Cliente non sa esprimere una data per l'appuntamento : “**S3**”;
- Rimodulazione per esigenza Cliente in fase di appuntamento: “**RC**”;
- Sospensione per irreperibilità cliente *on-field*: “**S4**”;
- Sospensione per rifiuto del cliente all'intervento tecnico *on-field*: “**S5**”;
- sospensione per Opere Speciali: “**OS**”;

- sospensione per Mancanza Permessi pubblico/privato : “**MP**”;
- sospensione per Canalina Ostruita o inidonea: “**CO**”;
- Rimodulazione per causa di Forza Maggiore: “**FM**”
- Rimodulazione DAD da Operatore (*on-field*) : “**RO**”.

**Scostamento** = DES – DAC – CU - S1 - S2 – S3 – RC - S4 - S5 - OS – MP - CO - FM – RO.

Ai fini della verifica del rispetto degli SLA si confronta tale scostamento con i tempi obiettivo definiti nello SLA del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

Per la determinazione di eventuali penali si applicano le modalità previste nel documento Service Level Agreement Servizio Wholesale Line Rental vigente.

Si evidenzia che nel computo dello scostamento non sono sottratti i seguenti tempi:

- causa Telecom Italia in fase di emissione OL “**X1**”;
- causa Telecom Italia on field “**X2**”;
- indisponibilità Telecom Italia in fase di appuntamento “**RT**”.

## **8.7 Problematiche di *Post Provisioning***

Di seguito si riportano le modalità operative con le quali l'Operatore WLR segnala a Telecom Italia le problematiche di Post-Provisioning.

Le problematiche di post-provisioning devono essere segnalate tramite l'apertura di un “*Trouble Ticket*” con tipologia “Richiesta Supporto.”

Sono considerate come *post-provisioning* le segnalazioni aperte, entro 7 giorni solari dalla data di espletamento, su impianti che non hanno mai funzionato.

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

L'Operatore WLR può inviare a TI una richiesta di:

- **Attivazione:** Ordine di fornitura del servizio WLR in cui l'Operatore Donating è Telecom Italia;
- **Migrazione:** Ordine di fornitura del servizio di WLR in cui l'Operatore Donating è un Operatore alternativo diverso da Telecom Italia;
- **Cessazione:** Ordine di disattivazione del servizio di WLR
- **Variazione:** Ordine con il quale viene richiesta la variazione di una o più prestazioni accessorie del servizio WLR precedentemente attivato.
- **Stato avanzamento:** richiesta di informazioni da Operatore a TI sullo stato di avanzamento dell'ordine
- **Cancellazione Accodamento:** richiesta di annullamento ordine accodato inviata da Operatore a TI (solo nel NPD)
- **Comunicazione:** comunicazione per l'accettazione Opere Speciali inviata da Operatore a TI (attivo solo nel NPD)

Gli stati di lavorazione di un **ordine WLR** sono:

- **Creato Cliente**, stato iniziale dell'ordine di WLR, visibile soltanto *on-line* dagli Operatori che hanno aderito al Nuovo Processo di Delivery Fase 2 (NPD2);
- **Pervenuto**, stato dell'ordine WLR che ha superato le verifiche semantiche e sintattiche, formali e contrattuali (di vendibilità per Linea Attiva);
- **Acquisito**, stato dell'ordine di WLR, notificato all'Operatore entro 1 giorno dalla ricezione dell'OL ;
- **Scartato**, per un ordine che non ha superato le verifiche formali/contrattuali, di vendibilità, Tecniche o Gestionali/Amministrative;
- **In Delivery**, per un ordine che ha superato le verifiche formali/contrattuali, di vendibilità, Tecniche o Gestionali/Amministrative;
- **Accodato**, stato dell'ordine WLR notificato all'Operatore che ha aderito al NPD2 nei casi previsti in tale processo ;
- **Sospeso**, stato dell'ordine WLR notificato all'Operatore che ha aderito al NPD2 nei casi previsti in tale processo ;
- **Espletamento tecnico**, per un ordine che è stato realizzato;
- **Espletamento tecnico KO**, per un ordine che non è stato realizzato ;

- **Annullato**, per un ordine WLR che non è stato realizzato per scelta dell'Operatore.

Le tipologie di notifica che TI può inviare all'OLO nel corso della lavorazione di un singolo ordine sono:

- Notifica di Acquisizione: esito delle Verifiche Formali e Contrattuali
- Notifica di Accettazione: esito delle Verifiche Tecniche e Gestionali
- Notifica di Sospensione: motivazione per cui, durante la lavorazione di un ordinativo, si è resa necessaria la sospensione di tale lavorazione, nei casi previsti dal Nuovo Processo di Delivery (on-call o on-field).
- Notifica di Espletamento Tecnico o Espletamento Tecnico KO : esito finale del provisioning tecnico
- Esito Stato avanzamento: Risposta alla eventuale richiesta di informazioni da parte di Operatore sullo stato di avanzamento degli Ordini.

