MANUALE DELLE PROCEDURE
SERVIZIO
WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2014

(Approvata da Agcom con Delibera 168/15/CIR)

15 Gennaio 2016

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

INDICE

1 SCOPO 5

2 ACRONIMI E DEFINIZIONI 5

3 CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR 6

4 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR 7

4.1 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA 7

4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA 10

5 VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR 13

6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR 13

6.1 Cessazione definitiva 13

6.2 Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia 14

7 PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR 14

8 NUOVO PROCESSO DI DELIVERY 15

8.1 Adesione al Nuovo Processo di Delivery 15

8.2 Richiesta di Attivazione 16

Contenuti della Richiesta di Attivazione 16

Attivazione del servizio WLR su *linea non attiva* 17

Attivazione del servizio WLR su linea attiva 35

Tracciabilità Attivazioni WLR - Informazioni visualizzabili *on-line* 36

Informazioni scambiate con Operatore per attivazioni WLR 36

8.3 Richieste di Variazione 39

Generale 39

Variazione con intervento presso Sede Cliente 40

Tutti i diritti riservati

Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera) ... 40
Tracciabilità Variazioni WLR - Informazioni visualizzabili *on-line* ... 41
Informazioni scambiate con Operatore per Variazioni WLR ... 42

8.4 Richieste di Migrazione ... 44
Tracciabilità Migrazioni WLR - Informazioni visualizzabili *on-line* ... 44
Informazioni scambiate con Operatore recipient per MIGRAZIONI WLR ... 45
Informazioni scambiate con Operatore donating per Migrazioni WLR ... 46

8.5 Richieste di Cessazione ... 46
Generale ... 46
Tracciabilità cessazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line ... 47
Informazioni scambiate con OPERATORE ... 47

8.6 Verifica del rispetto degli SLA nel NPD ... 48

9 GESTIONE ORDINI ... 49

9.1 Capacità di evasione ... 49

9.2 Processo Di Programmazione ... 50

9.3 Waiting List ... 51

10 PROCEDURA DI INTERFACCIA WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE ... 52

10.1 Tipologia degli Ordini ... 53

10.2 Descrizione degli Stati degli Ordini WLR ... 53

10.3 Scambio dei Messaggi ... 53

10.4 MODALITA' TECNICHE DI INVIO ... 56
Colloquio OPERATORE → TI ... 56
Colloquio TI → OPERATORE ... 56
Modalità di invio dei file ... 57

10.5 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA' ... 57
Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN ... 57
Utilizzo dei tag <CodiceProgetto> e <Note> ... 58
Override della riservatezza ... 59
Gestione ISDN multinumero ... 59
Notifica tipo utenza ... 60
Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea Attiva ... 61
Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea NON Attiva ... 63

11 ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR ... 65

Tutti i diritti riservati

11.1 Procedure Operative di Assurance del servizio WLR 66
1.1.1. Modalità di apertura delle segnalazioni 66
1.1.2. Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi a Vuoto 68
1.1.3. Solleciti / Escalation 71
1.1.4. Malfunzionamenti del Portale Wholesale 72
1.1.5. Referenti OLO 72

12 TRACCIATO RECORD E CAUSALI DI SCARTO DEL SERVIZIO WLR 73

13 PIANO IMPLEMENTAZIONE WLR DELLA SOCIETÀ 73

14 FACSIMILE MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE NPD WLR E WLR IN HOSTING 73

ANNESSO 1 : CHECK-LIST DI BASE PRELIMINARE ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE DI ASSURANCE 74

ANNESSO 2 : RANGE DEI PRINCIPALI PARAMETRI DI FUNZIONAMENTO DI UNA LINEA 75

ANNESSO 3 : MAPPATURA CAUSA - CLASSIFICAZIONE DI CHIUSURA ADDEBITO 77

Tutti i diritti riservati

1 SCOPO

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

2 ACRONIMI E DEFINIZIONI

DAC	Data Attesa Consegna
DAD	Data Appuntamento Desiderata
DEW	Data Estrazione Waiting List
DIR	Data Invio Richiesta
DRO	Data Ricezione Ordine
DN	Directory Number
GNR	Gruppo Numerazione Ridotta
ISDN	Integrated Services Digital Network
MUX	MUltipleXer
OLO	Other Licensed Operator
PBX	Private Branch eXchange
POTS	Plain Old Telephony Service
RN	Routing Number
SGU	Stadio di Gruppo Urbano
SL	Stadio di Linea
SLA	Service Level Agreement
STS	Servizi Telefonici Supplementari
TI	Telecom Italia
Operatore WLR	Operatore richiedente il WLR

Tutti i diritti riservati

3 CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR

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

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

L'inizializzazione dell'operatore WLR sui sistemi informatici e gestionali di Telecom Italia sarà effettuata secondo le medesime tempistiche già previste a riguardo per i codici di Carrier Selection dalla vigente Offerta di Riferimento relativa ai Mercati 2,3 e ex 10.

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

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

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

Tutti i diritti riservati

4 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

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

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

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

In particolare le richieste di attivazione WLR:

- su ADSL naked di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP di Telecom Italia sulla linea WLR, sono gestite mediante un unico ordinativo di attivazione WLR su Linea Attiva, in cui nel campo Directory Number, l'operatore deve indicare la numerazione geografica principale dell'accesso naked di Telecom Italia. Quest'ultima provvederà a notificare ad OLO che si tratta di un'attivazione su ADSL naked di Telecom Italia.
- su Bitstream naked dell'operatore con portabilità del numero Voip di Telecom Italia sulla linea WLR, sono gestite mediante un unico ordinativo utilizzando il tracciato record di migrazione, in cui nel 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; nel caso in cui l'operatore WLR utilizzi la trasmissione in formato elettronico (via mail) o in formato cartaceo (via fax), utilizzerà il formato descritto nel seguito del documento.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

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

b) numero/i della/e linea/e telefonica su cui si richiede di attivare il servizio WLR;

c) nome dell'operatore WLR;

Tutti i diritti riservati

d) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;

e) data attesa consegna (DAC).

Nel corso del 2013 TI ha reso 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 rientri nei volumi programmati dall'Operatore e confermati da Telecom Italia per l'Area Territoriale di riferimento;
5. la richiesta non sia duplicata.

