MANUALE DELLE PROCEDURE

SERVIZIO

WHOLESALE LINE RENTAL

DI TELECOM ITALIA

2017

(Approvata da AGCom con delibera 62/18/CIR)

30 maggio 2018

INDICE

1 SCOPO 5

2 ACRONIMI E DEFINIZIONI 6

3 CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR 7

4 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR 8

4.1 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA 8

4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA 11

5 VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR 15

6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR 16

6.1 Cessazione definitiva 16

6.2 Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia 16

7 PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR 17

8 NUOVO PROCESSO DI DELIVERY 18

8.1 Adesione al Nuovo Processo di Delivery 18

8.2 Richiesta di Attivazione 19

Contenuti della Richiesta di Attivazione su LA e su LNA 19

8.2.1 Attivazione del servizio WLR su linea non attiva 20

8.2.2 Attivazione del servizio WLR su linea attiva 37

8.3 Richieste di Variazione 38

8.4 Richieste di Migrazione 39

8.5 Richieste di Cessazione 39

8.6 Tracciabilità ordinativi WLR e informazioni visualizzabili on-line 39

8.7 Verifica del rispetto degli SLA nel NPD 40

8.8 Problematiche di Post Provisioning 41

9 PROCEDURA DI INTERFACCIA WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE42

9.1 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA' 44

9.1.1 Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN 44

9.1.2 Utilizzo dei tag <CodiceProgetto> e <Note> 45

9.1.3 Override della riservatezza 45

9.1.4 Gestione ISDN multinumero 46

9.1.5 Notifica tipo utenza 46

9.2 Integrazioni per l'operatività 47

10 NUOVA COPERTURA TECNICA "NETMAP" 48

11 INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO 49

11.1 Principi generali 49

11.2 Individuazione degli IaV on call/on field 50

12 ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR 52

12.1 Sospensioni causa cliente finale e/o operatore 53

12.2 Procedure Operative di Assurance del servizio WLR 54

13 INTERVENTO DI MANUTENZIONE A VUOTO 59

13.1 Premessa 59

13.2 Principi Generali 59

13.3 Disponibilità degli strumenti 61

13.4 Criteri transitori per la mimica de seguire in caso di presenza del tecnico presso sede cliente 62

13.5 Logica semaforica 62

13.6 Scenari e criteri di fatturazione degli iav 62

13.6.1 SCENARIO 1 63

13.6.2 SCENARIO 2 65

13.7 Processo IVR da implementare per verifica presenza tecnico su chiusure causa OLO 66

14 EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APPARATO 69

14.1 Copertura dei servizi in termini di Aree di Centrale/Aree di armadio MSAN 69

14.2 Procedura di attivazione, disattivazione e migrazione del WLR su LA e LNA 69

15 FATTURAZIONE 70

1 SCOPO

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

2 ACRONIMI E DEFINIZIONI

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

3 CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR

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

- predisposto a traffico bidirezionale i circuiti di Interconnessione Diretta tra Telecom Italia e la propria rete, secondo le modalità realizzative previste dal contratto di Interconnessione Diretta;
- fornito, mediante il Piano di Implementazione dell'Interconnessione, le informazioni necessarie alla inizializzazione dei sistemi informatici e di gestione della rete di Telecom Italia funzionali al processo di lavorazione degli ordinativi e di configurazione degli autocommutatori per il corretto istradamento delle chiamate originate dai clienti WLR verso i punti di interconnessione con la rete dell'operatore WLR. Il piano di implementazione della società è riportato nel documento di Offerta denominato "Annessi di Accordo integrativo per la fornitura del servizio di Wholesale Line Rental" pubblicato nel sito www.wholesale.telecomitalia.com nella sezione "Documentazione - Servizi – Servizi voce" dell'Area Riservata.

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

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

- qualora sia già operativo per l'operatore WLR il servizio di raccolta in Carrier Selection (modalità Easy Access) o il servizio di Carrier PreSelection, entro 10 giorni solari dalla presentazione del Piano di Implementazione del servizio WLR;
- qualora non sia già operativo per l'operatore WLR il servizio di raccolta in Carrier Selection (modalità Easy Access) o il servizio di Carrier PreSelection, deve avvenire entro 30 giorni solari dalla presentazione del Piano di Implementazione del servizio WLR.

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

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

4 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

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

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

Telecom Italia, nei casi previsti all'art. 3 comma 2 della Delibera 694/07/CONS, accetta gli ordini di attivazione del servizio WLR anche sulle linee per cui , ai sensi dell'art.17 comma 6 della delibera n. 4/06/CONS, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato. Telecom Italia in ottemperanza all'art. 2 comma 5 della delibera n. 35/09/CONS definisce di seguito la procedura per gestire, a partire dal 1° gennaio 2010, richieste, effettuate con un unico ordine, di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP di Telecom Italia sulla linea WLR.

In particolare le richieste di attivazione WLR:

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

4.1 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR su linea attiva

La richiesta di attivazione del servizio WLR su linea attiva deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici secondo il formato d'ordine standard.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

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

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

c) nome dell'operatore WLR;

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

e) data attesa consegna (DAC).

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

L'indicazione del codice fiscale/partita IVA è opzionale per le richieste di attivazione WLR su linea attiva.

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

Qualora l'operatore WLR invii un ordine di attivazione WLR su linea attiva senza indicare l'identificativo fiscale (codice fiscale o partita IVA), Telecom Italia accetterà comunque l'ordine, integrando la richiesta di attivazione con la caratterizzazione della linea presente nei propri database e fornendo all'operatore WLR adeguata e tempestiva comunicazione della modalità (residenziale o non residenziale) con cui è stata attivata la linea stessa. In tal caso Telecom Italia applicherà le condizioni economiche (residenziale, non residenziale) relative al codice fiscale/partita IVA che sui propri data base risultano associati alla/e numerazione/i indicata/e dall'operatore WLR.

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

1. l'Operatore abbia sottoscritto un contratto per la Fornitura del servizio WLR;
2. la richiesta contenga tutte le informazioni obbligatorie e/o opzionali secondo le regole di compilazione del tracciato record;
3. la data di attesa consegna (DAC) sia compatibile con i tempi di attivazione previsti;
4. la richiesta non sia duplicata.

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

[1] *Esclusi il sabato, i festivi e le domeniche*

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

In caso di passaggio da un operatore ad un altro, l'operatore WLR Recipient si dovrà fare carico di verificare che il cliente finale richiedente tale passaggio coincida con il soggetto intestatario della linea, sollevando Telecom Italia da ogni responsabilità sull'effettiva coincidenza tra cliente finale richiedente e soggetto intestatario della linea.

Qualora un nuovo soggetto giuridico (persona fisica o azienda) richieda di subentrare al cliente finale intestatario della linea, l'Operatore WLR dovrà aggiornare tutti i dati precedentemente inviati a Telecom Italia ai sensi dell'art. 13 comma 1 della Delibera 694/06/CONS.

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

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

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

Resta a carico dell'operatore WLR l'obbligo di acquisire idonea documentazione comprovante il subentro del nuovo soggetto giuridico.

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

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

Verifica tecnica di fattibilità

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

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

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

Verifica gestionale/amministrativa

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

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

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

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

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

Realizzazione tecnica

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

4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA

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

Ricezione richiesta di WLR su Linea Non Attiva

La richiesta di attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva deve essere trasmessa dall'operatore WLR attraverso i sistemi informatici.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

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

b) codice fiscale o partita IVA del cliente;

c) indirizzo completo della sede del cliente per la quale si richiede l'attivazione della linea;

d) recapito telefonico per rintracciare il cliente;

e) nome dell'operatore WLR;

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

g) data di attesa consegna.

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

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

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

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

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

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

Contatto con il cliente finale processo standard

Al fine di concordare l'appuntamento con il cliente finale Telecom Italia contatta il Cliente ai recapiti indicati dall'Operatore. Il tentativo di contatto viene effettuato dal lunedì al venerdi dalle 08:00 alle 20: 00, ed il sabato dalle 8:30 alle 12:30.

Telecom Italia effettua tre tentativi di contatto.