Il documento "Diagramma di flusso e macchina a stati" del servizio WLR, è pubblicato da Telecom Italia all'indirizzo [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) nell'Area Riservata denominata "Sezione documentazione – Servizi - Servizi voce".

### **Modalità tecniche di invio dei file/ordini**

Il colloquio informatico tra l'Operatore WLR e TI avviene attraverso lo scambio di file.

Il servizio Secure FTP, fornisce un canale protetto e sicuro per lo scambio di file fra gli Operatori e Telecom Italia.

E' prevista la sola modalità di autenticazione tramite "Public-key".

Telecom Italia comunica all' Operatore la stringa "Host key Fingerprint" per la corretta identificazione del server SFTP e lo Username abilitato.

**Orario di servizio:** l'accesso al servizio SFTP, 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.

I tracciati record e le causali di scarto del servizio WLR, che sono parte integrale dell'Offerta di Riferimento, vengono pubblicati da Telecom Italia all'indirizzo

[www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) nell'Area Riservata denominata "Sezione documentazione –Servizi - Servizi voce".

## 9.1 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'

### 9.1.1 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.

<b>Procedura per servizi telefonici POTS</b>	<b>Codice DTMF</b>
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#

<b>Procedura per servizi telefonici ISDN</b>	<b>Codice DTMF</b>
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.

### 9.1.2 Utilizzo dei tag <CodiceProgetto> e <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".

### 9.1.3 Override della riservatezza

La richiesta di *override* della riservatezza verrà inoltrata al sistema di provisioning dall'OLO di competenza, tramite il Tracciato Record delle richieste di variazione variazione (*tag* <CodicePrestazioneAssociataWLR> codici 5, 6, o 7), 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.

### 9.1.4 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 dove l'OLO potrà inserire nell'ordinativo di attivazione WLR, per una Linea Attiva ISDN, un apposito "flag".

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 tag 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 (*tag <NumerazioneAggiuntiva> 0..7*).

### 9.1.5 Notifica tipo utenza

A fronte di richieste di attivazione WLR su Linea Attiva saranno gestite a ritroso verso OLO due 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.

## 10 SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE

Telecom Italia sottopone all'approvazione di AGCom, un nuovo processo di *assurance* unico, descritto nel capitolo seguente che si applica per i seguenti servizi:

- *Wholesale Line Rental*;
- Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling;
- Segmento di terminazione in fibra ottica;
- *Bitstream*, *Bitstream* NGA e VULA.

A seguito dell'approvazione di AGCom, Telecom Italia si impegna ad implementare, sui propri sistemi informatici, tale nuovo processo con le eventuali modifiche introdotte da AGCom. La data di disponibilità del nuovo processo sarà comunicata agli Operatori con un'apposita *news* sul sito internet di Telecom Italia [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com).

Nelle more dell'approvazione da parte di AGCom delle nuove condizioni di offerta, Telecom Italia continuerà ad applicare il processo di *assurance* riportato nell'ultima Offerta approvata da AGCOM.

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.

Per problemi di interlavoro tra gli autocommutatori di interconnessione, l'operatore WLR deve fornire i tracciati delle chiamate soggette a malfunzionamento.

Nel caso di WLR in hosting quindi i TT possono essere aperti solo dall'Operatore ospitante per conto dell'Operatore da lui stesso ospitato.

## 11 NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE

Il Nuovo Processo di *Assurance* (NPA) prevede da parte di Telecom Italia l'impiego di un sistema informatizzato in grado di tracciare i singoli *Trouble Ticket* (di seguito TT) ed i relativi stati di lavorazione (esempio: in coda, in carico, in lavorazione rete, in attesa collaudo, etc.) permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA.

Il documento con le classificazioni tecniche dei *TT* configurate sui sistemi di *assurance* di Telecom Italia ed i relativi aggiornamenti sono pubblicati su [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com).

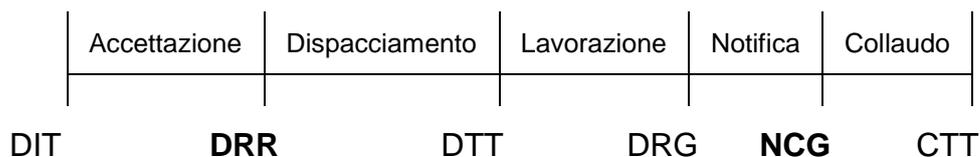
E' cura dell'Operatore comunicare tempestivamente ai riferimenti tecnici di Telecom Italia disponibili sul portale wholesale gli aggiornamenti delle e-mail dei propri referenti e delle proprie strutture tecniche

### 11.1 Descrizione del Nuovo Processo di Assurance

Al fine di descrivere il processo di *assurance*, vengono introdotte le seguenti definizioni:

- Data/ora di Invio del reclamo da parte dell'Operatore a Telecom Italia (DIT);
- Data/ora di Ricezione del Reclamo (DRR) da parte di Telecom Italia;
- Data/ora di dispacciamento del *Trouble Ticket* (DTT) verso le competenti strutture operative;
- Data/ora di fine lavorazione (Riparazione Guasto o diagnosi) (DRG);
- data/ora della Notifica all'Operatore dell'esito dell'intervento di *assurance* (Chiusura Guasto o diagnosi) (NCG); di norma tale data coincide con la DRG;
- data/ora di Chiusura del *Trouble Ticket* (CTT);
- data/ora di notifica all'Operatore di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore (SI);
- data/ora di notifica all'Operatore di fine sospensione causa cliente finale/Operatore (CI).