Entro 1 giorno lavorativo[1] 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 tutte, la richiesta è "acquisita" e viene inviata all'Operatore una Notifica di "Acquisizione" contente la DRO.

[1] *esclusi festivi e domeniche*

Tutti i diritti riservati

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 e le relative modalità di comunicazione dovranno essere concordate tra Telecom Italia e gli operatori WLR.

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.).

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",

Tutti i diritti riservati

contenente la Data di Estrazione da Waiting List che può essere uguale o successiva alla DRO.

Nel caso di più richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea attiva, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR sulla base della data più recente di sottoscrizione del contratto tra il cliente e l'operatore WLR, fornendo apposita informativa all'Operatore WLR che vede rigettato il proprio ordine. Telecom Italia rifiuta le richieste di WLR sottoscritte dal cliente alla stessa data per una medesima linea pervenute nello stesso giorno a Telecom Italia da Operatori WLR diversi.

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

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

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

Realizzazione tecnica

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

4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR su Linea Non Attiva

La richiesta di attivazione del servizio WLR su linea non attiva deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici.

Nel caso in cui l'operatore WLR utilizzi la trasmissione in formato elettronico (via mail) o in formato cartaceo (via fax), utilizzerà il formato descritto al paragrafo 0.

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;

Tutti i diritti riservati

g) data di attesa consegna.

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

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

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

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

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

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

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

Realizzazione tecnica

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

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

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

Qualora, durante la realizzazione di una Linea Non Attiva, Telecom Italia rilevi la necessità di eseguire opere speciali, invia all'operatore una prima rimodulazione DAC di *default* a 180 gg, sospende la decorrenza degli SLA ed entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione comunica all'Operatore WLR, la fattibilità, la

Tutti i diritti riservati

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.

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

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 rilevi l'annullamento dell'ordine da parte dell'Operatore in fase di realizzazione tecnica, 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 o mancanza permessi), Telecom Italia invierà all'Operatore una notifica di *chiusura negativa* dell'ordinativo. In tal caso l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto previsto nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

Tutti i diritti riservati

5 VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR

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

La richiesta di variazione delle prestazioni, di cui alla citata Tabella 2, deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici secondo il formato d'ordine descritto nel seguito del presente documento.

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

In attesa dell'introduzione sui propri sistemi delle procedure automatizzate in grado di ricevere e gestire tali ordinativi, la richiesta di cambio categoria di appartenenza del cliente deve essere inviata dall'Operatore ai consueti punti di contatto contrattuali di Telecom Italia e deve contenere le seguenti informazioni:

- Numero della linea;
- Categoria di appartenenza attuale;
- Categoria di appartenenza richiesta.

Sarà cura dell'operatore acquisire dal cliente finale idonea documentazione comprovante la sua richiesta e la modifica della sua situazione giuridico-amministrativa.

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

6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR

6.1 Cessazione definitiva

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

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

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

Le informazioni occorrenti per la disattivazione della linea WLR sono:

Tutti i diritti riservati

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

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.

Tutti i diritti riservati

Telecom Italia rende disponibile sul sito 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.

Nel caso in cui l'Operatore non intenda aderire al NPD, fino al 30 giugno 2013 si applica integralmente quanto previsto nel resto del presente documento.

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.

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.

Tutti i diritti riservati

In linea con quanto previsto per l'evoluzione della gestione degli ordini dei servizi regolamentati, anche nel NPD sarà utilizzato il tracciato record XML che includerà sia le informazioni già presenti nel 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 quanto riguarda il WLR riguarda in particolare i servizi di :

- *WLR su Linee Attive (LA)*: cioè linee della rete di accesso già in uso da parte di un cliente finale ;
- *WLR su Linee Non Attive (LNA):* cioè linee della rete di accesso installate e non utilizzate , e linee da installare e da attestare alla rete telefonica pubblica .

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)** [2] è la data concordata dall'Operatore con il cliente finale per l'attività di cut-over.

[2] *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.*

Tutti i diritti riservati

Per richieste di attivazione di servizi su Linea Non Attiva, la DAC viene considerata come data limite entro la quale attivare il servizio richiesto.

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).

Tutti i diritti riservati

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. 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 al successivo paragrafo 8.6.

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 estratto dalla *Waiting List* , che abbia superato le preliminari Verifiche Tecniche di disponibilità delle risorse di rete nella tratta SL-distributore, passa *in carico al Delivery*.

Tutti i diritti riservati

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 appuntamentati 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)

Tutti i diritti riservati

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 verifichino 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: r*ealizzazione 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:

Tutti i diritti riservati

- 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 Richiesto	**ATTIVAZIONE**	**VARIAZIONE**				**CESSAZIONE**	**MIGRAZIONE (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[3]

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.

[3] *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).

Tutti i diritti riservati

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: all'interno delle classi di livello di servizio omogenee l'organizzazione della forza lavoro per la gestione degli OL seguirà di norma logiche FIFO[4].

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 8.6.

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[5] 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.

---

[4] *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.*

[5] *Oppure la Società designata*

Tutti i diritti riservati

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.

I contatti telefonici avvengono nei giorni lavorativi (lunedì-venerdì esclusi festivi infrasettimanali) all'interno della fascia oraria 8:00 – 17:00.

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 8.00-17.00 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.

Tutti i diritti riservati

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*):

Tutti i diritti riservati

- 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 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

Tutti i diritti riservati

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 7.6.

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.

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".

***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 accodamenti, opere speciali, o altre cause sopra

Tutti i diritti riservati

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 8.6. La lavorazione prosegue con il delivery *on-field* dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo *Delivery on-field.*

Tutti i diritti riservati

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 8.6. 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.

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).

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.

Tutti i diritti riservati

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 8.6.

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 7.6.

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.

Tutti i diritti riservati

- Sia in caso di sospensione con successiva risoluzione del problema (primo tentativo), sia in caso di chiusura negativa (secondo tentativo), all'operatore è addebitato 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 nell'Offerta di Riferimento 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 analoga 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 7.6 .

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

Tutti i diritti riservati

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 7.6.

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, all'operatore è addebitato 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 nell'Offerta di Riferimento 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 8.6.

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 7.6.

***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

Tutti i diritti riservati

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).

Tutti i diritti riservati

- 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 evidenza la motivazione.

Nel terzo caso, se in fase di realizzazione Telecom Italia riscontrerà 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".