Per l'attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva, e delle altre prestazioni assimilabili su Linea Attiva (ad esempio trasloco), nel caso in cui Telecom Italia durante i tentativi di contatto con il Cliente rilevi l'irreperibilità del cliente, il suo rifiuto dell'intervento tecnico, errati recapiti

telefonici del cliente comunicati dall'operatore, l'ordinativo sarà rifiutato e Telecom Italia invierà all'Operatore una notifica di *chiusura negativa* dell'ordinativo

Realizzazione tecnica

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR su LNA entro la DAC indicata dall'Operatore WLR , o dall'Operatore WLR in hosting, al momento della richiesta del servizio, a meno di rimodulazioni causa cliente/OLO.

La realizzazione tecnica dell'ordinativo avviene nell'orario 8:30-18:30 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, Tuttavia, nella fissazione della data ed ora dell'appuntamento Telecom Italia in modalità best effort, al fine di tenere conto di eventuali preferenze ed esigenze del cliente finale, potrà fissare appuntamenti il Sabato entro un orario dalle 08:30 alle 12:30.

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

Qualora, durante la realizzazione di una Linea Non Attiva, Telecom Italia rilevi la necessità di eseguire opere speciali, invia all'operatore una prima rimodulazione DAC di *default* a 180 gg, sospende la decorrenza degli SLA ed entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione comunica all'Operatore WLR, la fattibilità, la tipologia di opere speciali da realizzare, il tempo di attivazione stimato ed i costi di tali opere. I tempi di fornitura delle opere speciali includono, laddove disponibili, i tempi necessari per il rilascio di eventuali permessi pubblici o privati per la realizzazione delle opere stesse.

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

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

A fronte di accettazione del preventivo, se in fase di comunicazione delle condizioni di fornitura:

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

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

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

   DAC = 5 gg (a disposizione di OLO per l'accettazione delle condizioni di fornitura)+ tempo di realizzazione delle opere speciali + SLA previsti per WLR LNA.

3. non è stata rilevata l'esigenza di ottenere permessi per l'esecuzione delle opere speciali e tale esigenza venga rilevata soltanto durante l'esecuzione delle opere speciali si procede

ad effettuare un'ulteriore rimodulazione della DAC (secondo quanto previsto al primo punto) a partire dalla DAC rimodulata (secondo quanto previsto al punto precedente).

Ulteriori rimodulazioni della DAC sono possibili nei casi in cui l'Ente o il privato che devono rilasciare i permessi non rispettano le previsioni comunicate e nel caso in cui Telecom Italia non sia in grado di rispettare i previsti tempi di fornitura per "causa di forza maggiore".

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

- durante il tentativo di contatto con il Cliente rilevi l'irreperibilità del cliente, il suo rifiuto dell'intervento tecnico, errati recapiti telefonici del cliente comunicati dall'operatore;
- durante la fase di realizzazione tecnica rilevi l'annullamento dell'ordine da parte dell'Operatore, l'irreperibilità del cliente, il suo rifiuto dell'intervento tecnico, altre cause non imputabili a T.I (ad esempio canalina ostruita, mancanza permessi);

Telecom Italia invierà all'Operatore una notifica di *chiusura negativa* dell'ordinativo.

5 VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR

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

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

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

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

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

6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR

6.1 Cessazione definitiva

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

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

Le informazioni occorrenti per la disattivazione della linea WLR sono:

a) nome e cognome o ragione sociale dell'utente;

b) numero/i telefonico/i della/e linea/e per la quale/i si richiede la disattivazione del WLR;

c) indicazione dell'operatore WLR;

d) data di ricezione della richiesta di disattivazione dell'utente finale e data dal medesimo indicata per l'esecuzione della disattivazione;

e) la richiesta di cessazione della linea del cliente finale oppure l'esistenza di una richiesta di fornitura di servizi di accesso da Telecom Italia.

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

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

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

6.2 Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia

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

7 PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEL SERVIZIO WLR

Le procedure di passaggio tra operatori per i servizi di accesso, ivi incluso il servizio di WLR, sono state definite da AGCom con la Delibera 274/07/CONS e sue successive modifiche ed integrazioni e le relative modalità attuative sono state precisate nell'Accordo Quadro relativo alle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero concluso in data 14.6.2008 e nella Circolare AGCom del 9 aprile 2008 disponibile sul sito www.agcom.it/provv/d_274_07_CONS.htm

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

Telecom Italia rende disponibile sul sito www.wholesale.telecomitalia.com 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, che integra la *Nuova Policy di Contatto (NPC)* concordata con gli Operatori nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici sui Servizi di Accesso.

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

8.1 Adesione al Nuovo Processo di Delivery

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

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

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

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

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

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

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

In linea con quanto previsto per l'evoluzione della gestione degli ordini dei servizi regolamentati, anche nel NPD è utilizzato il tracciato record XML che include sia le informazioni già presenti nel precedente formato CSV sia quelle aggiuntive relative alle nuove funzionalità del NPD. I documenti descrittivi di tale tracciato record sono pubblicati nel portale Wholesale di Telecom Italia.

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

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

- Se l'ordine proviene da un Operatore che non ha aderito al NPD:
  - Se i campi relativi al NPD non sono valorizzati e le verifiche formali e contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene comunque acquisito per le verifiche successive e trattato secondo il processo standard;
  - 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;
  - Se i campi relativi al NPD sono valorizzati e le verifiche formali e contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene processato secondo il NPD; nel caso contrario viene scartato con specifica causale.

8.2 Richiesta di Attivazione

Il NPD per il WLR , riguarda il :

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

Contenuti della Richiesta di Attivazione su LA e su LNA

La richiesta di servizi di accesso WLR dovrà sempre contenere le informazioni previste nel presente documento .

Per richieste di attivazione di servizi:

- su Linea Attiva la Data di Attesa Consegna (DAC) [2] è la data comunicata dall'Operatore con il cliente finale per l'attività di cut-over.
- su Linea Non Attiva, la DAC viene considerata come data limite entro la quale attivare il servizio richiesto.

---

[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.*

8.2.1 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*" 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).

L'Operatore avrà la possibilità di verificare, *on-line*, la posizione in coda del proprio ordinativo.

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

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

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

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

La richiesta che esce dalla coda viene inviata al *Delivery* e all'OLO sarà comunicata una notifica di "invio al *Delivery*" che contiene la nuova DAC. Da questa fase si prosegue come descritto nei paragrafi successivi.
In mancanza di comunicazioni da parte dell'Operatore si assumerà che l'Operatore richiedente abbia accettato l'accodamento (logica *silenzio - assenso*) per gli ordini posti in stato di "*Accodato*".

Nel caso in cui lo sviluppo di rete incontri impedimenti indipendenti da Telecom Italia e da questa insuperabili (es mancanza permessi di scavo, o mancanza di infrastrutture ad opera del costruttore per nuove lottizzazioni ecc) la coda verrà chiusa da TI e ne verrà data comunicazione all'Operatore.

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

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

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

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

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

(i) all'inizio del processo, in fase di invio della richiesta di attivazione del servizio dall'Operatore a TI;

(ii) in fase di interruzione della sospensione per causa cliente;

(iii) Per ordini già appuntamentati e con lavorazione *on-field* in corso: l'OLO può rimodulare la DAD fino a 48 ore prima del giorno dell'intervento

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 appuntamento del proprio cliente. Sono previste 4 fasce orarie:

- prima mattina (8:30-10:30)
- seconda mattina (10:30-13:00)
- pomeriggio (13:00-15:00)
- secondo pomeriggio(15:00-18:30)

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

Lo smaltimento della coda di lavorazione verrà organizzata per Centro di Lavoro per classi di servizi con SLA omogeneo, e verrà gestita da Telecom Italia in modo tale che gli OL dello stesso

Operatore possano essere assegnati alla forza lavoro con una priorità diversa del semplice ordine di ricezione, seguendo appunto il codice di qualità assegnato dall'Operatore alla richiesta.