Nella seguente Figura è rappresentata la sequenza temporale delle principali fasi di lavorazione del processo di *assurance*, al netto della sospensione causa cliente/Operatore.



**Figura 1: Fasi temporali della lavorazione del TT**

Il “tempo di lavorazione” del TT aperto dall’Operatore come disservizio o degrado o richiesta di supporto è definito come il tempo intercorrente tra la DRR e la NCG, al netto delle sospensioni causa cliente finale/Operatore:

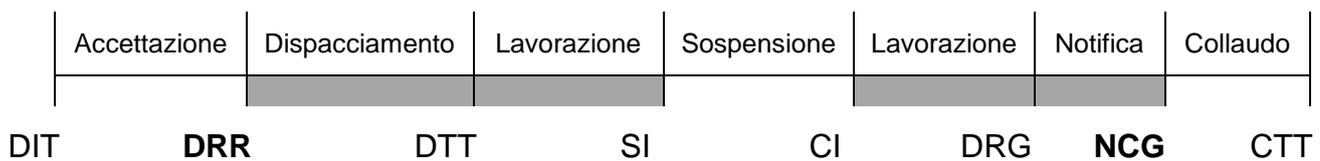
$$\text{Tempo di lavorazione} = \text{NCG} - \text{DRR}$$

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del cliente finale, può accadere che l’intervento stesso non sia possibile per motivi imputabili al cliente medesimo (ad esempio: cliente irreperibile, cliente assente, locali chiusi, data intervento posticipata dal cliente, , ecc.). Questi eventi, non imputabili a Telecom Italia, comportano la sospensione del processo di lavorazione.

Telecom Italia notifica in tempo reale all’Operatore, tramite portale *wholesale*, la SI.

Nel momento in cui è possibile riprendere il processo di *assurance* del servizio, Telecom Italia notifica in tempo reale all’Operatore, tramite portale *wholesale*, la CI.

la seguente figura illustra le fasi del processo di *assurance* evidenziando anche gli eventuali periodi di sospensione “causa cliente finale/Operatore”.



**Figura 2: Fasi temporali del processo di lavorazione del TT con sospensioni causa cliente/Operatore**

Dal conteggio del tempo di lavorazione sottoposto a SLA sarà quindi escluso il periodo relativo alla sospensione per causa cliente finale. In questo caso quindi il tempo di lavorazione del TT diventa:

$$\text{Tempo di lavorazione} = (\text{NCG} - \text{DRR}) - (\text{CI} - \text{SI})$$

### 11.1.1 Accettazione di un reclamo

Il nuovo processo di *assurance* è innescato di norma dal cliente finale che inoltra il reclamo alla struttura tecnica del suo Operatore. L’Operatore esegue l’analisi del reclamo con gli strumenti a sua disposizione e, se il reclamo segnalato è di sua competenza, opera autonomamente per la risoluzione del problema.

In caso contrario, la struttura tecnica dell’Operatore inoltra il reclamo attraverso l’apertura di un TT nell’Area Riservata del portale *wholesale* (accessibile H24) oppure tramite *Web Services Assurance (WSA)*.

Di seguito si riportano le modalità operative di dettaglio con le quali l'Operatore WLR, e l'Operatore WLR che ospita sulla propria rete un altro operatore WLR, segnalano a Telecom Italia le problematiche di Assurance e di Post-Provisioning relative al servizio Wholesale Line Rental (WLR).

Si precisa in particolare che nel caso di WLR in Hosting i TT possono essere aperti solo dall'Operatore ospitante per conto dell'Operatore da lui stesso ospitato. In caso di apertura del reclamo tramite Portale Wholesale Internet, l'Operatore:

- Inserisce User-ID e Password, onde poter accedere all'Area Riservata,
- Seleziona nell'area a sinistra l'opzione "Funzionalità Operative", quindi "HD ULL".
- Sceglie tra le tipologie di segnalazione di seguito descritte:
  - **Disservizio** (scegliendo successivamente "WLR"): cliente totalmente isolato (interruzione linea).
  - **Degrado** (scegliendo successivamente "WLR"): cliente con circuito fonico disturbato (ad esempio diafonia).
  - **Richiesta di supporto** (scegliendo successivamente "WLR"):
    - Guasto di post-provisioning;
    - Sistemazione impianto di cliente perfettamente funzionante (es.: il cliente richiede sistemazione di cavo provvisorio, installato da Telecom per risolvere un disservizio precedente).

Per ognuna delle tipologie di segnalazione l'Operatore può scegliere tra:

- Apertura nuova segnalazione
- Inserimento esito collaudo negativo
- Sollecito
- Consultazione
- Lista

Una volta compilati almeno tutti i campi obbligatori, OLO invia la segnalazione a Telecom Italia ottenendo l'identificativo della segnalazione creata.