Tutti i diritti riservati

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 riconoscerà a Telecom Italia l'importo corrispondente al contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto, in base alle condizioni indicate nell'Offerta di Riferimento vigente, quale remunerazione delle attività svolte. Tale importo non sarà addebitato qualora il Tecnico si sia presentato all'appuntamento *on-field* fuori dalla data/fascia oraria concordata con il Referente.

Tutti i diritti riservati

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, inserimento in Waiting List, estrazione da WL 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 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 "Y" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 8.6.

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 "*Espletato*" ed, in corrispondenza di tale transizione di stato, verrà inviata ad Operatore una Notifica di ***Espletamento*** positivo".

Tutti i diritti riservati

Tracciabilità Attivazioni WLR - Informazioni visualizzabili *on-line*

Di seguito si riportano le informazioni visualizzabili da Operatore tramite sistema commerciale di Telecom Italia per l'acquisizione di ordini degli Operatori nei vari stati di avanzamento della lavorazione di un ordinativo WLR.

<table>
<tr><th>Fase di processo</th><th>INFORMAZIONI VISUALIZZABILI</th><th>NOTE</th></tr>
<tr><td>IN VERIFICHE FORMALI E CONTRATTUALI</td><td>Dati ordine OLO, DRO</td><td></td></tr>
<tr><td>IN VERIFICHE TECNICHE E GESTIONALI</td><td>Tutte le informazioni già visibili da "IN VFC
VFC superate con data DRO</td><td></td></tr>
<tr><td>IN CARICO AL DELIVERY</td><td rowspan="3">Tutte le informazioni già visibili da "IN VTG
DEW se diversa da DRO
Accodamento (Causale, Data inizio, Previsioni)
Rilavorazione (Data)
Progetto Opere Speciali (Data invio progetto, Data accettazione/Decadenza progetto, DAC rimodulata)
Sospensioni (Causale, Data inizio, Data fine)
Tentativi di contatto non riusciti (Referenti, Recapiti, Data, Ora)
Rinuncia (Recapito, Referente, Data, Ora)
Rimodulazioni DAC (causali)
Appuntamenti (Referente, Recapito, Data,Fascia oraria, Data Contatto)
Se System Unico: data di assegnazione a SU e MOS / MOI(Ragione Sociale)</td><td></td></tr>
<tr><td>ACCODATO</td><td></td></tr>
<tr><td>SOSPESO</td><td></td></tr>
<tr><td>ESPLETATO</td><td>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"
Espletamento OK (data)</td><td rowspan="4">Stati visibili tramite funzionalità di visualizzazione dello storico ordini</td></tr>
<tr><td>SCARTATO</td><td>Dati ordine OLO, DRO
Causale e Data di scarto
Se VFC superate: Data</td></tr>
<tr><td>ANNULLATO</td><td>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"
Data Annullamento (causale)</td></tr>
<tr><td>CHIUSO KO</td><td>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"
Causale e Data Chiuso KO</td></tr>
</table>

Informazioni scambiate con Operatore per attivazioni WLR

Di seguito si riportano le notifiche scambiate tra TI e Operatore tramite tracciato record sistema commerciale di Telecom Italia per l'acquisizione di ordini degli Operatori durante le varie fasi di avanzamento della lavorazione di un ordinativo WLR.

Tutti i diritti riservati

8.2.1.1 Notifiche Da Telecom Italia ad Operatore

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
ACQUISIZIONE	Identificativi dell'ordine OLO VFC superate con data	
ACCETTAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO VTG superate con data	
ESPLETAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO Espletamento (data)	
DATA APPUNTAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO -l'informazione della data di appuntamento, (se la data appuntamento è inferiore alla DAC).	
OPERE SPECIALI	Tipologia Opera speciale (Circuito Aereo, circuito in cavo sotterraneo, ponte radio); Informazione sul tipo di intervento (EPA, OPA) Tempi di realizzazione (nuova DAC); Informazione sulla necessità o meno di permessi per i lavori (flag); Misura Opere Speciali	
RIMODULAZIONE DAC	Identificativi dell'ordine OLO Causale Rimodulazione e Nuova DAC proposta	
ACCODAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO Causale accodamento Previsione disponibilità delle risorse	
NUOVA PREVISIONE	Identificativi dell'ordine OLO Nuova Previsione disponibilità delle risorse	
NUOVA LAVORAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO Data di inizio lavorazione per disponibilità risorse Rimodulazione della DAC	
SOSPENSIONE	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale della sospensione	

Tutti i diritti riservati

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
SCARTO	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale di Scarto	
ANNULLAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale Annullamento	
CHIUSURA KO	Identificativi dell'ordine OLO Causale di Chiuso KO	

8.2.1.2 Comunicazioni da Operatore a Telecom Italia

COMUNICAZIONI OLO->TI	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
INVIO OL	Dati ordine OLO tra cui: Codice Qualità [opz] Codice esigenze di *delivery* [opz] Data Appuntamento Desiderata [opz] Referenti Cliente/OLO [obbopz] Nome e Cognome Tel. Fisso Tel Mobile	Referenti Cliente/OLO : OBB 1 referente (OLO o cliente) solo per LNA
RINUNCIA OLO	Identificativo dell'ordine Rinuncia al trattamento in Coda Unica Rinuncia al preventivo Opere Speciali	*OLO può richiedere l'annullamento a seguito di accodamento per risorse di rete indisponibili.*
INTERRUZIONE SOSPENSIONE	Identificativo dell'ordine, inoltre: Data Appuntamento Desiderata [obb/opz*] Recapito alternativo Cliente [opz*] Accettazione/Rinuncia preventivo OS	*In caso di rifiuto cliente la DAD deve essere obbligatoriamente valorizzata. Il recapito alternativo è facoltativo.* *In caso di cliente irreperibile/indisponibile almeno uno dei due campi [opz*] deve essere obbligatoriamente valorizzato*
RIMODULAZIONE DAD+FASCIA ORARIA	Identificativo dell'ordine Nuova DAD Nuova fascia oraria	*La fascia oraria è opzionale*

Tutti i diritti riservati

8.3 Richieste di Variazione

Generale

La richiesta di variazione WLR può essere inviata da Operatore sia su Linea Attiva sia su Linea Non Attiva[6] , soltanto a seguito di espletamento dell'attivazione.