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

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

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

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

Nel NPD per migliorare il coordinamento delle strutture operative dell'Operatore e di Telecom Italia in fase di delivery è prevista la possibilità di indicare un "**quarto Referente**" dell'Operatore, che viene contattato dal Centro di Supporto NPD ogniqualvolta si verifichino casi di cliente irreperibile o cliente che rifiuta l'intervento tecnico di Telecom Italia.

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

***Delivery*: realizzazione del servizio**

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

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

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

Servizio 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, che prevede l'impiego di sola manodopera presso la centrale SL (cMO_sC), la DAC indica la data di esecuzione : l'evasione della richiesta verrà quindi allocata, 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 fermo restando che la data di esecuzione dipende dalla data concordata dal cliente per l'intervento; 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.

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.

---

[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).

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

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

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

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

Per i servizi che prevedono un intervento tecnico presso la sede del cliente (di norma WLR su LNA), è cura dell'Operatore informare il proprio Cliente finale che sarà contattato, per suo conto, da Telecom Italia[4] 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 Telecom Italia contatterà per espletare le attività di fornitura di quanto richiesto (per es. accesso ai locali), anche un "4° Referente" OLO da contattare per risolvere le eventuali problematiche on field di irreperibilità cliente o rinuncia cliente. Il contatto con il Referente serve per verificare la disponibilità per l'appuntamento nella data indicata (DAC/DAD) e, se indicata, nella fascia oraria mattina/pomeriggio. Per quanto riguarda la fascia oraria (mattina/pomeriggio) Telecom Italia terrà conto delle preferenze del Cliente finale cercando di rispettare *best effort* la fascia oraria: il livello di servizio è fissato comunque sempre dalla DAC.

I contatti telefonici avvengono nei giorni lavorativi lunedì-venerdì 08:00 – 20:00; sabato 08:30 – 12:30, esclusi festivi.

Telecom Italia effettua almeno quattro "tentativi di contatto", distribuiti su due/tre giorni lavorativi in semiturni[5] differenti, chiamando in sequenza tutti i recapiti telefonici indicati dall'Operatore nell'ordinativo, sia quelli afferenti al referente con qualifica Cliente Finale che quelli afferenti al referente contattare il con qualifica Operatore. Qualora Telecom Italia al primo "tentativo di contatto" riesca a Cliente, procederà a fissare l'appuntamento: la descrizione di

---

[4] *Oppure la Società designata*

[5] *Per semiturno si intende: mattina 08,00-12,30; pomeriggio 12,30-20,00*

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.

Nel semiturno lavorativo successivo a quello in cui è stato effettuato il primo "tentativo di contatto" (quindi pomeriggio dello stesso giorno dal lunedì al venerdì o mattina del primo giorno lavorativo successivo dal lunedì al sabato) Telecom Italia effettua un secondo "tentativo di contatto". Qualora Telecom Italia 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 nel paragrafo "*Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente*".

Nel caso in cui anche il secondo contatto non vada a buon fine Telecom Italia effettua un terzo "tentativo di contatto" nel semiturno lavorativo successivo a quello in cui è stato effettuato il secondo "tentativo di contatto" (quindi pomeriggio dello stesso giorno dal lunedì al venerdì o mattina del primo giorno lavorativo successivo dal lunedì al sabato) Qualora Telecom Italia al terzo "tentativo di contatto" riesca a contattare il Referente procede alla presa dell'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata nel paragrafo "*Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente*". Nel caso in cui il cliente risulti ancora irreperibile sarà effettuato un ulteriore "tentativo di contatto" (quarto ed ultimo) nel semiturno lavorativo successivo a quello in cui è stato effettuato il terzo "tentativo di contatto" (quindi pomeriggio dello stesso giorno dal lunedì al venerdì o mattina del primo giorno lavorativo successivo dal lunedì al sabato). Qualora Telecom Italia riesca a contattare il Referente al quarto "tentativo di contatto", procede alla fase di presa dell'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata nel paragrafo "*Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente*". Qualora Telecom Italia non riesca a contattare il Referente neppure all'ultimo "tentativo di contatto" invia un'apposita notifica di "*Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento*" e non vengono effettuati ulteriori tentativi di contatto.

In caso di insuccesso l'iniziativa passa all'Operatore che si attiva per consentire il contatto con il cliente. Ogni tentativo di contatto è notificato all'Operatore (data/ora della chiamata, numeri chiamati, referenti, esito chiamata).

Ai fini del calcolo dello SLA, il periodo di sospensione per cliente irreperibile termina con il tentativo di contatto che ha esito positivo o con la de-sospensione da OLO.

In seguito al tentativo di contatto con esito positivo viene inviata una notifica all'Operatore con la data e la fascia oraria dell'appuntamento concordato con il Referente (prima mattina 08:30-10:30/ seconda mattina 10:30-13:00/ primo pomeriggio13:00-15:00/secondo pomeriggio15:00-18:30 dal lunedì al venerdì; tuttavia, nella fissazione della data ed ora dell'appuntamento

Telecom Italia in modalità best effort, al fine di tenere conto di eventuali preferenze ed esigenze del cliente finale, potrà fissare appuntamenti il Sabato entro un orario dalle 08:30 alle 12:30) in modo tale che l'Operatore possa eventualmente inviare un SMS di cortesia al cliente finale.

Ogni "tentativo di contatto" non riuscito è visualizzabile anche dalle GUI del CRM Wholesale.

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 Telecom Italia non riesca a contattare il Referente neppure all'ultimo "tentativo di contatto", viene inviata 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*).

Nel caso in cui a seguito della de-sospensione da parte dell'Operatore si presenti nuovamente la medesima causa che ha generato la prima sospensione l'ordinativo verrà chiuso negativamente. Pertanto, se a seguito della de-sospensione legata ad eventi in fase di contatto il cliente nuovamente rifiuti l'intervento o nuovamente risulti irreperibile non si procederà con ulteriori tentativi di contatto essendo sufficiente il primo diniego o la prima irreperibilità.

A partire dal 20 marzo 2017, previo accordo con gli Operatori per le necessarie modifiche di processo, qualora la sospensione causa cliente venga reiterata per 5 volte, il processo di lavorazione verrà definitivamente annullato con imputazione all'operatore, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, della penale per intervento di fornitura a vuoto on call riportata nel documento di "Service Level Agreement Servizio Wholesale Line Rental 2017 ".

L'interruzione della sospensione avviene con le modalità descritte di seguito.

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

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

- la notifica di "*Cliente irreperibile in fase di appuntamento*", inviata da Telecom Italia al primo tentativo di contatto non andato a buon fine, che sospende lo SLA e mantiene l'ordinativo in carico al Delivery di Telecom Italia per l'esecuzione dei successivi tentativi di contatto;
- la notifica di "*Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento*" , inviata alla fine della campagna di contatto curata da Telecom Italia, nel caso in cui anche i successivi tentativi di contatto non siano andati a buon fine, che sospende lo SLA e pone il Delivery di Telecom Italia in attesa di un' interruzione della sospensione da OLO o di chiusura per time-out;
- la notifica di "*Cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento*", inviata da Telecom Italia nel caso 1 descritto al paragrafo precedente "*Tentativi di contatto col Cliente - Appuntamento con il Cliente*".;
- la notifica di "*Recapiti telefonici Cliente errati*" inviata da Telecom Italia nel caso descritto al paragrafo precedente "*Delivery - Tentativi di contatto con il Cliente*".

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.

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

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

- nuova DAD,
- nuova fascia oraria.

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

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

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per *"Recapiti telefonici Cliente errati"* viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per "interruzione della

sospensione per recapiti telefonici cliente errati", la nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore. In tal caso si definisce con "**S1**" il tempo intercorrente tra la DAD e la data di

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

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per *"Cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento" e "Cliente accetta l'intervento tecnico di Telecom Italia, ma non sa esprimere la propria disponibilità"* viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per "interruzione della sospensione". La nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore. In tal caso si definisce con "**S3**" il tempo intercorrente tra la DAD e la data di notifica della sospensione.