***Dettaglio dei campi obbligatori per il servizio WLR:***

- **Referente:** nome del Referente OLO che apre la segnalazione; selezionabile da menù a tendina.
- **Oggetto segnalato:** identificativo della risorsa per la quale si sta inserendo il reclamo.

- **Recapito cliente intervento:** recapito telefonico alternativo del cliente finale, necessario in caso di intervento c/o cliente.
- **Diagnosi coppia 1:** indica la problematica riscontrata sulla linea in oggetto, selezionata tra le voci “Interruzione”, “Basso isolamento”, “Tensioni estranee” o “Tasso di errore”.
- **Diagnosi aggiuntiva:** campo utilizzabile solo con “Diagnosi coppia 1” diverso da “Interruzione” e popolabile con “Errata configurazione WLR” o “Errata configurazione STS”.
- **L’impianto ha mai funzionato?:** campo con menù a tendina. Scelta tra SI e NO.
- **Diagnosi cliente:** descrizione della problematica riscontrata. Occorre fornire qualsiasi dato possa tornare utile per la risoluzione della problematica segnalata.

Qualora il campo Diagnosi aggiuntiva venga impostato a “Errata configurazione STS”, comparirà un’ulteriore sezione, denominata *Servizi STS*, riportante l’elenco degli STS attivati sul cliente in fase di provisioning; in tal caso sarà obbligatorio selezionarne almeno uno.

### 11.1.2 Dispacciamento e lavorazione

Una volta presa in carico la segnalazione, Telecom Italia opera come segue :

- se il malfunzionamento riscontrato è sulla propria rete, risolve la segnalazione; i corrispondenti TT vengono chiusi con competenza “causa Terzi” , “causa Telecom Italia” o “causa forza maggiore”, in relazione all’evento che ha generato il malfunzionamento;
- se non ha riscontrato alcun malfunzionamento sulla propria rete, Telecom Italia chiude il TT con causale “causa Operatore”. In questo ultimo caso l’Operatore corrisponde a Telecom Italia un contributo *una tantum* per “Intervento di Manutenzione a Vuoto” a titolo di ristoro dei costi sostenuti. Laddove possibile, Telecom Italia indica anche l’eventuale malfunzionamento riscontrato sulla rete di competenza dell’Operatore (compresa la sede del cliente finale)

### 11.1.3 Sospensioni causa cliente finale e/o operatore

Nel caso in cui sia necessario un intervento presso la sede del cliente finale e/o un intervento congiunto con l’Operatore e non sia possibile effettuarlo per motivi imputabili al cliente medesimo o all’Operatore, Telecom Italia informa l’Operatore mediante notifica di sospensione.

Le notifiche di sospensione causa cliente/Operatore contengono:

- data e ora di inizio della sospensione;
- motivazione;

- data e ora dell'appuntamento fornito dal cliente finale (ove applicabile);
- data e ora di chiusura della sospensione (ove applicabile)
- Referenti (cliente finale o Operatore) contattati (ove applicabile).

In caso di sospensione per irreperibilità del cliente finale, Telecom Italia nei successivi 3 giorni lavorativi prova a ricontattare per almeno 3 volte il cliente e nel caso in cui il cliente risulti:

- reperibile, fissa un appuntamento per l'intervento in casa cliente;
- irreperibile, chiude il TT con "causa Operatore" e classificazione tecnica "Cliente Assente". In questo caso TI non addebita all'Operatore alcun contributo.

L'Operatore può interrompere tale sospensione sul portale *wholesale* tramite apposita funzionalità comunicando contestualmente:

- un valido recapito alternativo del cliente finale;
- la data/ora di disponibilità del cliente finale stesso selezionandola tra le fasce orarie elencate sul portale *wholesale*. Tale fascia di disponibilità del cliente finale una volta selezionata non è più rimodulabile da parte dell'Operatore.

Nel caso in cui non fosse possibile effettuare l'intervento per causa cliente, il TT verrà chiuso con "Causa Operatore" e classificazione tecnica "Cliente Assente". Il tecnico, prima di terminare l'attività avrà cura di contattare l'Operatore informandolo dell'assenza del cliente: in tal caso l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo per "Intervento di Manutenzione a Vuoto".

Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione durante i 3 giorni lavorativi in cui sono effettuati i tentativi di contatto con il cliente finale, l'attività svolta da Telecom Italia si intende accettata. In questo caso il TT:

- se Telecom Italia non è riuscita a contattare il cliente finale ai recapiti noti, il TT viene chiuso con "Causa Operatore" e classificazione tecnica "Cliente Assente";
- se Telecom Italia è riuscita a contattare il cliente finale, l'intervento in sede cliente viene riprogrammato e riprende la lavorazione del TT.

Qualora l'intervento in sede cliente finale nella fascia oraria selezionata dall'Operatore non fosse effettuato per responsabilità di Telecom Italia, nel calcolo del tempo di SLA non sarà computata alcuna sospensione.