La richiesta segue inizialmente le stesse fasi di Importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, Acquisizione, inserimento in *Waiting List*, estrazione da WL 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 .

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:

- <u>intervento sia in centrale che presso il cliente finale (cMO_cC)</u>
  - 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)

- <u>intervento di sola configurazione senza impiego di manodopera (sMO)</u>
  - 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)

[6] *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)*

Tutti i diritti riservati

- Attivazione Classe di Disabilitazione C10 (sblocco chiamate entranti)
- Cambio Categoria (da Residenziale a Business e viceversa)
- Gestione Linee/canali Aggiuntiva (nel caso di canali)

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).

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.

Tutti i diritti riservati

Tracciabilità Variazioni WLR - Informazioni visualizzabili *on-line*

Fase di processo	INFORMAZIONI VISUALIZZABILI	NOTE
IN VERIFICHE FORMALI E CONTRATTUALI	Dati ordine OLO, DRO	
IN VERIFICHE TECNICHE E GESTIONALI	*Tutte le informazioni già visibili da "IN VFC* VFC superate con data	
IN CARICO AL DELIVERY	*Tutte le informazioni già visibili da "IN VTG* DEW se diversa da DRO Accodamento (Causale, Data inizio, Previsioni) Rilavorazione (Data) Sospensioni (Causale, Data inizio, Data fine) Tentativi di contatto non riusciti (Referenti, Recapiti, Data, Ora) Rinuncia (Recapito, Referente, Data, Ora) Rimodulazioni DAC (causali) Appuntamenti (Referente, Recapito, Data,Fascia oraria, Data Contatto) Se System Unico: data di assegnazione a SU e MOS / MOI(Ragione Sociale)	
ACCODATO		
SOSPESO		
ESPLETATO	*Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"* Espletamento OK (data)	*Stati visibili tramite funzionalità di visualizzazione dello storico ordini*
SCARTATO	Dati ordine OLO, DRO Causale e Data di scarto Se VFC superate: Data	
ANNULLATO	*Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"* Data Annullamento	
CHIUSO KO	*Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"* Causale e Data Chiuso KO	

Tutti i diritti riservati

Informazioni scambiate con Operatore per Variazioni WLR

8.3.1.1 Notifiche da Telecom Italia ad OLO

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
ACQUISIZIONE	Identificativi dell'ordine OLO VFC superate con data	
ACCETTAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO VTG superate con data	
ESPLETATO	Identificativi dell'ordine OLO Espletamento (data)	
DATA APPUNTAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO -l'informazione della data di appuntamento, (se la data appuntamento è inferiore alla DAC).	
RIMODULAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO Causale Rimodulazione e Nuova DAC proposta	
ACCODAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO Causale accodamento Previsione disponibilità delle risorse	
NUOVA PREVISIONE	Identificativi dell'ordine OLO Nuova Previsione disponibilità delle risorse	
NUOVA LAVORAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO Data di inizio lavorazione per disponibilità risorse Rimodulazione della DAC	
SOSPENSIONE	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale della sospensione	
SCARTO	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale di Scarto	
ANNULLATO	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale Annullamento	
CHIUSO KO	Identificativi dell'ordine OLO Causale di Chiuso KO	

Tutti i diritti riservati

8.3.1.2 Comunicazioni da Operatore a Telecom Italia

COMUNICAZIONI OLO->TI	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
INVIO OL	Dati ordine OLO tra cui: Codice Qualità [opz] Codice esigenze di *delivery* [opz] Data Appuntamento Desiderata [opz] 3 Referenti Cliente/OLO [obb/opz] Nome e Cognome Tel. Fisso Tel Mobile	Referenti Cliente/OLO : OBB 1 referente (OLO o cliente) solo per variazioni con intervento presso il cliente
RINUNCIA OLO	Identificativo dell'ordine Rinuncia al trattamento in Coda Unica	*OLO può richiedere l'annullamento a seguito di accodamento per risorse di rete indisponibili.*
INTERRUZIONE SOSPENSIONE	Identificativo dell'ordine, inoltre: Data Appuntamento Desiderata [obb/opz*] Recapito alternativo Cliente [opz*]	*In caso di rifiuto cliente la DAD deve essere obbligatoriamente valorizzata. Il recapito alternativo è facoltativo.* *In caso di cliente irreperibile/indisponibile almeno uno dei due campi [opz*] deve essere obbligatoriamente valorizzato*
RIMODULAZIONE DAD+FASCIA ORARIA	Identificativo dell'ordine Nuova DAD Nuova fascia oraria	

Tutti i diritti riservati

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 Migrazioni WLR - Informazioni visualizzabili *on-line*

Fase di processo	INFORMAZIONI VISUALIZZABILI	NOTE
IN VERIFICHE FORMALI E CONTRATTUALI	Dati ordine OLO, DRO	
IN VERIFICHE TECNICHE E GESTIONALI	*Tutte le informazioni già visibili da "IN VFC",* Data Acquisizione	
IN CARICO AL DELIVERY	*Tutte le informazioni già visibili da "IN VTG",* - DEW se diversa da DRO - Rimodulazioni DAC - Se S.U. Data Assegnazione a S.U. ragione sociale MOS MOI	
ESPLETATO	*Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"* Data espletamento	*Stati visibili tramite funzionalità di visualizzazione dello storico ordini*
SCARTATO	Dati ordine OLO, DRO Causale e Data Scarto Se VFC superate, Data Acquisizione	
CHIUSO KO	*Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"* Causale e Data Chiuso KO	

Tutti i diritti riservati

Informazioni scambiate con Operatore recipient per MIGRAZIONI WLR

8.4.1.1 Notifiche da Telecom Italia ad Operatore

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
ACQUISIZIONE	Identificativi dell'ordine OLO DRO	
ACCETTAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO Data Accettazione	
ESPLETATO	Identificativi dell'ordine OLO Parametri di linea ADSL misurati presso il cliente finale	
DATA APPUNTAMENTO	Identificativi dell'ordine OLO -l'informazione della data di appuntamento, (se la data appuntamento è inferiore alla DAC).	
RIMDULAZIONE DAC	Identificativi dell'ordine OLO Nuova DAC proposta	
SCARTATO	Identificativi dell'ordine OLO Causale di Scarto	
CHIUSO KO	Identificativi dell'ordine OLO Causale di Chiuso KO	

