

**ASSURANCE
WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2008**

30 novembre 2007

INDICE

1	SCOPO.....	3
2	SLA DI ASSURANCE PER IL SERVIZIO WLR E DEI SERVIZI ACCESSORI	3

1 SCOPO

Il presente documento descrive 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.

2 SLA DI ASSURANCE PER IL SERVIZIO WLR E DEI SERVIZI ACCESSORI

Il cliente finale WLR reclama il guasto nei confronti del Customer Care del proprio operatore. Quest'ultimo, in fase di segnalazione, deve comunicare a Telecom Italia lo specifico servizio su cui si è verificato il disservizio, i dati del cliente "disservito" e i dati dell'ordine commerciale che ha generato l'attivazione del servizio WLR. In caso di mancata fornitura dei dati richiesti, non si considera applicabile il tempo di ripristino di cui alla **Tabella 1**.

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 prerequisite indispensabile, tutte le diagnosi necessarie per discriminare se l'intervento correttivo sia o meno di competenza di Telecom Italia.

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

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

Per il ripristino del servizio, vale la seguente tempistica:

Tabella 1 – Assurance servizio WLR
100% dei casi
3 ore prima del compimento del 2 giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto

Sono esclusi da tale SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che sono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

Il tempo di ripristino indicato non si applica in caso di:

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente Allegato, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"¹.

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino sopra indicati, riconoscerà all'operatore una penale pari:

¹ per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressochè disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc...).

Tabella 2 – Penali per ritardo di ripristino servizio WLR	
<i>Ritardo (ore solari)</i>	<i>Penale come % del costo complessivo del canone mensile</i>
Fino a 5 ore	30%
Oltre 5 ore e fino a 8 ore	100%
Oltre 8 ore e fino a 10 ore	150%
Oltre 10 ore	200% + 100% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni ora di ritardo successiva alla decima

Le penali per ritardo di ripristino del servizio WLR non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

Nel caso di richieste di WLR su linea già attiva, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati, compresi quelli occorrenti immediatamente dopo l'attivazione, saranno gestiti come normali guasti ed assoggettati alle normali procedure e SLA di Assurance.