Le sospensioni per "monitoraggio dei parametri del circuito" e per gli "interventi congiunti" prevedono sempre un contatto diretto tra Telecom Italia e l'Operatore per la definizione dei tempi d'intervento o di analisi. Le eventuali modifiche/rimodulazioni/interruzioni devono essere concordate contattando le rispettive strutture operative che per Telecom Italia sono disponibili sul portale *wholesale* e per l'Operatore sono riportate sul TT. Tali tempi di sospensione, concordati tra Telecom Italia e l'Operatore, saranno eliminati dal tempo di lavorazione del TT.

Pertanto, il tempo di sospensione da escludere dal conteggio per il calcolo dello SLA sarà quello che intercorre tra SI e CI.

#### 11.1.4 Notifica all'operatore

Al termine della lavorazione del TT , sul portale *wholesale* il TT passa nello stato "in attesa collaudo e contestualmente Telecom Italia invia una e-mail di notifica all'Operatore (al referente tecnico che ha generato la segnalazione e alla struttura tecnica).

Sul portale *wholesale* e nell'email Telecom Italia rende disponibili le seguenti informazioni:

- Data ed ora di chiusura del disservizio;
- Competenza del TT (causa Telecom Italia, causa Operatore, causa Terzi, causa Forza Maggiore);
- Classificazione Tecnica.

#### 11.1.5 Collaudo e chiusura del TT

L'Operatore ricevuta la segnalazione provvede a verificare l'effettiva risoluzione della richiesta di assistenza tecnica, comunicata da Telecom Italia, relativamente alla porzione di rete di propria competenza , effettuando un collaudo della linea.

In caso di collaudo positivo, o trascorse 6 ore lavorative dalla NCG in assenza di comunicazioni da parte dell'operatore sul TT, Telecom Italia lo chiude con esito "Collaudo *positivo*" e l'attività si intende accettata dall'Operatore.

L'Operatore, nelle 6 ore lavorative a sua disposizione per effettuare il collaudo, può inserire sul portale *wholesale* il *collaudo negativo* solo nel caso in cui riscontri che il malfunzionamento è ancora presente sulla rete di Telecom Italia. Il collaudo negativo del TT va utilizzato esclusivamente per segnalare che il circuito non è stato ancora ripristinato.

Tale operazione comporta il ritorno in lavorazione del TT presso le strutture tecniche di Telecom Italia, dando origine ad una nuova DRG (DRG1) e una nuova NCG (NCG1).

L'invio a Telecom Italia di un collaudo negativo prevede la compilazione da parte dell'Operatore di un apposito *campo Note*, nel quale l'Operatore deve indicare le modalità di esecuzione dei test effettuati e le risultanze di dettaglio della diagnosi effettuata: in questo caso il conteggio dei tempi ai fini del calcolo dello SLA riprende a partire dalla comunicazione di "collaudo negativo", al netto quindi dei tempi di attesa di risposta dell'Operatore.

Qualora l'Operatore comunichi un "collaudo negativo" ma non fornisca le informazioni inerenti al dettaglio della diagnosi effettuata, Telecom Italia, prima di procedere con l'attivazione di nuovi controlli, richiederà l'esecuzione di una nuova diagnosi all'Operatore, sospendendo di nuovo il Trouble Ticket.

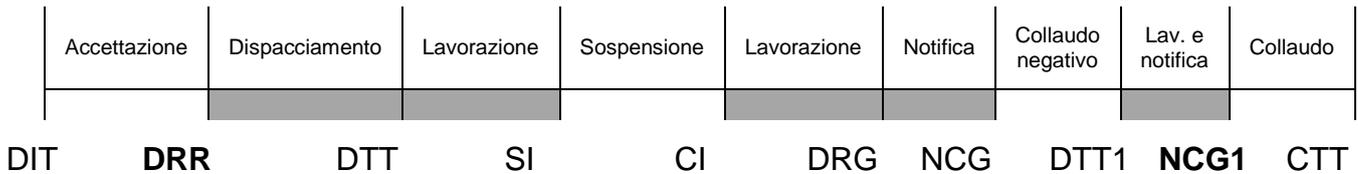
Per eventuali contestazioni sull'attribuzione della chiusura del TT, l'Operatore potrà contattare ) i riferimenti territoriali di assurance disponibili sul portale *wholesale* entro 2 giorni lavorativi dalla chiusura del TT stesso (eventuali modalità evolutive rispetto a quelle in essere saranno comunicate tramite news sul sito internet [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com). Telecom Italia fornirà riscontro entro i successivi 7 giorni lavorativi.

Trascorsi i suddetti 2 giorni lavorativi in assenza di comunicazioni da parte dell'Operatore, le attività di Telecom Italia si intendono accettate.

Nei casi in cui il collaudo *negativo* è utilizzato per *motivi diversi* da quelli sopra indicati, il TT verrà chiuso da Telecom Italia senza effettuare alcun intervento di manutenzione. Telecom Italia una volta presa visione di tale *improprio* collaudo *negativo*, effettuerà comunque degli approfondimenti, notificandone gli esiti con la *chiusura definitiva* del TT.