8.4.1.2 Comunicazioni da OPERATORE a Telecom Italia

COMUNICAZIONI OLO->TI	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
INVIO OL	Dati ordine OLO tra cui: Codice Qualità [opz] Codice esigenze di *delivery* [opz]	

Tutti i diritti riservati

Informazioni scambiate con Operatore donating per Migrazioni WLR

8.4.1.3 Notifiche da Telecom Italia ad Operatore

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
RICHIESTA CESSAZIONE	Identificativi della risorsa da cessare Codice Sessione	
PRE-NOTIFICA DI CESSAZIONE	Identificativi della risorsa da cessare	
CESSAZIONE	Identificativi della risorsa da cessare	
RIMODULAZIONE DAC	Identificativi della risorsa da cessare Nuova DAC proposta	
SCARTO	Identificativi della risorsa da cessare Causale di Scarto	
CHIUSO KO	Identificativi della risorsa da cessare Causale di Chiuso KO	

8.4.1.4 Comunicazioni da Operatore a Telecom Italia

OLO->TI	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
ESITO CODICE SESSIONE	Identificativi della risorsa da cessare Esito delle verifiche sul Codice Sessione	

8.5 Richieste di Cessazione

Generale

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, inserimento in Waiting List, estrazione da WL e Verifiche Tecniche e Gestionali delle richieste su Linea Non Attiva. Allo stesso modo sono notificati agli Operatori anche i rifiuti, 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.

Tutti i diritti riservati

Una volta completate le attività di riconfigurazione della rete, la richiesta verrà portata nello stato di "*Espletato*" ed, in corrispondenza di tale transizione di stato, verrà inviata ad Operatore una notifica di "*Espletato OK*".

Tracciabilità cessazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line

Fase di processo	INFORMAZIONI VISUALIZZABILI	NOTE
IN VERIFICHE FORMALI E CONTRATTUALI	Dati ordine OLO, DRO	
IN VERIFICHE TECNICHE E GESTIONALI	*Tutte le informazioni già visibili da "IN VFC* Data acquisizione	
IN CARICO AL DELIVERY	*Tutte le informazioni già visibili da "IN VTG* VTG superate con data DEW se diversa da DRO	
ESPLETATO OK	*Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"* Espletamento OK (data)	*Stati visibili tramite funzionalità di visualizzazione dello storico ordini*
SCARTATO	Dati ordine OLO, DRO Causale e Data di scarto Se VFC superate: Data	

Informazioni scambiate con OPERATORE

8.5.1.1 Notifiche da Telecom Italia ad OPERATORE

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
ACQUISIZIONE	Identificativi dell'ordine OLO VFC superate con data	
ACCETTAZIONE	Identificativi dell'ordine OLO VTG superate con data	
ESPLETATO OK	Identificativi dell'ordine OLO Espletamento (data)	
SCARTO	Identificativi dell'ordine OLO Data e Causale di Scarto	

Tutti i diritti riservati

8.5.1.2 Comunicazioni da OPERATORE a Telecom Italia

COMUNICAZIONI OLO->TI	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
INVIO OL	Dati ordine OLO tra cui: 1 Referente Cliente/OLO [opz] Nome e Cognome Tel. Fisso Tel Mobile	

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.

Tutti i diritti riservati

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**".

9 GESTIONE ORDINI

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

9.1 Capacità di evasione

La massima capacità teorica di evasione ordini di Telecom Italia è fissata in 20.000 ordini al giorno a disposizione di tutti gli Operatori richiedenti il servizio WLR (Operatore WLR). In tale conteggio sono incluse tutte le tipologie di ordine riportate nella successiva Tabella 1 ad eccezione delle tipologie di ordinativi "Stato di Avanzamento" e " Richiesta di Programmazione" che non concorrono all'utilizzo della capacità di evasione a disposizione di ciascun Operatore. La capacità di ricezione Ordini da parte di Telecom Italia è pari alla massima capacità teorica di evasione ordini di Telecom Italia (20.000 ordini al giorno) aumentata del 30%. Ciascun Operatore WLR può trasmettere ordinativi entro un limite massimo giornaliero per operatore WLR e per ciascuna Area Territoriale (AOR) pari alla capacità massima teorica, a lui assegnata per la stessa AOR in fase di pianificazione, aumentata del 30%. Per ciascuna AOR gli eventuali ordinativi eccedenti la capacità assegnata a ciascun operatore WLR e per i quali non sia al momento disponibile una capacità di evasione vengono inseriti in una lista d'attesa **(*Waiting List*)** e lavorati appena possibile. Ogni richiesta del servizio WLR inviata dall'Operatore WLR relativa ad un singolo impianto d'utente, anche multinumero, va conteggiata come singola richiesta. Le 18 Aree Territoriali sono definite nella Delibera 8/01/CIR. La capacità di evasione giornaliera è ripartita in misura proporzionale al numero di abbonati presenti in ciascuna delle 18 Aree Territoriali, tenuto conto degli stadi di linea non aperti al WLR (20.000 giornaliere per un mese di 22 giorni lavorativi).

Tutti i diritti riservati

Area territoriale	Capacità di evasione mensile
Abruzzo Molise	11.334
Calabria	11.970.
Campania	37.854
Emilia	34.579
Friuli	10.131
Lazio	10.275
Liguria	16.587
Lombardia	39.930
Marche Umbria	16.675
Milano	37.192
Piemonte	37.287
Puglia	25.184
Roma	35.558
Sardegna	11.015
Sicilia	32.936
Toscana	29.618
Trentino	7.360.
Veneto	34.534

9.2 Processo Di Programmazione

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

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

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

Tutti i diritti riservati

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

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

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

Le linee guida del processo di programmazione sono le seguenti:

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

9.3 Waiting List

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

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

Tutti i diritti riservati

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

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

10 PROCEDURA DI INTERFACCIA WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE

Nel seguito si descrive l'interfaccia TI-OPERATORE WLR per la gestione degli ordini relativi al servizio WLR inviati dall'Operatore WLR a Telecom Italia.

I tracciati record utilizzati per le mimiche di comunicazione tra Telecom Italia e l'Operatore WLR e le causali di scarto, che sono parte integrante dell'Offerta di Riferimento WLR, sono pubblicati sul sito wholesale.