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

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

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

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

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 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 della fascia oraria entro la quake sarà eseguito l'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 della fascia oraria entro la quale sarà eseguito l'intervento; non verrà inviata nessuna notifica di rimodulazione della DAC all'Operatore e la lavorazione proseguirà con il delivery *on-field* dell'ordinativo, la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo "*Delivery lavorazione on-field"*

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

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

rimodulazione per causa cliente in fase di appuntamento si definisce con "**RC**" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo "*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD*". La lavorazione prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo, la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo "*Delivery: lavorazione on-field".*

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

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

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

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

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

Si precisa che a partire dal 20 marzo 2017, laddove il processo sia ancora nella fase di contatto del cliente (on-call), la sospensione causa cliente può essere reiterata fino a 5 volte prima che l'ordine sia annullato con il conseguente addebito dell'intervento di fornitura a vuoto on-call (ai sensi dell'art.2 c.10 della delibera 62/18/CIR)

Delivery* : lavorazione *on field

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

La realizzazione tecnica avviene nell'orario 8:30-18:30 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, Tuttavia, nella fissazione della data ed ora dell'appuntamento Telecom Italia in modalità best effort, al fine di tenere conto di eventuali preferenze ed esigenze del cliente finale, potrà fissare appuntamenti il Sabato entro un orario dalle 08:30 alle 12:30.

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

1. si completa positivamente la **realizzazione** tecnica dell'impianto;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

> se è la prima volta che si verificano tali casi, viene inviata all'Operatore una specifica notifica di sospensione con opportuna causale.
>
> L'interruzione della sospensione da Operatore è possibile con le stesse modalità indicate al paragrafo precedente "*Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore*" .
>
> In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per "cliente irreperibile on-field" o per "cliente rifiuta l'intervento TI on-field", viene generata verso l'Operatore una corrispondente notifica di rimodulazione della DAC. La nuova DAC è allineata alla DAD inserita dall'Operatore.
>
> Si definiscono in tal caso con "**S4**" ed "**S5**" i tempi rispettivamente intercorrenti tra la DAD e la data di notifica della sospensione per "*Cliente irreperibile on-field*" e "*Cliente rifiuta l'intervento TI on field*".
>
> Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo *Verifica del rispetto degli SLA nel NPD"..*
>
> L'attività quindi prosegue on-field a carico di TI, a seguito di interruzione della sospensione.
>
> Qualora l'interruzione della sospensione non avvenga secondo le modalità sopra descritte, si potrà verificare uno dei due eventi seguenti :
>
> - la chiusura negativa dell'ordinativo, per il decorso dei tempi di interruzione della sospensione (time-out);
> - l'annullamento dell'ordinativo sospeso, da parte dell'Operatore;

- se è la seconda volta che si verificano le stesse problematiche cliente *on-field*, l'ordinativo di lavoro viene chiuso negativamente ed è inviata all'Operatore una notifica con una specifica corrispondente causale.

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 "*Verifica del rispetto degli SLA nel NPD"*

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

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

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

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

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

Telecom Italia garantirà l'attivazione della linea telefonica 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, *on line*, una comunicazione di rimodulazione della DAD/DAC fino a 48 ore prima del giorno dell'intervento. La DAD rimodulata dall'Operatore dovrà rispettare le condizioni indicate nel precedente paragrafo" *Delivery: Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore".*

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

***Delivery*: Opere Speciali**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Comunicazione da Operatore di accettazione del preventivo di fattibilità, tramite invio a Telecom Italia di una specifica Comunicazione di accettazione del preventivo per le Opere Speciali (OLO→TI).
    - In tal caso l'Operatore riceverà in risposta una nuova Notifica (TI→OLO) di Rimodulazione della DAC ricalcolata, in funzione dei tempi complessivi indicati nel preventivo, a partire dalla data di effettiva accettazione del preventivo stesso: tale notifica sarà descritta da una specifica causale di "Rimodulazione DAC" per accettazione del preventivo Opere Speciali;
2. Rifiuto del preventivo tramite invio a Telecom Italia di una specifica comunicazione ; in particolare tale comunicazione è la stessa utilizzata per accettare il preventivo, in cui però l'Operatore valorizzerà in modo opportuno il *flag* di accettazione (comunicazione OLO→TI).
3. Decorrenza di 5 giorni lavorativi senza ricezione di comunicazioni da OPERATORE (silenzio-rifiuto).

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

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

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

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

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

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 centro di supporto NPD 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 di Telecom Italia, "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 di Telecom Italia, 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.

8.2.2 Attivazione del servizio WLR su linea attiva

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

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

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

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

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

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

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

8.3 Richieste di Variazione

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

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

La richiesta di Variazione dovrà contenere i dati identificativi del servizio e della linea che si intende variare ed il riferimento al tipo di variazione da apportare. La linea da variare viene identificata dall'Operatore richiedente mediante il 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)
  - Attivazione Classe di Disabilitazione C10 (sblocco chiamate entranti)
  - Cambio Categoria (da Residenziale a Business e viceversa)
  - Gestione Linee/canali Aggiuntiva (nel caso di canali)

---

[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)*

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

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

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

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

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

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

8.4 Richieste di Migrazione

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.

8.5 Richieste di Cessazione

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

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

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

8.6 Tracciabilità ordinativi WLR e informazioni visualizzabili on-line

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

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

8.7 Verifica del rispetto degli SLA nel NPD

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

- permanenza dell'ordinativo in Coda Unica: "**CU**"; Sospensione per recapiti telefonici cliente errati: "**S1**" ;
- Sospensione per irreperibilità cliente in fase di appuntamento: "**S2**";
- Sospensione per cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento o Cliente non sa esprimere una data per l'appuntamento : "**S3**";
- Rimodulazione per esigenza Cliente in fase di appuntamento: "**RC**";
- Sospensione per irreperibilità cliente *on-field*: "**S4**";
- Sospensione per rifiuto del cliente all'intervento tecnico *on-field*: "**S5**";
- sospensione per Opere Speciali: "**OS**";
- sospensione per Mancanza Permessi pubblico/privato : "**MP**";
- sospensione per Canalina Ostruita o inidonea: "**CO**";
- Rimodulazione per causa di Forza Maggiore: "**FM**"
- Rimodulazione DAD da Operatore (*on-field*) : "**RO**".

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

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

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

Nel computo dello scostamento non sono sottratti i seguenti tempi:

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

8.8 Problematiche di Post Provisioning

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

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

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

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

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 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".

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

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

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

- ***Creato Cliente*** **,** stato iniziale dell' ordine di WLR, visibile soltanto *on-line* dagli Operatori che hanno aderito al Nuovo Processo di Delivery;
- ***Pervenuto*** **,** stato dell'ordine WLR che ha superato le verifiche semantiche e sintattiche, formali e contrattuali (di vendibilità per Linea Attiva);
- ***Acquisito***, stato dell'ordine di WLR, notificato all'Operatore entro 1 giorno dalla ricezione dell'OL ;
- ***Scartato***, per un ordine che non ha superato le verifiche formali/contrattuali, di vendibilità, Tecniche o Gestionali/Amministrative;
- ***In Delivery***, per un ordine che ha superato le verifiche formali/contrattuali, di vendibilità, Tecniche o Gestionali/Amministrative;

- ***Accodato***, stato dell'ordine WLR notificato all'Operatore che ha aderito al NPD nei casi previsti in tale processo ;
- ***Sospeso,*** stato dell'ordine WLR notificato all'Operatore che ha aderito al NPD nei casi previsti in tale processo ;
- ***Espletamento tecnico***, per un ordine che è stato realizzato;
- ***Espletamento tecnico KO,*** per un ordine che non è stato realizzato ;
- ***Annullato,*** per un ordine WLR che non è stato realizzato per scelta dell'Operatore.

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

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

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

Modalità tecniche di invio dei file/ordini

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

Il servizio Secure FTP, fornisce un canale protetto e sicuro per 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", riguarda tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 19,00. Appena elaborati dall'interfaccia TI, vengono resi disponibili i messaggi di riscontro per l'Operatore (ed eventuale causale di scarto per gli ordini rifiutati).

I vari file (caratterizzati da progressivi diversi) inviati dall'Operatore costituiscono il BLOCCO RICHIESTE: tale blocco viene elaborato con cadenza giornaliera, dopo l'orario di servizio, e viene seguito dalla predisposizione del file "scambio" TI con le notifiche del caso.

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

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

I tracciati record e le causali di scarto del servizio WLR, che sono parte integrale dell'Offerta di Riferimento, vengono pubblicati da Telecom Italia all'indirizzo www.wholesale.telecomitalia.com nell'Area Riservata denominata "Sezione documentazione – Servizi - Servizi voce".

9.1 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'

9.1.1 Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN

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

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.

9.1.2 Utilizzo dei tag <CodiceProgetto> e <Note>

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

a) apparati multiplatori installati lungo la linea ma non rilevati dalla procedura automatica di verifica per l'accettazione dell'ordinativo;

b) saturazione di posizioni al permutatore.

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

9.1.3 Override della riservatezza

La richiesta di *override* della riservatezza verrà inoltrata al sistema di provisioning dall'OLO di competenza, tramite il Tracciato Record delle richieste di variazione variazione (*tag* <CodicePrestazioneAssociataWLR> codici 5, 6, o 7), sull'interfaccia OLO – TI. Tale ordinativo sarà poi oggetto di un provisioning manuale.

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

La durata della prestazione non potrà superare i 15 giorni.

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

9.1.4 Gestione ISDN multinumero

Il mantenimento di tutte le numerazioni aggiuntive attive sulla linea ISDN oggetto di attivazione WLR verrà gestito tramite il tracciato record di attivazione WLR dove l'OLO potrà inserire nell'ordinativo di attivazione WLR, per una Linea Attiva ISDN, un apposito "flag".

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

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

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

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

A seguito dell'espletamento di un ordinativo caratterizzato da flag di mantenimento degli aggiuntivi, TI nella Notifica di Espletamento comunicherà ad OLO la lista delle numerazioni aggiuntive attivate (*tag* <NumerazioneAggiuntiva> 0..7).

9.1.5 Notifica tipo utenza

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

Esempio di notifica :

Tipo_DN = ISDN

Tipo_Linea = PBX

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

9.2 Integrazioni per l'operatività

Con riferimento a quanto riportato nel paragrafo 9.1 nella tabella seguente, si riportano le procedure previste per l'utenza attestata ad MSAN SIP:

Procedura per servizi telefonici POTS	**Codice DTMF**	**Note**
Attivazione chiamata in attesa	*43#	
Disattivazione chiamata in attesa	#43#	
Verifica chiamata in attesa	*#43#	
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 (servizio attivo o non attivo)	*#21#	
Verifica del servizio attivo su uno specifico numero telefonico.	*#21*numero#	Nuova procedura
Attivazione ACR (Anonymous Call Rejection)	*77#	Servizio nuovo
Disattivazione ACR (Anonymous Call Rejection)	#77#	Servizio nuovo
Verifica ACR (Anonymous Call Rejection)	*#77#	Servizio nuovo

10 NUOVA COPERTURA TECNICA "NETMAP"

Telecom Italia a partire dal mese di luglio 2016 ha messo a disposizione degli OLO la nuova copertura tecnica denominata "NetMap".

NetMap è di supporto nell'analisi di vendibilità e nella compilazione degli ordini per i servizi: ULL, WLR, SLU, Bitstream, Bitstream NGA, VULA e Terminating Ethernet in Fibra Ottica.

La toponomastica di riferimento di NetMap è basata su un "indirizzario" acquisito da un Service Esterno che ne assicura la certificazione e l'aggiornamento con informazioni provenienti dai Comuni.

L'introduzione di NetMap non comporta modifiche alla modalità di compilazione degli ordini.

Telecom Italia provvederà, tramite pubblicazione di apposite news sul portale wholesale, a fornire ulteriori aggiornamenti riguardanti NetMap.

11 INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO

Telecom Italia, in linea con la news "Nuovo processo di gestione degli Interventi a Vuoto (IaV) in Provisioning e Assurance" pubblicata sul portale www.wholesale.telecomitalia.com il 5 luglio 2016, propone il processo di seguito descritto che, nelle more della sua approvazione da parte AGCom, è disponibile sin da subito per gli Operatori eventualmente interessati che possono contattare i propri Account Manager per prendere visione dei relativi accordi da sottoscrivere.

Nel presente capitolo sono indicate le linee guida per la gestione degli Interventi di fornitura a Vuoto (di seguito "IaV di provisioning") per i servizi ULL e WLR con l'obiettivo di

- disporre di un processo unico per i succitati servizi di accesso;
- elencare in quali situazioni sono dovuti gli IaV di provisioning;
- definire le modalità di rilevazione degli eventi;
- definire i criteri di valorizzazione e fatturazione;

Quanto riportato nel presente capitolo si applica nel caso di processo di provisioning standard con l'impiego di manodopera Telecom Italia o ditta incaricata (escluso System Unico).,

Per le condizioni economiche dei contributi relativi agli IaV di provisioning si veda il documento di SLA WLR vigente.

11.1 Principi generali

Di seguito sono riportati i principi generali per l'applicazione degli IaV di provisioning:

- Telecom Italia mette in campo, per quanto di propria competenza, le azioni che consentono all'Operatore di tentare il recupero degli ordini per i quali in fase di delivery si riscontrano problematiche legate al cliente finale, come da Nuovo Processo di Delivery (fase 2);
- nel caso in cui venga utilizzata la procedura del "quarto referente OLO", e quindi per gli ordini per i quali l'Operatore ha compilato l'apposito campo del quarto referente con la relativa numerazione da contattare, al fine della valorizzazione degli IaV di provisioning è necessario considerare anche un *indicatore* che misuri l'effettivo

utilizzo della procedura di chiamata al quarto referente da parte di Telecom Italia (0% nessun utilizzo e 100% utilizzo completo),

- nel caso in cui non venga utilizzata la procedura del "quarto referente OLO", e quindi per gli ordini per i quali l'Operatore non ha compilato l'apposito campo del quarto referente, gli IaV di provisioning saranno valorizzati secondo quanto riportato nel documento di SLA WLR vigente, e saranno corrisposti dall'Operatore nei termini della scadenza fattura;
- per le casistiche di impedimenti che si riscontrano in fase di realizzazione dell'impianto (nella realizzazione del raccordo d'abbonato) per le quali la chiamata al quarto referente non è prevista oppure non è efficace nella risoluzione della problematica riscontrata, gli IaV saranno fatturati senza entrare nel merito di ciascuno di essi e saranno pertanto corrisposti dall'Operatore nei termini della scadenza fattura;
- gli impedimenti che si riscontrano in fase di contatto con il cliente per la presa appuntamento generano i cosiddetti *IaV on call* che saranno valorizzati secondo quanto riportato nel documento di SLA WLR vigente e saranno corrisposti dall'Operatore nei termini della scadenza fattura.

11.2 Individuazione degli IaV on call/on field

Di seguito sono riportate per l'ULL e per il WLR:

- le causali di non realizzabilità (NR) che individuano gli *IaV di provisioning on call/on field*
- la causale di annullamento che individua gli *IaV di provisioning on call/on field* a seconda delle causali di sospensione che la precedono

Tabella 2 – Causali di NR per Intervento di Fornitura a Vuoto on field

Codice	Descrizione
Z27	KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI *on field* (con quarto referente)
Z27	KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI *on field* (senza quarto referente)
Z07	KO per Cliente irreperibile *on field* (con quarto referente)
Z07	KO per Cliente irreperibile *on field* (senza quarto referente)
Z40, 708	KO per Canalina ostruita o inidonea
Z41, 710	KO per mancanza permessi pubblici/privati

Tabella 3 – Causali di NR per Intervento di Fornitura a Vuoto on call

Codice	Descrizione
Z05	KO per Cliente irreperibile in fase di appuntamento
Z06	KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI in fase di appuntamento
Z39	KO per Recapiti Telefonici Cliente errati

Tabella 4 – ***Causale di annullamento per Intervento di Fornitura a Vuoto on call/ on field***

Codice	Descrizione
Z42	KO per annullamento da OLO

L'annullamento da OLO determina uno *IaV di provisioning on call* se è preceduto solo da sospensioni riportate nella tabella seguente.

Tabella 5 – Causali di sospensione per Intervento di Fornitura a Vuoto on call

Codice	Descrizione
Z18	Causa cliente irreperibile in fase di appuntamento
Z19	Causa cliente rifiuta intervento tecnico di TI in fase di appuntamento
Z35	Causa Recapiti Telefonici Cliente errati
Z36	Attesa OLO per Cliente Irreperibile in fase di appuntamento

L'annullamento da OLO determina lo *IaV di provisioning on field* se tra le sospensioni che lo precedono almeno una appartiene alla tabella seguente.

Tabella 6 – Causali di sospensione per Intervento di Fornitura a Vuoto on field

Codice	Descrizione
Z37	Causa Canalina ostruita o inidonea
Z38	Causa mancanza permessi pubblici/privati
Z20	Causa cliente rifiuta intervento tecnico di TI on field
Z21	Causa cliente irreperibile on field

12 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.

12.1 Sospensioni causa cliente finale e/o operatore

Di seguito si descrive il processo attualmente utilizzato per la gestione delle sospensioni causa cliente finale e/o operato ed una nuova proposta di gestione che sarà resa operativa da Telecom Italia a valle della relativa approvazione da parte di AGCom.

Processo attuale

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

Proposta nuovo processo

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

- data e ora di inizio della sospensione;
- motivazione;
- data e ora dell'appuntamento fornito dal cliente finale (ove applicabile);
- data e ora di chiusura della sospensione (ove applicabile).

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

1. reperibile, fissa un appuntamento per l'intervento in casa cliente;
2. irreperibile, chiude il TT con "causa Operatore" e classificazione tecnica "Cliente Assente. In questo caso TI addebita all'Operatore uno specifico contributo per interventi a vuoto on call.

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

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

Nel caso in cui:

- non fosse possibile effettuare l'intervento per causa cliente, il TT verrà chiuso con causa "causa Operatore" e classificazione tecnica "Cliente Assente". Il tecnico, prima di terminare l'attività avrà cura di contattare l'Operatore informandolo dell'assenza del cliente. Per esso l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia un contributo *una tantum* per "Intervento di Manutenzione a Vuoto" a titolo di ristoro dei costi sostenuti.
- il tecnico TI non riuscisse a intervenire in sede cliente nella fascia oraria selezionata dall'OLO, la sospensione non sarà computata nel calcolo del tempo di SLA.

Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione, l'attività svolta da Telecom Italia si intende accettata. In questo caso:

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

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

12.2 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 (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.

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.
- **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 chiusura 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 procedura di chiusura 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 positivo*,

  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 negativo* :

  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.

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.

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”.

Referenti OLO

Eventuali richieste di implementazione, modifica o eliminazione dei referenti OLO, debbono essere inoltrate all’Help Desk Portale .

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

13 INTERVENTO DI MANUTENZIONE A VUOTO

13.1 Premessa

Telecom Italia, in linea con la news "Nuovo processo di gestione degli Interventi a Vuoto (IaV) in Provisioning e Assurance" pubblicata sul portale www.wholesale.telecomitalia.com il 5 luglio 2016, propone il processo di seguito descritto che, nelle more della sua approvazione da parte AGCom, è disponibile sin da subito per gli Operatori eventualmente interessati che possono contattare i propri Account Manager per prendere visione dei relativi accordi da sottoscrivere.

Nel presente capitolo è definito il processo di gestione ed i criteri di valorizzazione e fatturazione degli Interventi a Vuoto di *assurance* ("IaV") per i servizi WLR, Bitstream Asimmetrico, Bitstream Simmetrico, Bitstream NGA, VULA, , relativamente ai Trouble Ticket (TT) di disservizio e di degrado. Sono escluse dalla tipologia di TT soggette a IaV le segnalazioni TT "Richieste di supporto".

Di seguito si riportano le regole valide per la gestione degli IaV al fine di:

- gestire un processo unico per i suddetti servizi di accesso;
- definire i servizi su cui sono implementabili logiche semaforiche di verifica del corretto funzionamento della linea;
- definire quali interventi e tipologie di Trouble Ticket sono oggetto di valorizzazione IaV;
- definire i criteri di esposizione in fattura degli IaV che saranno pagati da OLO;
- definire i vincoli delle contestazioni e dell'esposizione in fattura degli IaV che saranno pagati da OLO.

L'OLO è responsabile della diagnosi del malfunzionamento in tutti i casi in cui TI ha messo a disposizione uno strumento di diagnosi. Per "strumento di diagnosi" si definisce un sistema di supporto al *troubleshooting OLO* che TI mette a disposizione degli Operatori.

13.2 Principi Generali

Di seguito si riportano i principi da adottare per i succitati servizi:

- gli IaV sono dovuti nei casi in cui il processo di gestione del TT si concluda con la chiusura per competenza a carico OLO;
- l'importo dello IaV di *assurance* (Intervento di Manutenzione a Vuoto), sia da remoto che *on field*, è quello riportato nel documento SLA WLR vigente;
- l'attribuzione della competenza OLO senza riscontro, ovvero i cosiddetti TT Non Riscontrati (NR) non porta a fatturazione di IaV, a meno dei casi in cui sia disponibile uno strumento di diagnosi su base semaforica che in fase di apertura TT avvisi l'OLO che la linea/circuito già in apertura era probabilmente funzionante o non degradata;
  - nei casi in cui il tecnico di TI chiuda con CAUSA OLO a seguito di intervento presso la sede del cliente finale, l' OLO potrà in una fase successiva mettere a disposizione e comunicarlo con anticipo a TI un numero verde Interactive Voice Response (IVR) che dovrà essere utilizzato dal tecnico TI in fase di chiusura del TT on field. TI svilupperà la prestazione della chiamata in un tempo che verrà comunicato successivamente e in coerenza con le decisioni prese nei tavoli in corso con l'Autorità. Nel caso in cui l'Autorità dovesse definire una metodologia differente di certificazione della presenza del tecnico, l'utilizzo dell'IVR si riterrà superato. La descrizione del funzionamento dell'IVR è definita nel presente capitolo. Nelle more dello sviluppo del processo di chiamata:
    - nel caso di intervento svolto da personale TI, TI indicherà in fattura la natura dell'intervento (remoto/on field) e la matricola del tecnico intervenuto on field;
    - nel caso di fornitore esterno, TI dovrà produrre in fattura, oltre alla natura dell'intervento (remoto/on field), anche la ragione sociale del fornitore esterno e il codice impresa;
  - qualora disponibile lo strumento di diagnosi, TI dovrà allegare al TT sia all'apertura che alla chiusura dello stesso l'esito delle misure effettuate, rispettivamente da OLO in apertura della segnalazione (qualora fatte da OLO secondo i tracciati standard) e da TI in chiusura della segnalazione;
- qualora lo strumento di diagnosi sia disponibile, se l'operatore dell' OLO non effettua il test, si assumerà la linea come Linea Probabilmente Funzionante (LPF) o Linea Probabilmente Non Degradata (LPND);
- qualora pur avendo l'operatore dell' OLO effettuato il test, ma i sistemi TI non allegano in apertura l'esito semaforico del test stesso, si assume la linea come Linea Probabilmente Non Funzionante (LPNF) o Linea Probabilmente Degradata (LPD);

- qualora non venga riportato in chiusura l'esito del test nei casi previsti dal processo, gli IaV non saranno comunque dovuti;
- i TT relativi a degradi/disservizi classificati da TI come Auto-Eliminati non concorreranno in nessun caso agli IaV.

13.3 Disponibilità degli strumenti

Ad oggi lo strumento di supporto al *troubleshooting OLO* (essendo la diagnosi di responsabilità OLO) con la logica semaforica è disponibile per i servizi WLR e Bitstream Asimmetrico (in tecnologia ATM e ETHERNET) per la sola tipologia di TT di disservizio.

TI:

a. intende estendere tale funzionalità anche ai degradi del servizio Bitstream Asimmetrico (in tecnologia ETHERNET) ed al servizio VULA (disservizi e degradi);
b. intende implementare la funzionalità di automatico inserimento dell'esito del test in apertura e chiusura anche ai degradi per il servizio Bitstream Asimmetrico (ETHERNET) ed al servizio VULA (disservizi e degradi);
c. valuterà in una fase successiva l'eventuale estensione e la fattibilità tecnica su altri servizi tra quelli citati in premessa.

Nel caso in cui sul TT non risulti presente l'esito del test presumibilmente effettuato dall'operatore di OLO, ci possono essere 3 casi:

- il personale dell'Operatore non ha effettuato il *test*;
- il sistema di *test* di Telecom Italia non ha funzionato;
- il sistema di *test* di Telecom Italia non ha allegato l'esito del *test* effettuato in apertura dall'Operatore.

Questi 3 casi non sono distinguibili sulla singola segnalazione. Si assume quindi quanto segue:

- se l'Operatore ha segnalato un'anomalia, il personale dell'Operatore ha effettuato il *test* ma senza che questo sia stato registrato;
- viceversa, se l'Operatore non ha segnalato un'anomalia, il personale dell'Operatore non ha effettuato il *test*.

13.4 Criteri transitori per la mimica de seguire in caso di presenza del tecnico presso sede cliente

Nel caso in cui OLO chieda l'utilizzo della chiamata ad IVR in fase di chiusura TT on field, TI nel transitorio fino alla disponibilità del sistema di chiamata, nei casi di interventi conclusi dal tecnico presso la sede del cliente, inserisce in fattura la natura dell'intervento (remoto/on field) e:

- la matricola del tecnico per gli interventi svolti dal personale TI;
- la ragione sociale del fornitore e il codice impresa per gli interventi svolti da personale esterno.

13.5 Logica semaforica

TI per i servizi descritti nel presente capitolo ha sviluppato gli strumenti GMP e NGASP e per i disservizi una logica semaforica basata su soglie che classifica in maniera binaria il funzionamento della linea:

- LINEA PROBABILMENTE FUNZIONANTE (LPF)
- LINEA PROBABILMENTE NON FUNZIONANTE (LPNF)

Su NGASP (sempre i servizi indicati nel presente capitolo) per i degradi svilupperà analogamente una logica semaforica per definire le linee:

- LINEA PROBABILMENTE NON DEGRADATA (LPND)
- LINEA PROBABILMENTE DEGRADATA (LPD)

13.6 Scenari e criteri di fatturazione degli iav

Ai fini della definizione dei criteri di fatturazione degli IaV, occorre distinguere tra 2 scenari:

SCENARIO 1: si applica nei seguenti casi:

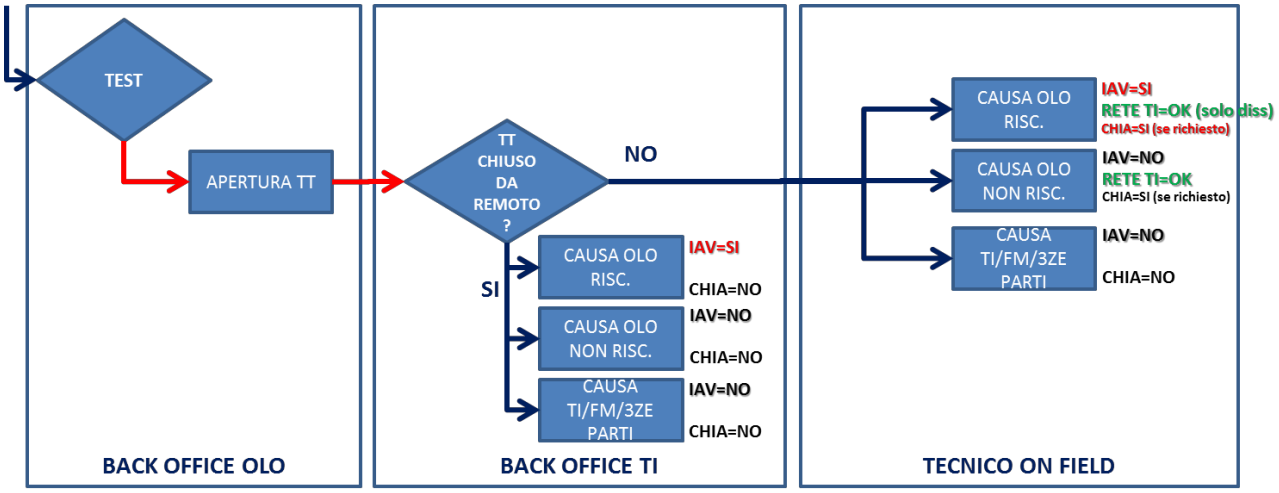
- lo strumento di supporto semaforico al *troubleshooting OLO* non è disponibile o è momentaneamente non funzionante (casi in cui si assume che la linea sia LPNF o LPD);
- lo strumento di supporto semaforico al *troubleshooting OLO* è disponibile e fornisce il risultato LPNF o LPD.

SCENARIO 2: si applica nei seguenti casi:

- lo strumento di supporto semaforico al *troubleshooting OLO* è disponibile e fornisce il risultato LPF o LPND;
- lo strumento di supporto semaforico al *troubleshooting OLO* è disponibile ma OLO non lo utilizza o non lancia i test entro le 4 ore dall'apertura del TT (casi in cui si assume che la linea sia LPF o LPND).
-

13.6.1 SCENARIO 1

A questo scenario si applica il seguente schema:



Ai fini del pagamento da parte di OLO degli IaV si deve distinguere la modalità di chiusura del TT:

- SEGNALAZIONE CHIUSA DA REMOTO (BACK OFFICE TI): in questo caso ci sono 3 possibilità:
  - CHIUSURA CAUSA OLO diversa da Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente);
  - CHIUSURA CAUSA OLO Non Riscontrato (NR): gli **IaV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente);

- CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IaV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente).

- SEGNALAZIONE CHIUSA ON FIELD: anche in questo caso ci sono 3 possibilità:
  - CHIUSURA CAUSA OLO diversa da Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** solo a patto che siano verificate tutte le seguenti condizioni[7]:
    - il tecnico di TI in chiusura ha effettuato la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente (se previsto precedentemente);
    - tale procedura di conferma è stata effettuata in prossimità della chiusura del TT;
    - in chiusura il tecnico (se disponibile il sistema di diagnosi) ha effettuato un test e risulta RETE TI OK (il test rete TI OK è valido solo per il disservizio e non per il degrado in quanto l'esito negativo del test può dipendere dalla rete OLO);
    - sono presenti sulla notifica di attesa collaudo i risultati di RETE TI OK;
  - CHIUSURA CAUSA OLO Non Riscontrato (NR): gli **IaV NON SONO DOVUTI**, TI (se disponibile il sistema di diagnosi) deve fare il test in chiusura della segnalazione e deve arrivare con esito RETE TI OK (il tecnico comunque effettua la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente);
  - CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IaV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente).

La fatturazione degli IaV di *assurance* sarà trimestrale e la valorizzazione sarà applicata a tutti gli eventi che rispettano le regole definite nel presente documento.

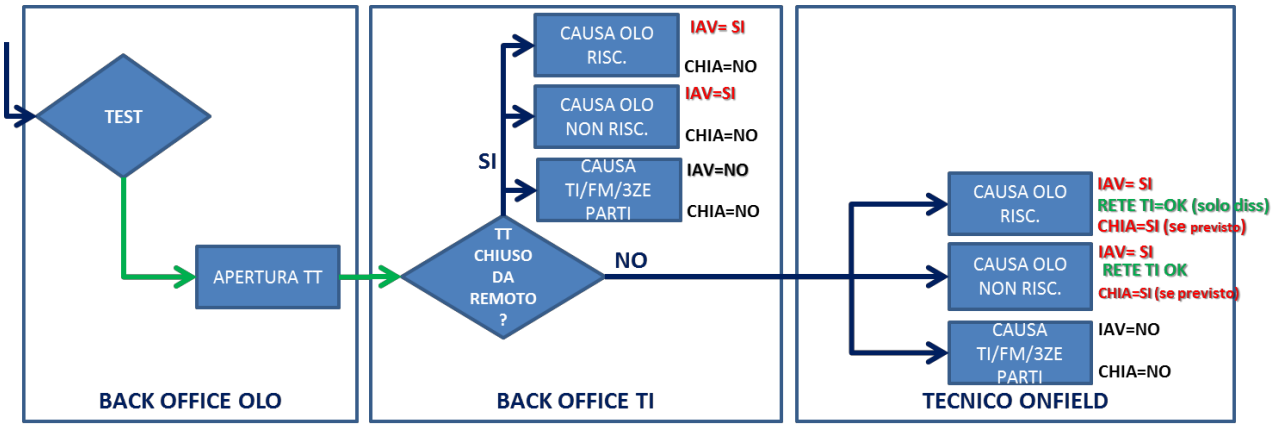
La fattura sarà accompagnata dall'allegato, arricchito secondo quanto comunicato da TI a giugno 2015, con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati.

---

7 *Per i degradi VULA e BITSTREAM asimmetrico e per i disservizi VULA lo stesso processo sarà disponibile a valle degli sviluppi. Nel transitorio farà fede la chiusura del tecnico.*

13.6.2 SCENARIO 2

A questo scenario si applica il seguente schema:



Ai fini del pagamento da parte di OLO degli IaV si deve distinguere la modalità di chiusura del TT:

- SEGNALAZIONE CHIUSA DA REMOTO: in questo caso ci sono 3 possibilità:
  - CHIUSURA CAUSA OLO/CLIENTE diversa da Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente);
  - CHIUSURA CAUSA OLO/CLIENTE Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso le sede del cliente);
  - CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IaV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente);
- SEGNALAZIONE CHIUSA ON FIELD: anche in questo caso ci sono 3 possibilità:
  - CHIUSURA CAUSA OLO diversa da Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** solo a patto che siano verificate tutte le seguenti condizioni[8]:

---

[8] *Per i degradi VULA e Bitstream Asimmetrico e per i disservizi VULA lo stesso processo sarà disponibile a valle degli sviluppi. Nel transitorio farà fede la chiusura del tecnico.*

- il tecnico di TI in chiusura ha effettuato la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente; (se previsto precedentemente);
- tale procedura di conferma è stata effettuata in prossimità della chiusura del TT;
- sono presenti sulla notifica di attesa collaudo i risultati di RETE TI OK (il test rete TI OK è valido solo per il disservizio e non per il degrado in quanto l'esito negativo del test può dipendere dalla rete OLO);

– CHIUSURA CAUSA OLO Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** solo a patto che siano verificate tutte le seguenti condizioni[9]:
  - il tecnico di TI in chiusura ha effettuato la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente;
  - tale procedura di conferma è stata effettuata nella data ora della chiusura;
  - sono presenti sulla notifica di attesa collaudo i risultati di RETE TI OK;

– CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IaV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente).

La fatturazione degli IaV di *assurance* sarà trimestrale e la valorizzazione sarà applicata a tutti gli eventi che rispettano le regole descritte nel presente documento.

La fattura sarà accompagnata dall'allegato, arricchito secondo quanto comunicato da TI a giugno 2015, con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati.

13.7 Processo IVR da implementare per verifica presenza tecnico su chiusure causa OLO

Il tecnico che interviene *on field* quando chiude la segnalazione inserendo una causale addebitabile ad OLO dovrà effettuare una chiamata ad una numerazione precedentemente fornita da OLO e inserita nelle informazioni amministrative del sistema TTM, che verrà veicolato

---

[9] *Per i degradi VULA e Bitstream Asimmetrico e per i disservizi VULA lo stesso processo sarà disponibile a valle degli sviluppi. Nel transitorio farà fede la chiusura del tecnico.*

automaticamente sui sistemi di *assurance* sino a renderlo disponibile al tecnico per la chiamata telefonica.

Il tecnico effettua la chiamata e i sistemi registrano la data/ora della chiamata e la durata della stessa. L'unico caso in cui sarà possibile chiudere la segnalazione senza chiamata è quando il terminale in uso al tecnico è fuori copertura oppure è guasto/smarrito.

L'OLO dovrà fornire una numerazione IVR automatico che abbia i seguenti parametri di funzionamento:

- un Service Level giornaliero di risposta entro 20 secondi pari al 100%;
- l'ASR giornaliero dovrà essere pari al 100% al netto delle chiamate abbandonate in fase di *ringing* del tecnico.

L'IVR dovrà consentire a TI di trasmettere in DTMF il codice del *Trouble Ticket* in gestione.

L'OLO a valle della risposta potrà decidere se trasferire la chiamata verso operatore che dovrà essere disponibile entro 20 secondi. La chiamata non ha valenza di collaudo finale della chiusura segnalazione ma solo come attività di verifica di presenza del tecnico presso sede cliente.

A valle della disponibilità del sistema IVR di TI, se entro 9 mesi dalla comunicazione da parte dell'Operatore di voler avviare il processo di chiamata tramite IVR:

- né TI né l'Operatore avranno sviluppato la mimica per la chiamata all'IVR OLO, continuerà a valere il criterio alternativo di attestazione della presenza del tecnico presso la sede del cliente finale con indicazione da parte di TI della matricola del tecnico nella fattura che l'Operatore pagherà a TI stessa;
- TI ha sviluppato quanto di sua competenza, ma analoga cosa NON ha fatto l'Operatore, gli IaV per i TT chiusi CAUSA OLO con intervento *on field* saranno pagati dall'Operatore in tutti i casi;
- l'Operatore ha sviluppato quanto di sua competenza, ma la stessa cosa NON ha fatto Telecom Italia, gli IaV effettuati *on field* non saranno dovuti.

I criteri di cui sopra si applicano anche nei casi di momentanea anomalia sui reciproci sistemi e quindi:

- in caso di anomalia sui sistemi dell'Operatore che impedisce di fatto la conferma della presenza del tecnico presso la sede del cliente, gli IaV effettuati *on field* saranno dovuti indipendentemente dalla conferma;

- in caso di anomalia sui sistemi di TI che impedisce di fatto la conferma della presenza del tecnico presso la sede del cliente, gli IaV effettuati *on field* non saranno dovuti.

14 EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APPARATO

14.1 Copertura dei servizi in termini di Aree di Centrale/Aree di armadio MSAN

A valle dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento, l'elenco delle centrali che saranno oggetto di introduzione degli apparati MSAN-SIP e la relativa pianificazione sarà resa disponibile da Telecom Italia con cadenza periodica mediante pubblicazione sul proprio sito internet all'indirizzo www.wholesale.telecomitalia.com.

14.2 Procedura di attivazione, disattivazione e migrazione del WLR su LA e LNA

le procedure di attivazione e cessazione e migrazione del WLR sia su Linea attiva e su Linea non attiva con l'introduzione dell'MSAN non subiranno modifiche a carico degli Operatori WLR rispetto a quelle attualmente in essere, fatto salvo la coerenza delle richieste con le caratteristiche tecniche riportate nelle tabelle 10 e 11 dell'OR

15 FATTURAZIONE

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

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

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

Il processo di fatturazione degli Interventi a Vuoto, secondo quanto proposto da TI nei capitoli precedenti, si svolge nella modalità di seguito descritta.

Intervento di fornitura a Vuoto

La fattura degli Interventi di Fornitura a Vuoto è trimestrale ed è emessa a seguito di controllo mensile (congiunto Telecom Italia - OLO) per la verifica degli oggetti di fatturazione

Le fatture prodotte da Telecom Italia sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: la descrizione della causale, la data di ricezione dell'Ordine, l'identificativo del servizio, l'identificativo dell'Ordine, la data di notifica all'Operatore, l'importo applicato.

Intervento di manutenzione a Vuoto

La fatturazione degli IaV di assurance sarà trimestrale.

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli "Interventi di Manutenzione a Vuoto" sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: le attività svolte (identificativo e classificazione tecnica del Trouble Ticket), l'identificazione dell'evento (data e ora di apertura e di chiusura del Trouble Ticket in corrispondenza dell'intervento svolto), l'evidenza che il malfunzionamento non è di competenza di Telecom Italia ("causa OLO" indicata nella competenza di chiusura del Trouble Ticket), l'importo applicato.