Il tempo che intercorre tra la NCG e la data/ora di inserimento del collaudo negativo del TT da parte dell'Operatore (DTT1) è escluso dal conteggio del tempo di lavorazione.

la seguente figura illustra le fasi del processo di *assurance* con l'evidenza dell'eventuale periodo di sospensione a seguito del collaudo negativo notificato dall'Operatore a Telecom Italia.



In tal caso il tempo di lavorazione è calcolato come:

$$\text{NCG1} - \text{DRR} - (\text{DTT1} - \text{NCG}) - (\text{CI} - \text{SI})$$

### 11.1.6 Malfunzionamenti del portale wholesale

Nel caso in cui l'Operatore riscontri problemi sul portale (es. indisponibilità momentanea), può segnalare i guasti su un portale di *back-up*, il cui indirizzo *web* è riportato nel documento "Mini-portale *Self-Ticketing Assurance*", disponibile sul portale *wholesale*, nella sezione "Documentazione-Assurance" dell'Area Riservata.

### 11.1.7 Solleciti o escalation

Eventuali solleciti/*escalation* ai TT dovranno essere inviate ai referenti territoriali di assurance Telecom Italia.. L'elenco dei medesimi è pubblicato sul sito *internet* [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com).

### 11.1.8 TT chiusi "Causa Forza maggiore" o "Causa Terzi"

Nella chiusura dei TT oltre alla "Causa forza maggiore" o "causa terzi" sono riportate anche le seguenti informazioni aggiuntive :

- la descrizione dell'evento di "forza maggiore" o "causa terzi", verificatosi (cfr. documentazione disponibile sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) - news del 14 febbraio 2013);
- il luogo geografico (sede di centrale) dell'area nella quale si è verificato l'evento di forza maggiore o causa terzi;

- la data/ora in cui Telecom Italia ha riscontrato l'evento di forza maggiore o la causa terzi.

Viene altresì inviata agli Operatori una mail strutturata con tali dati aggiuntivi in fase di passaggio del *TT* allo stato "In attesa collaudo".

L'elemento di rete che ha subito le conseguenze in termini di maggior degrado/disservizio per l'evento forza maggiore o la causa terzi" si deduce dalla classificazione tecnica vigente (cfr. documentazione disponibile sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com)).

Le suddette informazioni sono disponibili anche per gli Operatori che gestiscono i *TT* mediante *Web Services Assurance (WSA)*.

## **11.2 Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi di manutenzione a Vuoto**

Telecom Italia ha pianificato nel corso del 2015, a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità, l'introduzione del seguente nuovo processo di *assurance*, per gli Interventi di Manutenzione a Vuoto<sup>7</sup>.

Di seguito sono descritte le varie fasi del nuovo processo che sarà applicabile per le linee WLR.

### **11.2.1 Fase precedente l'apertura della richiesta di intervento**

In fase di contatto con il Cliente finale che lamenta un malfunzionamento, l'Operatore dovrà:

- come da prassi, eseguire tutti i controlli preliminari (es. *Check-list*, cfr. Annesso 1) sulla propria rete e sull'impianto del cliente finale a valle della borchia di Telecom Italia per escludere la possibilità che il malfunzionamento sia sulla porzione della rete di competenza propria e/o del Cliente finale che sono fuori dal dominio di Telecom Italia;
- eseguire le necessarie verifiche tecniche utilizzando (cfr. Annesso 2) per i test delle linee WLR, il nuovo strumento "**GMP**" fornito da Telecom Italia agli OLO e a questi accessibile attraverso il Portale Wholesale, previa autenticazione.

---

<sup>7</sup> Rilascio previsto a valle del completamento dei relativi test funzionali da parte di Telecom Italia. La data di effettiva disponibilità sarà confermata con apposita news.

### 11.2.2 Controllo delle soglie delle misure sulle linee e diagnosi

A completamento del processo descritto nel punto precedente, l'Operatore, ai fini della diagnosi, dovrà controllare le misure sulla linea.

In particolare, per una linea WLR, GMP restituisce le misure rilevate e l'eventuale presenza di condizioni di allarme, attraverso una logica semaforica (rosso = allarme; verde = nessun allarme).

L'esito complessivo del *test* è:

- *positivo* ("linea probabilmente funzionante") se e solo se tutte le singole rilevazioni producono un esito positivo (assenza di allarmi);
- *negativo* ("linea probabilmente non funzionante") se almeno una delle rilevazioni produce esito negativo (presenza di allarmi).

L'esito del *test*, con il varo del nuovo processo, dovrà essere parte integrante del *Trouble Ticket* eventualmente aperto, entro 4 ore solari, dall'OLO verso Telecom Italia, sulla base della diagnosi effettuata dall'OLO stesso.

L'esito del test sarà memorizzato ed archiviato all'interno del *Trouble Ticket*, costituendo in tal modo un riscontro documentale in fase di eventuale fatturazione.

In caso di indisponibilità di GMP, l'Operatore dovrà autocertificare la diagnosi eseguita, indicando a bordo del *Trouble Ticket* se, alla luce delle verifiche effettuate, la linea risulta "probabilmente non funzionante" o "probabilmente funzionante".