Tutti i diritti riservati

10.1 Tipologia degli Ordini

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

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

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

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

10.2 Descrizione degli Stati degli Ordini WLR

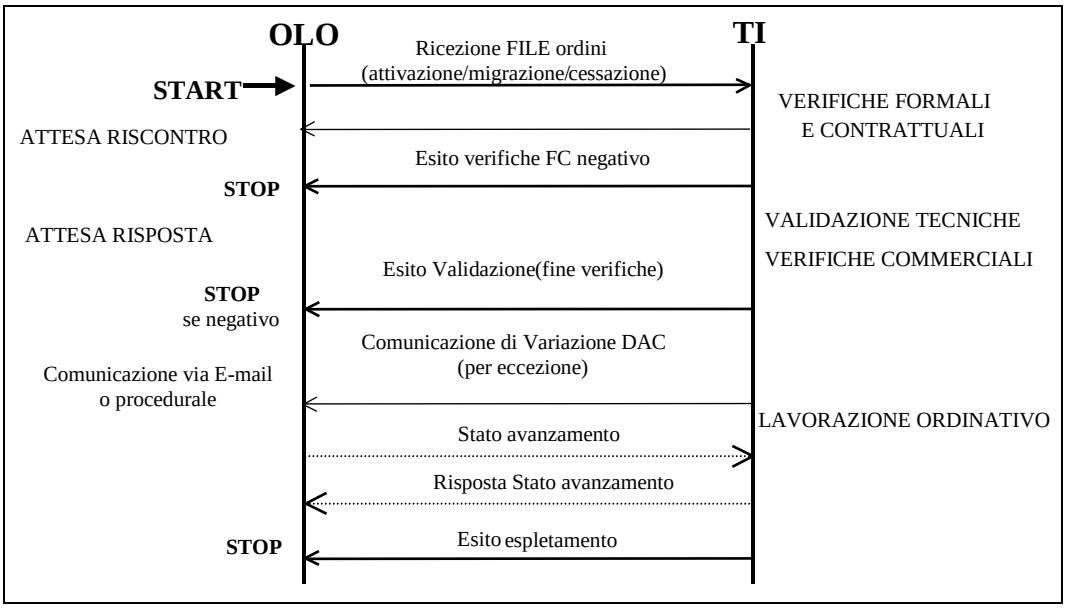
Ogni **Ordine WLR** ha associato uno **stato di lavorazione**, che può assumere i seguenti valori:

- ***Acquisito***, stato iniziale della ordine di WLR, fornito entro 1 giorno dalla ricezione dell'OL;
- ***Rifiutato***, per un ordine che non ha superato le Verifiche Formali/Contrattuali, Tecnico o Gestionali/Amministrative;
- ***Accettato***, per un ordine che ha superato le Verifiche Formali/Contrattuali, Tecniche e Gestionali/Amministrative;
- ***Espletato***, per un ordine che è stato realizzato.

10.3 Scambio dei Messaggi

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

Tutti i diritti riservati



Descrizione della mimica:

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

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

Messaggio OPERATORE → TI	**Descrizione**
Ordine di Attivazione	Ordine di fornitura del servizio WLR in cui l'Operatore Donating è Telecom Italia;
Ordine di Migrazione	Ordine di fornitura del servizio di WLR in cui l'Operatore Donating è un Operatore alternativo diverso da Telecom Italia;
Ordine di Cessazione	Ordine di disattivazione del servizio di WLR

Tutti i diritti riservati

Messaggio OPERATORE → TI	Descrizione
Ordine di Variazione	Ordine con il quale viene richiesta la variazione di una o più prestazioni accessorie del servizio WLR precedentemente attivato.
Stato avanzamento	Rappresenta la richiesta di informazioni da OPERATORE a TI sullo stato di avanzamento dell'ordine
Cancellazione Accodamento	Rappresenta la richiesta di annullamento ordine accodato inviata da OPERATORE a TI
Comunicazione	Rappresenta la comunicazione per l'accettazione Opere Speciali inviata da OPERATORE a TI
Richiesta di Programmazione	Rappresenta la richiesta di assegnazione di una quota di capacità di evasione ordinativi per il mese successivo.

Tabella 2 Messaggi OPERATORE → TI

Messaggio TI → OPERATORE	Descrizione
Esito Verifiche	Rappresenta l'esito della verifica formale/contrattuale sull'ordine
Esito Validazione	Rappresenta l'esito della validazione tecnico/commerciale/amministrativa dell'ordine.
Notifiche NPD	Rappresentano le notifiche inviate da TI a OPERATORE previste nell'ambito del nuovo processo di delivery (Sospensione, Data Appuntamento, Opere Speciali, etc.)
Esito Espletamento	Rappresenta l'esito del provisioning tecnico dell'Ordine. Nel caso di esito positivo si comunica l'identificativo del servizio
Esito Stato avanzamento	Risposta alla eventuale richiesta di informazioni da parte di OPERATORE sullo stato di avanzamento degli Ordini.

Tabella 3 Messaggi TI → OPERATORE

Tutti i diritti riservati

10.4 MODALITA' TECNICHE DI INVIO

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

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

Colloquio OPERATORE → TI

Per il colloquio OPERATORE → TI sono previste due tipologie di file da scambiare:
Richiesta: file contenente gli "Ordini WLR" (1 record per richiesta servizio WLR)

Regole generali:
- file di testo in formato *xml*
- codifica *ASCII*
- nome file: OPERATOREYYYYMMGGNN.xml (13 caratteri) dove:

OPERATORE: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore

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

MM: 2 caratteri identificativi il mese di riferimento

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

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

- Nei campi contenenti numeri non devono comparire zeri non significativi a eccezione dei numeri telefonici in cui lo zero iniziale è parte integrante del prefisso telefonico e deve, quindi, comparire sempre.
- Formato data: gg/mm/aaaa.
- Formato ora: hh:mm.

Per i dettagli si rimanda al documento di interfaccia per il servizio WLR pubblicato nel sito www.wholesale.telecomitalia.com.

Colloquio TI → OPERATORE

Per il colloquio TI → OPERATORE è previsto un solo tipo di file "scambio" che riporta gli esiti delle verifiche formali contrattuali, gli esiti della validazione tecnico/commerciale/amministrativa, gli esiti dell'espletamento tecnico, le eventuali notifiche relative allo stato per le richieste di stato avanzamento,e le eventuali notifiche previste nell'ambito del nuovo processo di delivery.