### 11.2.3 Casistiche conseguenti all'apertura del Trouble Ticket

L'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore, dopo le analisi viste in precedenza, è condizionata ad una valutazione dell'Operatore stesso. Se, infatti, l'Operatore decide di aprire la segnalazione, essa sarà presa in carico da Telecom Italia ed il riconoscimento dell'effettivo Intervento di Manutenzione a Vuoto dipenderà sia dall'esito del *test* effettuato da Telecom Italia in concomitanza all'apertura della segnalazione, sia dalla relativa chiusura della segnalazione stessa.

Con il nuovo processo, quindi, l'Operatore aprirà la segnalazione con esito del *test*: "linea probabilmente funzionante" o "linea probabilmente non funzionante".

- Di seguito sono riportati i criteri del nuovo processo secondo i quali l'Operatore corrisponde a Telecom Italia l'importo per "Intervento di Manutenzione a Vuoto" (cfr. documento SLA della presente offerta) :la causa del disservizio è individuata da Telecom Italia, ma è di competenza dell'Operatore , pertanto il disservizio non è risolto da Telecom Italia ; quest'ultima dà visibilità all'Operatore della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del malfunzionamento in sede Cliente finale;
- nell'ipotesi in cui l'Operatore apra la segnalazione con esito del *test* "Linea probabilmente funzionante" , la causa del disservizio non è individuata da Telecom

Italia, e il Cliente finale è regolarmente funzionante (probabilmente un auto-ripristinato) ; la “certificazione” non è necessaria;

- la causa del disservizio non è individuata da Telecom Italia e il Cliente finale non è funzionante; il disservizio non è di competenza Telecom Italia; quest’ultima dà visibilità all’Operatore della documentazione tecnica di intervento, come “certificazione” dell’esistenza del malfunzionamento su rete OLO; la “certificazione” non è necessaria nell’ipotesi che l’Operatore apra la segnalazione con esito del *test* “Linea probabilmente funzionante”.

Nell’Annesso 3 è riportata la completa **casistica** di tutte le situazioni (con e senza addebito ad OLO) che Telecom Italia prenderà a riferimento, con il varo del nuovo processo, per la mappatura “CAUSA – CLASSIFICAZIONE DI CHIUSURA - ADDEBITO” dell’Intervento di Manutenzione a Vuoto.

#### 11.2.4 Certificazione degli Interventi di manutenzione a Vuoto

La certificazione dell’intervento presso il Cliente finale è necessaria nei casi in cui occorre verificare la tratta di distribuzione in rame dalla centrale fino alla sede del Cliente medesimo.

In caso di intervento in sede Cliente, il Tecnico di Telecom Italia, verificato l’esito diagnostico restituito dai propri strumenti di misura (*test* GMP nel caso del WLR), invierà all’Operatore, in tempo utile per un eventuale collaudo negativo, le misure effettuate. Le informazioni che saranno inviate ad OLO saranno le seguenti:

- ID *Trouble Ticket*;
- Data e ora della prova;
- Linea Cliente;
- Causa chiusura disservizio;
- Risultati dei *test* effettuati.

Telecom Italia, nel corso del 2015, a seguito dell’approvazione da parte dell’Autorità, pianificherà lo sviluppo della seguente ulteriore funzionalità.

A valle della verifica con le misure in sede del Cliente finale, il Tecnico di Telecom Italia dovrà obbligatoriamente effettuare una chiamata con il proprio cellulare di servizio dalla sede del Cliente finale verso un IVR (Interactive Voice Response) dell’Operatore, digitando l’identificativo del *Trouble Ticket* e la data e l’ora dell’intervento presso la sede del Cliente finale.

L’Operatore ha facoltà di decidere, per ogni singolo *Trouble Ticket*, una delle seguenti alternative:

- registrare semplicemente la chiamata effettuata sull’IVR;
- registrare la chiamata effettuata sull’IVR e, nel corso della chiamata stessa, dirottare la chiamata verso proprio personale operativo il quale chiederà al Tecnico di Telecom Italia di essere messo in contatto telefonico diretto, tramite il cellulare di servizio del

Tecnico di Telecom Italia stesso, con il Cliente finale. Qualora il contatto telefonico diretto OLO-Cliente non avvenga per motivi dovuti a Telecom Italia, l'Intervento a Vuoto non sarà valorizzato.

Tale ulteriore funzionalità sarà applicata da Telecom Italia solo per gli Operatori che, su base volontaria, abbiano preventivamente comunicato ai punti di contatto per l'Assurance il loro numero di IVR, affinché tale numero possa essere memorizzato in forma strutturata sui sistemi di Telecom Italia.

## **12 FATTURAZIONE**

L'Operatore WLR gestisce in maniera completa il proprio cliente per la tassazione e la fatturazione dei corrispettivi economici di abbonamento e di consumo da quest'ultimo utilizzati. Telecom Italia non effettua alcuna esazione nei confronti dei clienti WLR per conto dell'Operatore WLR, né su carte prepagate o di credito telefonico emesse dagli stessi, né con altri mezzi. Telecom Italia non applica alcun addebito al chiamante.

La periodicità della fatturazione e i metodi di pagamento tra Telecom Italia e l'Operatore WLR sono gli stessi già utilizzati per il servizio di Interconnessione Diretta vigente tra le Parti.

Telecom Italia fattura all'Operatore WLR il servizio WLR a partire dalla data di effettiva attivazione del servizio WLR fino alla data di richiesta di disattivazione.

## ANNESSE 1 : Check-List di base preliminare all'apertura della segnalazione di Assurance

- Scollegare fisicamente da tutte le prese presenti presso la sede del Cliente finale gli apparati collegati all'impianto telefonico (telefoni *cordless*, modem, fax, selezionatore dell'allarme del decoder, telesoccorso, teleriscaldamento, ecc.). Ogni presa deve essere "libera", ovvero senza telefoni collegati e filtri ADSL collegati.
- Prendere un altro telefono fisso (non *cordless*) sicuramente funzionante e collegarlo alla presa principale dell'impianto telefonico (borchia di Telecom Italia), **cioè la prima presa della linea telefonica che arriva presso la sede del Cliente finale dall'esterno** e verificare se il problema persiste.
- Eseguire la procedura di *test* tramite GMP.

## ANNESSO 2 : Range dei principali parametri di funzionamento di una linea

Il test di linea permette di individuare i valori relativi a tensioni estranee sulla linea, ai valori di Resistenza e Capacità della linea in disservizio.

Di seguito sono riportati i test previsti con le relative soglie di funzionamento.

Tali soglie, essendo fortemente dipendenti dalla tecnologia dell'autocommutatore presente in rete, potrebbero variare a seconda dell'apparato.

TEST LATO CENTRALE		
Risultato	Descrizione	Note
CNOK	OK	Test lato centrale positivo porta funzionante
CNKO	KO	Test lato centrale negativo porta guasta
NC	n.a.	Test non completato porta occupata

TEST TENSIONI ESTRANEE	
Tensione rilevata tra A&B-A&T-B&T in VCC e VAC	Descrizione
compreso tra 0 e 5 (VCC) compreso tra 0 e 2 (VAC)	OK
compreso tra 5,01 e 10 (VCC) compreso tra 2,01 e 5 (VAC)	Tensioni estranee porta disturbata
maggiore di 10,01 (VCC) maggiore di 5,01 (VAC)	Tensioni estranee porta BLK
TEST RESISTENZE A&B	
Resistenza in Kohm rilevata tra A&B	Descrizione
maggiore di 5000	OK
compreso tra 1000 e 4999	Basso Isolamento A-B
compreso tra 1 e 999	Basso Isolamento grave A-B
minore di 1	Corto Circuito

TEST RESISTENZE A&T e B&T	
Resistenza in Kohm rilevata tra A&T e B&T	Descrizione
maggiore di 5000	OK
compreso tra 1000 e 4999	Basso Isolamento verso terra
compreso tra 1 e 999	Basso Isolamento grave verso terra

TEST CAPACITA'	
Capacità (micro Farad)	Descrizione
tra 0,6 e 4,5	OK
tra 0,02 e 0,59	Bassa Capacità
minore di 0,02	Assenza Continuità
oltre 4,5	Elevata Capacità

L'esito del test è da intendersi come "linea probabilmente funzionante" se e solo se tutti i sotto test sopra descritti danno esito OK.

### ANNESSE 3 : Mappatura Causa - Classificazione di Chiusura - Addebito dell'Intervento di Manutenzione a Vuoto (IMV)

	Descrizione	Causa	Classificazione	Stato del servizio	Addebito IMV ad OLO	Certificazione
<b>Caso 1</b>	Causa del disservizio individuata da Telecom Italia, disservizio di competenza Telecom Italia e risolto da Telecom Italia	Telecom Italia	Vigente	Risolto	NO	Non necessaria
<b>Caso 2</b>	Disservizio non risolto da Telecom Italia (per impossibilità di risoluzione) con visibilità all'OLO della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del malfunzionamento in sede Cliente	Cliente	Disservizio su impianto cliente non risolto	Non risolto	SI	SI
<b>Caso 3</b>	Causa del disservizio non individuata da Telecom Italia, Cliente funzionante regolarmente (probabilmente un auto ripristinato)	Cliente	Cliente funzionante – diagnosi OLO OK	Risolto	NO (Caso A) SI (Caso B)	Non necessaria
<b>Caso 4</b>	Causa del disservizio non individuata da Telecom Italia, cliente non funzionante, disservizio non di competenza Telecom Italia con visibilità all'OLO della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del malfunzionamento su rete OLO	OLO	Problema su rete OLO	Non risolto	SI	SI (Ipotesi A) NO (Ipotesi B)

Caso A: l'Operatore apre la segnalazione con esito del test "Linea probabilmente non funzionante"

Caso B: l'Operatore apre la segnalazione con esito del test "Linea probabilmente funzionante"