Il file "scambio" viene prodotto giornalmente, dopo l'orario di servizio, ed è messo a disposizione nelle apposite cartelle previste per l'OLO sul server SFTP e non verrà modificato durante l'orario di servizio. Eventuali notifiche che non è stato possibile

Tutti i diritti riservati

elaborare prima dell'orario di servizio verranno inserite nel successivo file di scambio

Regole generali:

⇨ nome file: TLCYYYYMMGGOPERATOREN (15 caratteri) dove:

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

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

OPERATORE: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore;

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

Per i dettagli si rimanda al documento di interfaccia per il servizio WLR pubblicato nel sito www.wholesale.telecomitalia.com.

Modalità di invio dei file

Telecom Italia ha predisposto l'utilizzo del servizio Secure FTP di Telecom Italia, da parte delle utenze esterne (internet) abilitate.

Il servizio Secure FTP, fornisce un canale protetto e sicuro per le 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.

10.5 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'

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

Tutti i diritti riservati

l'utenza POTS ed ISDN, in aderenza, dove applicabile, agli standard internazionali di riferimento.

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

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

Nel caso di ISDN, i codici di invocazione dei servizi di cui sopra sono di utilizzo alternativo alla modalità di accesso funzionale ai servizi supplementari ISDN, che sfrutta le funzionalità basate su menú presenti nei terminali ISDN, in coerenza con gli standard ETSI.

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;

Tutti i diritti riservati

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".

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.

Gestione ISDN multinumero

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

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

Se a fronte di una richiesta di attivazione ISDN in rete risulta "tipo_DN ≠ 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;

Tutti i diritti riservati

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).

Notifica tipo utenza

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

Esempio di notifica :

Tipo_DN = ISDN

Tipo_Linea = PBX

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

Tutti i diritti riservati

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

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

Referente OPERATORE per la gestione ordine:

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

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

DATI IDENTIFICATIVI ORDINE

Numero ordine in caso di linea attiva: ……
Tipo ordine: ☐ Attivazione con Data Attesa Consegna……. ☐ Cessazione con Data Cessazione ……. ☐ Migrazione con Data Attesa …….

DATI IDENTIFICATIVI LINEA

DN :_____
Tipo DN: ☐ POTS ☐ ISDN
Tipo Linea: ☐ *SIMPLEX/ISDN BRA* ☐ *PBX* ☐ *GNR*
Capostipite:[7] _____
☐ Linea attiva

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE

Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____ Codice Fiscale/Partita IVA: _____
Via, n° civico; CAP: _____ Comune: _____ Provincia: _____
Data di sottoscrizione Contratto WLR : ……
Modalità di ricezione della notifica: ☐ *Interfaccia automatica* ☐ *E-mail* ☐ *Fax*
Eventuali Note (specificare):

[7] *Indicare il Primario BRA per linea ISDN BRA; il radicale per linea POTS/ISDN GNR; il caposerie per linea POTS/ISDN PBX.*

Tutti i diritti riservati

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO WLR

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

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

OPERATORE (Firma del Responsabile): _____

Tutti i diritti riservati

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

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

Referente OPERATORE per la gestione ordine:

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

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

DATI IDENTIFICATIVI ORDINE

Numero ordine in caso di linea non attiva: ……..
Tipo ordine: ☐ Attivazione con Data Attesa Consegna……. ☐ Cessazione con Data Cessazione ……. ☐ Migrazione con Data Attesa …….

DATI IDENTIFICATIVI LINEA

DN[8]:_____
Tipo DN: ☐ POTS ☐ ISDN
Tipo Linea: ☐ *SIMPLEX/ISDN BRA* ☐ *PBX* ☐ *GNR*
Capostipite:[9] _____
☐ Linea non attiva

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE

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

Modalità di ricezione della notifica: ☐ *Interfaccia automatica* ☐ *E-mail* ☐ *Fax*
Eventuali Note (specificare):

[8] *Indicare il DN per linea POTS SIMPLEX; il Primario BRA per linea ISDN BRA; il caposerie per linea TS/ISDN PBX e il radicale per linea POTS/ISDN GNR.*

[9] *Indicare il Primario BRA per linea ISDN BRA; il radicale per linea POTS/ISDN GNR; il caposerie per linea POTS/ISDN PBX.*

Tutti i diritti riservati

PRESTAZIONI ASSOCIATE AL SERVIZIO WLR

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

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

OPERATORE (Firma del Responsabile): _____

Tutti i diritti riservati

11 ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR

Di seguito si descrivono i processi di Assurance del servizio WLR e dei relativi servizi accessori. Telecom Italia e l'operatore WLR si impegnano a rispettare tali processi per consentire una trasparenza del rapporto e la salvaguardia della qualità del servizio offerta ai clienti finali.

Il cliente finale WLR reclama il guasto al Customer Care del proprio operatore. Quest'ultimo, in fase di segnalazione, deve comunicare a Telecom Italia l'utenza oggetto di disservizio, la diagnosi preliminare effettuata e i dati del cliente "disservito". In caso di mancata fornitura dei dati richiesti, non si considerano applicabili i tempi di ripristino indicati nel vigente SLA del servizio WLR di Telecom Italia.

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

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

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

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

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

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

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

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

- reperibile, fissa un appuntamento per l'intervento in casa cliente;

Tutti i diritti riservati

- irreperibile, provvede a chiudere il guasto per causa OLO (Classificazione tecnica: assenza cliente) dandone comunicazione, via emial e via Portale Wholesale, all'Operatore interessato.

11.1 Procedure Operative di Assurance del servizio WLR

Di seguito si riportano le modalità operative di dettaglio con le quali l'Operatore WLR segnala a Telecom Italia le problematiche di Assurance e di Post-Provisioning relative al servizio Wholesale Line Rental (WLR)

Le segnalazioni di post-provisioning devono essere aperte con la tipologia Richiesta Supporto.

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

1.1.1. Modalità di apertura delle segnalazioni

L'Operatore apre le segnalazioni collegandosi al Portale Wholesale Internet, all'indirizzo:

- http://www.wholesale.telecomitalia.com
- 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"): deve essere utilizzata nel caso in cui si riscontri uno scadimento dei parametri elettrici della linea
  - **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 sarà possibile 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.

Le segnalazioni di assurance e di post-provisioning possono essere inviate tramite Portale Wholesale tutti i giorni H24.

Dettaglio dei campi obbligatori per il servizio WLR:

- **Referente**: nome del Referente OLO che apre la segnalazione; selezionabile da menù a tendina.

Tutti i diritti riservati

- **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.

Una volta terminato l'intervento di riparazione, Telecom Italia segnala la <u>chiusura</u> del disservizio/degrado all'Operatore, rendendo disponibili le seguenti informazioni:

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

Di seguito viene riportata la <u>procedura di chiusura</u> concordata del disservizio/degrado:

- Telecom Italia tramite il portale Wholesale dà **segnalazione** all'Operatore dell'avvenuta riparazione, ponendo la segnalazione stessa nello stato di "attesa collaudo", che sospende i termini per il conteggio degli SLA;
- 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 *esito <u>positivo</u>*,
    a) l'Operatore provvede ad inviare una comunicazione di "collaudo positivo": in tal caso Telecom Italia, provvede a chiudere il guasto;
    b) in alternativa l'Operatore può non fornire alcun riscontro a Telecom Italia: in tal caso, trascorsi i termini dalla data/ora di segnalazione di "attesa collaudo", il guasto viene chiuso da Telecom Italia.
  - In caso di *esito <u>negativo</u>* :

Tutti i diritti riservati

a) l'Operatore invia a T.I., una *comunicazione di "collaudo negativo"*, che prevede la compilazione 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.

b) Nel caso in cui l'Operatore effettui un collaudo negativo per motivi diversi da quelli di natura tecnica, Telecom Italia una volta presa visione di tale *improprio* collaudo negativo, effettuerà degli approfondimenti, notificandone gli esiti con la *chiusura definitiva* del Trouble Ticket.

c) 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.

1.1.2. Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi a Vuoto

Telecom Italia ha pianificato nel corso del 2014, l'introduzione del seguente nuovo processo di assurance per una migliore gestione operativa degli Interventi a Vuoto [10].

Il nuovo processo di Assurance per gli Interventi a Vuoto sarà applicato da Telecom italia previa approvazione da parte di AGCOM.

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

1.1.2.1. 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;

Tutti i diritti riservati

- 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.

1.1.2.2. 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".

1.1.2.3. 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. Se, infatti, l'Operatore decide di aprire la segnalazione, essa sarà presa in carico da Telecom Italia ed il riconoscimento dell'effettivo

---

[10] *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.*

Tutti i diritti riservati

Intervento 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".

A secondo di come avverrà la chiusura della segnalazione, potrà essere riconosciuto o meno l'Intervento a Vuoto e quindi addebitato, o meno, all'Operatore l'importo economico previsto nell'Offerta di Riferimento.

Di seguito sono riportati i criteri secondo i quali, a valle del varo del nuovo processo, è previsto un "ADDEBITO AD OLO DELL'INTERVENTO A VUOTO":

- causa del disservizio individuata, disservizio di competenza OLO, disservizio non risolto da Telecom Italia (per impossibilità di risoluzione) con visibilità all'Operatore della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del malfunzionamento in sede Cliente;
- causa del disservizio non individuata da Telecom Italia, Cliente finale non funzionante, disservizio non di competenza Telecom Italia con visibilità all'Operatore della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del malfunzionamento in sede Cliente finale o su rete OLO.

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.

1.1.2.4. Certificazione degli Interventi 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*;

Tutti i diritti riservati

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

Telecom Italia, nel corso del 2014, 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.

1.1.3. Solleciti / Escalation

Eventuali solleciti / escalation alle segnalazioni descritte in questo documento dovranno essere inviate ai referenti territoriali di Telecom Italia. L'elenco dei medesimi è pubblicato nel Portale Wholesale.

Tutti i diritti riservati

1.1.4. Malfunzionamenti del Portale Wholesale

La segnalazione dei TT avviene su Portale Wholesale (per gli Operatori che lo richiedono al Punto di Contatto commerciale, anche mediante Web Services) disponibile per la ricezione delle segnalazioni H.24. Nel caso in cui l'Operatore riscontri problemi sul Portale (es. indisponibilità momentanea) la modalità alternativa di segnalazione guasti prevede la possibilità di utilizzare un Portale di back-up, il cui indirizzo web è riportato nel documento dal titolo "Mini-Portale Self-Ticketing Assurance", disponibile sul Portale Wholesale, nella sezione "Documentazione – Assurance" dell'Area Riservata.

Per eventuali chiarimenti/segnalazioni circa la chiusura di un TT è altresì possibile utilizzare i punti di contatto comunicati agli Operatori attraverso il Portale Wholesale, nella sezione "Contatti – Contatti TI".

1.1.5. Referenti OLO

Eventuali richieste di implementazione, modifica o eliminazione dei referenti OLO, debbono essere inoltrate all'Help Desk Portale (vedi **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, di cui al precedente paragrafo).

La medesima procedura va applicata per eventuali modifiche relative agli indirizzi di posta elettronica delle strutture.

Tutti i diritti riservati

12 TRACCIATO RECORD E CAUSALI DI SCARTO DEL SERVIZIO WLR

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 nell'Area Riservata denominata "Sezione documentazione –Servizi - Servizi voce".

13 PIANO IMPLEMENTAZIONE WLR DELLA SOCIETÀ

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 nella sezione "Documentazione - Servizi – Servizi voce" dell'Area Riservata.

14 FACSIMILE MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE NPD WLR E WLR IN HOSTING

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 nella sezione "Documentazione – Impegni Delibera 718/08/CONS" dell'Area Riservata.

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

ANNESSO 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.

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

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

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

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.

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

ANNESSO 3 : Mappatura Causa - Classificazione di Chiusura Addebito

	Descrizione	Causa	Classificazione	Stato del servizio	Addebito IaV ad OLO	Certificazione
Caso 1	Causa del disservizio individuata da Telecom Italia, disservizio di competenza Telecom Italia e risolto da Telecom Italia	Telecom Italia	Vigente	Risolto	NO	Non necessaria
Caso 2	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
Caso 3	Causa del disservizio non individuata da Telecom Italia, Cliente funzionante regolarmente (probabilmente un auto ripristinato)	Cliente	Cliente funzionante – diagnosi OLO OK	Risolto	NO	Non necessaria
Caso 4	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)

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

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

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati