

**MANUALE DELLE PROCEDURE
SERVIZIO
WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2011**

11 Agosto 2011

INDICE

1	SCOPO.....	5
2	ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	5
3	CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR.....	6
4	PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR.....	7
4.1	ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA.....	7
4.2	ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA.....	10
5	VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR.....	12
6	DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR.....	13
6.1	Cessazione definitiva.....	13
6.2	Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia.....	14
6.3	Procedure di migrazione DEL SERVIZIO WLR.....	14
7	NUOVO PROCESSO DI DELIVERY.....	14
7.1	Adesione al Nuovo Processo di Delivery.....	15
7.2	Richiesta di Attivazione.....	16
7.2.1	Contenuti della Richiesta di Attivazione.....	16
7.2.2	Attivazione del servizio WLR su <i>linea non attiva</i>	17
7.2.3	Attivazione del servizio WLR su linea attiva.....	32
7.2.4	Tracciabilità Attivazioni WLR - Informazioni visualizzabili <i>on-line</i>	33
7.2.5	Informazioni scambiate con Operatore per attivazioni WLR.....	33
7.3	Richieste di Variazione.....	36
7.3.1	Generale.....	36
7.3.2	Variazione con intervento presso Sede Cliente.....	37
7.3.3	Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera).....	37
7.3.4	Tracciabilità Variazioni WLR - Informazioni visualizzabili <i>on-line</i>	38
7.3.5	Informazioni scambiate con Operatore per Variazioni WLR.....	39
7.4	Richieste di Migrazione.....	41
7.4.1	Tracciabilità Migrazioni WLR - Informazioni visualizzabili <i>on-line</i>	41
7.4.2	Informazioni scambiate con Operatore recipient per MIGRAZIONI WLR.....	43

7.4.3	Informazioni scambiate con Operatore donating per Migrazioni WLR.....	44
7.5	Richieste di Cessazione.....	44
7.5.1	Generale.....	44
7.5.2	Tracciabilità cessazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line	45
7.5.3	Informazioni scambiate con OPERATORE	45
7.6	Verifica del rispetto degli SLA nel NPD	46
8	GESTIONE ORDINI.....	46
8.1	Capacità di evasione.....	47
8.2	Processo Di Programmazione.....	48
8.3	Waiting List	49
9	PROCEDURA DI INTERFACCIA WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE	50
9.1	Tipologia degli Ordini	50
9.2	Descrizione degli Stati degli Ordini WLR.....	50
9.3	Scambio dei Messaggi.....	51
9.4	MODALITA' TECNICHE DI INVIO.....	53
9.4.1	Colloquio OPERATORE → TI	53
9.4.2	Colloquio TI → OPERATORE	54
9.4.3	Modalità di invio dei file	54
9.5	INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'	55
9.5.1	Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN.....	55
9.5.2	Utilizzo del campo codice progetto e campo note	56
9.5.3	Override della riservatezza	56
9.5.4	Gestione ISDN multinumero	56
9.5.5	Notifica tipo utenza	57
9.5.6	Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea Attiva.....	58
9.5.7	Formato di Ordine Elettronico o Cartaceo di attivazione del servizio WLR su Linea NON Attiva	60
10	ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR	62
10.1	Procedure Operative di Assurance del servizio WLR.....	63
10.1.1	Modalità di apertura delle segnalazioni	63
10.1.2	Risorse non anagrafate	64
10.1.3	Solleciti / Escalation	64
10.1.4	Malfunzionamenti del Portale Wholesale	64
10.1.5	Referenti OLO	65

10.1.6	Punti di contatto Telecom Italia.....	65
11	CAUSALI DI SCARTO DEL SERVIZIO WLR	66
12	ANNESSO 1 : PIANO IMPLEMENTAZIONE WLR DELLA SOCIETÀ.....	67
13	ANNESSO 2 : FACSIMILE MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE NPD WLR.....	68

1 SCOPO

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

2 ACRONIMI E DEFINIZIONI

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

3 CONDIZIONI PRELIMINARI PER L'AVVIO DEL WLR

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

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

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

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

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

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

4 PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

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

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

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

In particolare le richieste di attivazione WLR:

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

In relazione a quanto previsto dal considerata D36 della Delibera 54/10/CIR, sono in corso di sviluppo le funzionalità che permetteranno di gestire l'attivazione della prestazione Calling Line Identification Restriction su base permanente (CLIR) contestualmente all'attivazione del servizio WLR. Telecom Italia provvederà a pubblicare sul portale wholesale la data di disponibilità delle citate funzionalità automatiche.

4.1 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR su linea attiva

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

nel caso in cui l'operatore WLR utilizzi la trasmissione in formato elettronico (via mail) o in formato cartaceo (via fax), utilizzerà il formato descritto nel seguito del documento.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

- a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
- b) numero/i della/e linea/e telefonica su cui si richiede di attivare il servizio WLR;
- c) nome dell'operatore WLR;
- d) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
- e) data attesa consegna (DAC).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verifica tecnica di fattibilità

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

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

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

Verifica gestionale/amministrativa

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

Nel caso di più richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea attiva, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR sulla base della

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

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

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

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

Realizzazione tecnica

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

4.2 ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA

Ricezione richiesta di WLR su Linea Non Attiva

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

Nel caso in cui l'operatore WLR utilizzi la trasmissione in formato elettronico (via mail) o in formato cartaceo (via fax), utilizzerà il formato descritto al paragrafo 9.5.7.

L'ordine deve contenere le seguenti informazioni:

- a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
- b) codice fiscale o partita IVA del cliente;
- c) indirizzo completo della sede del cliente per la quale si richiede l'attivazione della linea;
- d) recapito telefonico per rintracciare il cliente;
- e) nome dell'operatore WLR;
- f) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
- g) data di attesa consegna.

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

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

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

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

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

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

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

Realizzazione tecnica

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

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

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

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

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

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

Se in fase di 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.

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

5 VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI WLR

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

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

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

In attesa dell'introduzione sui propri sistemi delle procedure automatizzate in grado di ricevere e gestire tali ordinativi, Telecom Italia è in grado di ricevere e gestire manualmente tali richieste entro un tempo di lavorazione massimo di 15 gg lavorativi a partire dalla ricezione della richiesta dell'operatore per il 100% dei casi. Tale richiesta deve essere inviata dall'Operatore ai consueti punti di contatto contrattuali di Telecom Italia e deve contenere le seguenti informazioni:

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

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

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

6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO WLR

6.1 Cessazione definitiva

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

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

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

Le informazioni occorrenti per la disattivazione della linea WLR sono:

- a) nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
- b) numero/i telefonico/i della/e linea/e per la quale/i si richiede la disattivazione del WLR;
- c) indicazione dell'operatore WLR;

- d) data di ricezione della richiesta di disattivazione dell'utente finale e data dal medesimo indicata per l'esecuzione della disattivazione;
- e) la richiesta di cessazione della linea del cliente finale oppure l'esistenza di una richiesta di fornitura di servizi di accesso da Telecom Italia.

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

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

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

6.2 Cessazione con rientro del Cliente in Telecom Italia

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

Gli ordini e le tempistiche di cessazione con rientro in Telecom Italia sono le medesime previste per l'attivazione.

6.3 Procedure di migrazione DEL SERVIZIO WLR

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

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

7 NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

Il presente capitolo descrive il Nuovo Processo di Delivery (nel seguito NPD) per il Servizio *Wholesale Line Rental (WLR)*, che Telecom Italia mette in atto nel rispetto di quanto

previsto nella Delibera 718/08/CONS, ed integra quanto concordato con gli Operatori nell'ambito dei Tavoli Tecnici sui Servizi di Accesso in relazione alla cosiddetta *Nuova Policy di Contatto (NPC)*.

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

Telecom Italia per l'anno 2011 gestirà sia il processo di fornitura standard, sia il NPD.

Nel seguito vengono descritte le funzionalità introdotte con il Nuovo Processo di Delivery per le richieste di attivazione, cessazione, variazione e migrazione. Le funzionalità del NPD con NPC sono descritte con la dicitura "(NEW)".

Nel caso in cui l'Operatore non intenda aderire al NPD nel 2011 si applica integralmente quanto previsto nel resto del presente documento.

7.1 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 riportato in Annesso 2 del presente Manuale.

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

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

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

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

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

In linea con quanto previsto per l'evoluzione della gestione degli ordini dei servizi regolamentati, anche nel NPD sarà utilizzato il tracciato record XML che includerà sia le informazioni già presenti nel formato CSV sia quelle aggiuntive relative alle nuove funzionalità del NPD. I documenti descrittivi di tale tracciato record sono pubblicati nel portale internet Wholesale www.wholesale-telecomitalia.it.

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

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

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

Per il servizio WLR descritto nell'Offerta di Riferimento (OR) vigente, il presente capitolo riporta:

- gli scambi di informazioni con gli Operatori e le relative informazioni contenute;
- le informazioni rese accessibili agli Operatori nelle diverse fasi del processo.

Vengono anche descritti i processi relativi all' attivazione, variazione, cessazione e migrazione del servizio .

7.2 Richiesta di Attivazione

Il NPD, per quanto riguarda il WLR riguarda in particolare i servizi di :

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

7.2.1 Contenuti della Richiesta di Attivazione

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

Per richieste di attivazione di servizi su Linea Attiva la **Data di Attesa Consegna (DAC)**¹ è la data concordata dall'Operatore con il cliente finale per l'attività di cut-over.

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

7.2.2 Attivazione del servizio WLR su *linea non attiva*

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

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

Assegnazione delle risorse di rete d'accesso

Nella fase di verifiche disponibilità di risorse di rete si accerta, tramite consultazione degli archivi di Telecom Italia, la presenza di risorse di rete idonee per la realizzazione del servizio di accesso richiesto.

In questa fase possono verificarsi i seguenti scenari:

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

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

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

Nel secondo caso, pertanto, la richiesta verrà accodata e, conseguentemente, verrà inviata all'Operatore una notifica nella quale viene riportata la causale dell'accodamento e una data stimata di disponibilità della risorsa tecnica. La data stimata di disponibilità della risorsa sarà valutata sulla base della complessità degli interventi tecnico-economici necessari, quali ad esempio semplici ampliamenti di elementi di rete oppure nuovi sviluppi

¹ 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.

di intere aree di rete. L'algoritmo che verifica la disponibilità delle risorse di rete ed eventualmente, in caso di indisponibilità delle risorse, attiva la coda, segue una logica di verifica di disponibilità dei singoli elementi della catena impiantistica a partire dalla sede del cliente finale risalendo verso gli elementi di rete a monte, nel percorso di sviluppo del collegamento completo. Il processo di accodamento si attiva quindi sui singoli elementi di rete di distribuzione (secondaria e primaria).

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

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

Il periodo di permanenza in coda non è conteggiato ai fini della rilevazione dei tempi di fornitura del servizio previsti nel documento SLA. Al momento dell'uscita dell'ordinativo dalla coda è prevista una rimodulazione automatica della DAC precedente. La nuova DAC sarà pari alla data del giorno di estrazione dalla coda incrementata del numero minimo di giorni lavorativi previsti dai tempi per la fornitura del servizio. In caso di accodamento si definisce con "C" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al successivo paragrafo 7.6.

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

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

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

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

Delivery: presa in carico dell'ordinativo

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

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: circuito aereo, circuito in cavo sotterraneo, ponte radio), l'ordine di lavoro sarà posto nello stato "**Sospeso**" e, conseguentemente, verrà inviata all'Operatore richiedente una notifica di "Sospensione" con una specifica causale che evidenzia l'esigenza riscontrata di ottenere dei permessi, ovvero evidenzia che le opere saranno eseguite senza necessità di acquisire preventivi permessi. Con questa notifica si comunicherà all'Operatore la sospensione del provisioning e della decorrenza dei relativi SLA, perché è stata rilevata *on-field* l'esigenza di realizzare opere speciali, di cui deve essere ancora verificata la fattibilità tecnica.

Entro i successivi 7 giorni lavorativi sarà notificato automaticamente all'Operatore il preventivo delle opere speciali necessarie.

L'Operatore avrà 5 giorni lavorativi 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 7.6.

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

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

- Identificativi dell'ordine OPERATORE;
- Tipologia delle singole Opere Speciali (OS) da realizzare;
- Misura delle singole OS da realizzare ;
- Tempi di realizzazione complessivi delle OS (si veda il Manuale delle procedure)
- Prezzo Totale delle OS (si veda l'Offerta di Riferimento).

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 Operatore riceverà in risposta una nuova Notifica (TI→OLO) di Rimodulazione della DAC ricalcolata, in funzione dei tempi complessivi proposti 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 la comunicazione è la stessa utilizzata per accettare il preventivo, in cui però l'Operatore indicherà solo il codice dell'ordinativo senza *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 ;
- 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.

Nei primi due casi può rendersi necessaria, eventualmente anche più di una volta, una nuova Sospensione degli SLA con invio di un nuovo preventivo che riporterà una nuova Rimodulazione della DAC e una specifica causale con evidenza della motivazione. I ritardi di fornitura dovuti alle nuove sospensioni incrementano il tempo precedentemente indicato con "OS".

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 nuova *sospensione* per 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.

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. (NEW) Quarto referente "on-field".

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

- (i) all'inizio del processo, in fase di invio della richiesta di attivazione del servizio dall'Operatore a TI;
- (ii) in fase di interruzione della sospensione per causa cliente;
- (iii) Per ordini già appuntamenti: l'OLO può inserire una nuova DAD fino a 2 gg lavorativi prima della DAC.

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

L'Operatore quando comunica una DAD può indicare anche la fascia oraria di disponibilità del proprio cliente.

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 “**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 campo 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 obbligatorio).
- informazioni inviate da Telecom Italia all’Operatore: nei casi in cui l’ordine sia eseguito da manodopera Telecom Italia o di Fornitori nell’ambito di accordi commerciali di System Unico, sarà possibile visualizzare *on line* la ragione sociale del fornitore e la certificazione del collaudo a seguito dell’espletamento.

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

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

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

Delivery: realizzazione del servizio

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

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

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

Servizio 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

Tab. 1 – Classificazione degli ordinativi : schema di riferimento²

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

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

² 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).

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 FIFO³.

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

Nei casi in cui non sarà possibile terminare la fase di verifiche tecniche in tempo utile per organizzare la lavorazione on field alla data DAC, Telecom Italia invierà una notifica di rimodulazione della DAC per "causa Telecom Italia". In questi casi si definisce con "X1" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 7.6.

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

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

Delivery : Tentativi di Contatto con il Cliente

Per i servizi che prevedono un intervento tecnico presso la sede del cliente (di norma WLR su LNA), è cura dell'Operatore informare il proprio Cliente finale che sarà contattato, per suo conto, da un Tecnico di Telecom Italia⁴ 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.

(NEW) A tal fine nella richiesta del servizio l'Operatore riporterà da un minimo di uno ad un massimo di quattro "Referenti" (Cliente finale o Operatore), nel seguito il Referente, che il Tecnico contatterà per espletare le attività di fornitura di quanto richiesto (per es. accesso ai locali). 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.

³ Per l'organizzazione di crash program atti allo smaltimento di giacenza con SLA già scaduto, si riorganizza la coda delle richieste appartenenti allo stesso Operatore privilegiando gli ordinativi segnati come prioritari, attraverso l'utilizzo del nuovo codice di qualità della clientela.

⁴ Oppure la Società designata nel quadro del contratto di System Unico

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

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

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

Qualora non si ottenga risposta da nessuno dei recapiti indicati il primo “tentativo di contatto” verrà considerato non riuscito e l'ordine verrà sospeso. Tale evento genera una “Notifica di Sospensione”, che verrà inviata all'Operatore con specifica causale. La sospensione dell'ordine interrompe il conteggio dello SLA per quell'ordinativo.

(NEW) Nella medesima giornata lavorativa del primo tentativo di contatto si effettua un secondo “tentativo di contatto”. Qualora il Tecnico al secondo “tentativo di contatto” riesca a contattare il Referente, procede alla presa dell'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata nel paragrafo “Appuntamento con il Cliente dell'Operatore”.

Complessivamente quindi nel primo giorno lavorativo il Tecnico effettua due tentativi di contatto in fasce orarie distinte; qualora il primo contatto fallisca ma il secondo vada a buon fine il Tecnico procede alla fase di presa dell'appuntamento e all'Operatore viene inviata un'apposita notifica (es. “notifica appuntamento”). Nel caso in cui anche il secondo contatto del primo giorno non vada a buon fine, il Tecnico prosegue con i tentativi di contatto del Referente e nel giorno lavorativo immediatamente seguente effettua un terzo “tentativo di contatto”, nella fascia oraria 8.00-17.00 e, qualora il Cliente risulti ancora irreperibile, un ulteriore quarto “tentativo” nella medesima giornata lavorativa in fascia oraria differente, oppure un quarto tentativo nella giornata lavorativa successiva.

Qualora il Tecnico riesca a contattare il Referente al terzo/quarto “tentativo di contatto”, procede alla fase di presa dell'appuntamento. Qualora il Tecnico 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. Qualora il Tecnico riesca a contattare il Referente nei tentativi successivi al primo, ai fini del calcolo degli SLA, termina il periodo di sospensione per cliente irreperibile.

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

Qualora l'esito sia positivo, viene notificata all'Operatore la data/fascia oraria (mattina/pomeriggio) dell'appuntamento concordato con il Referente in modo tale che l'Operatore possa inviare un SMS di cortesia al cliente finale.

Gli estremi di ogni "tentativo di contatto" non riuscito saranno anche visualizzabili *on line* .

Qualora il "tentativo di contatto" abbia successo, ed il Tecnico abbia fissato l'appuntamento , viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC . La nuova DAC è quindi pari alla DAC incrementata dei giorni di sospensione. In caso di irreperibilità del Cliente finale in fase di contatto, si definisce con "S" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 7.6.

La fase di lavorazione per la definizione dell'appuntamento è descritta più avanti nel paragrafo " *Appuntamento con il Cliente dell'Operatore*".

Qualora anche il terzo tentativo di contatto non vada a buon fine l'ordinativo resterà "sospeso" fino allo scadere dei 5 gg. dal primo tentativo.

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

L'interruzione della sospensione avviene con le modalità descritte oltre

(NEW) Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Numerazioni utilizzate per il contatto con il cliente dell'Operatore

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

Nel caso di utilizzo del System Unico (definito come Impresa esterna che esegue attività in delivery sia per conto Telecom Italia che per conto Operatore) in una prima fase le numerazioni telefoniche saranno in chiaro e in una seconda fase, anche sulla base degli esiti (analisi costi/benefici) della prima fase, saranno fornite le

associazioni territoriali di un numero esiguo di numerazioni telefoniche.

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

*Fino alla data di passaggio al NPD la sospensione può essere interrotta anche dall'Operatore, *on-line*, entro 5gg lavorativi dalla data di inizio della sospensione stessa. Affinchè la sospensione possa essere interrotta l'Operatore dovrà inviare le due seguenti informazioni:*

- nuovo recapito del Cliente;
- nuova DAD e fascia oraria, con DAD minima pari a DAC incrementata dei giorni di sospensione.

(NEW) Da Luglio 2011 , nel periodo compreso tra la notifica di sospensione per irreperibilità del cliente e la notifica di “Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento” non è previsto che l’Operatore possa inviare una interruzione della sospensione.

L’ OLO riceverà due tipi di notifica :

-La notifica del primo tentativo di appuntamento non andato a buon fine che sospende lo SLA;

- La notifica di “Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento” alla fine della campagna di contatto curata da Telecom Italia.

(NEW) La nuova DAD deve essere posizionata almeno tre giorni lavorativi successivi alla data di interruzione della sospensione ed in ogni caso 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 viene accettata l’interruzione della sospensione.

In caso di sospensione per rifiuto-Cliente la DAD (e la fascia oraria) dovrà essere obbligatoriamente valorizzata mentre il recapito alternativo è facoltativo.

In caso di sospensione per Cliente irreperibile almeno uno dei due campi tra DAD e Recapito alternativo Cliente dovrà essere obbligatoriamente valorizzato .

In corrispondenza dell’interruzione della sospensione 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 . L’ordinativo tornerà in carico a Telecom Italia che procederà a ricontattare il cliente per la fase di appuntamento. Se il cliente risulterà nuovamente irreperibile l’ordinativo verrà chiuso negativamente ed in corrispondenza di tale evento verrà inviata una notifica all’Operatore.

Trascorsi 5gg lavorativi dalla data di inizio della sospensione, in assenza di una interruzione della sospensione da parte dell’Operatore, la richiesta verrà chiusa negativamente ed in corrispondenza verrà inviata una Notifica di Annullamento all’Operatore (KO per time-out) con una corrispondente causale.

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

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

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

1. Il cliente esprime un rifiuto all’intervento del tecnico di Telecom Italia;

2. il cliente conferma per l'appuntamento la data DAC (iniziale o successivamente rimodulata);
3. Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data entro la DAC (iniziale o successivamente rimodulata);
4. Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data oltre la DAC iniziale o oltre la DAC 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 paragrafo *Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore*.

Nel caso 2. (*il cliente conferma per l'appuntamento la data DAC successiva proposta*) si prosegue con il *delivery on-field* dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo *Delivery on-field*

Nel caso 3. (*Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data entro la DAC successiva*) 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 on-field*

Nel caso 4.a (*Telecom Italia per proprie necessità organizzative propone una data oltre la DAC*) 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 7.6.

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*) 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 7.6.

La lavorazione prosegue con il *delivery tecnico* dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo *Delivery 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 fallito e l'ordinativo sarà :

- *sospeso* , se è la prima volta che si verificano tali problematiche cliente e viene inviata all'Operatore una notifica di "Sospensione" con opportuna causale.
- *chiuso negativamente* se è la seconda volta che si verificano tali problematiche cliente (ovvero se l' OL era già stato sospeso per cause cliente in tale fase) e viene inviata una corrispondente notifica all'Operatore.

L'Operatore può inviare una comunicazione di rimodulazione della DAD fino a 48 ore prima del giorno dell'intervento.

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

Delivery : lavorazione on field

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

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

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

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

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 precedente 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 7.6.

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

Nel caso 2.d (cause cliente) (*NEW*) per l'Operatore che 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 verificano 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 e l'Operatore riconosce a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto *on-field* , alle condizioni previste nell'Offerta di Riferimento WLR vigente; l'attività quindi prosegue come indicato al paragrafo precedente *Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore* ;
- Se è la seconda volta che si verificano tali problematiche cliente *on-field*, l'ordinativo di lavoro viene chiuso negativamente, è inviata all'Operatore con una specifica notifica di annullamento, ed è addebitato il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto, alle condizioni previste nell'Offerta di Riferimento WLR vigente

Qualora l'Operatore non abbia indicato un quarto Referente e si verifichi il caso di “canalina cliente ostruita”, l'ordinativo viene chiuso negativamente con una specifica notifica di annullamento ed è addebitato il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto, alle condizioni previste nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

Nel caso 2.e (cause di forza maggiore) verrà inviata una notifica di rimodulazione della DAC per “causa forza maggiore” e la lavorazione proseguirà con un nuovo contatto con il Cliente finale e la rispettiva fase di lavorazione è descritta nei paragrafi “*Delivery - Tentativi di contatto con il Cliente*”.

In caso di rimodulazione per causa forza maggiore si definisce con “Y” il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 7.6.

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

L'Operatore può inviare, *on line*, una comunicazione di rimodulazione della DAD/DAC fino a 2 giorni lavorativi prima del giorno dell'intervento⁵ (DAC7). In tal caso Telecom Italia provvederà a ricontattare il cliente come riportato al paragrafo *Delivery : Tentativi di Contatto con il Cliente*. In caso di rimodulazione della DAD da parte dell'Operatore si definisce "RC" il tempo che intercorre tra la DAC precedentemente valida e la nuova DAD/DAC.

(NEW) Delivery – Gestione problematiche on-field – quarto Referente

Durante la fase di intervento tecnico on field, con appuntamento preso, può accadere che il Cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico oppure che il Cliente finale sia irreperibile/assente. In questi casi il Tecnico contatta direttamente l'Operatore tramite un "quarto Referente OLO" (campo facoltativo nell'ordinativo di attivazione, con indicazione di un numero telefonico confidenziale che rappresenta un punto di contatto specializzato esclusivamente nella risoluzione delle problematiche on field, da non chiamare per altre attività quali fissare un appuntamento, etc..) affinché possa intervenire in tempo reale e risolvere l'uno o l'altro dei due casi sopra citati. Il "quarto Referente OLO" agisce nel giro di pochi minuti e dà riscontro dell'esito della propria azione al Tecnico con il quale è in comunicazione diretta.

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

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

- *si sospende l'ordine se è la prima volta che "on field" si verifica tale problematica cliente; in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di "Sospensione" con opportuna causale. In questi casi l'Operatore riconosce a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento a vuoto; da questa fase si prosegue come descritto nel paragrafo 3.2.7 Interruzione della sospensione dall'Operatore;*
- *si chiude negativamente l'ordine se è la seconda volta che "on field" si verificano tali problematiche cliente; in tal caso viene inviata una notifica di annullamento all'Operatore.*

In entrambi i casi di cui sopra (prima volta o seconda volta) l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia l'importo corrispondente alla remunerazione delle attività svolte in base alle condizioni indicate nell'Offerta di Riferimento vigente per gli interventi di fornitura a vuoto.

⁵ Tale comunicazione può essere inviata una sola volta.

Tale importo non sarà addebitato qualora il Tecnico si sia presentato all'appuntamento on field fuori dalla data /fascia oraria concordata con il Referente.

7.2.3 Attivazione del servizio WLR su linea attiva

La richiesta di attivazione WLR su Linea Attiva segue inizialmente le stesse fasi di importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, acquisizione, inserimento in Waiting List, estrazione da WL e Verifiche Tecniche e Gestionali delle richieste su Linea Non Attiva.

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

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

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

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

In caso di rimodulazione per causa forza maggiore si definisce con "Y" il tempo intercorrente tra la nuova DAC e la DAC precedente. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 7.6.

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

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

7.2.4 Tracciabilità Attivazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line

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

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

7.2.5 Informazioni scambiate con Operatore per attivazioni WLR

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

7.2.5.1 Notifiche Da Telecom Italia ad Operatore

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

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

7.2.5.2 Comunicazioni da Operatore a Telecom Italia

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

7.3 Richieste di Variazione

7.3.1 Generale

La richiesta di variazione WLR può essere inviata da Operatore sia su Linea Attiva sia su Linea Non Attiva⁶, soltanto a seguito di espletamento dell'attivazione.

La richiesta segue inizialmente le stesse fasi di Importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, Acquisizione, inserimento in *Waiting List*, estrazione da WL e Verifiche Tecniche e Gestionali, delle richieste su Linea Non Attiva.

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

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

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

- intervento sia in centrale che presso il cliente finale (cMO cC)
 - Cambio Tipologia di Accesso da POTS a ISDN BRA Mononumero
 - Cambio Tipologia di Accesso da ISDN BRA Mononumero a POTS
 - Cambio Tipologia di Accesso da POTS a PRA
 - Trasloco con conservazione del numero
 - Trasloco con cambio del numero intra area locale Senza avviso
 - Trasloco con cambio del numero verso altra area locale Senza avviso
 - Trasloco con cambio del numero intra area locale con Avviso
 - Trasloco con cambio del numero verso altra area con Avviso
 - Gestione Linee/canali Aggiuntiva (nel caso di Linee)

- intervento di sola configurazione senza impiego di manodopera (sMO)
 - Attivazione STS
 - Cessazione STS
 - Cambio Numero senza avviso
 - Cambio Numero con Avviso di Nuovo Numero
 - Override della riservatezza 5 GG
 - Override della riservatezza 10 GG
 - Override della riservatezza 15 GG

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)

- 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)

7.3.2 Variazione con intervento presso Sede Cliente

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

- Cambio Tipologia di Accesso
- Trasloco
- Linee aggiuntive

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

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

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

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

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

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

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

7.3.3 Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera)

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

7.3.4 Tracciabilità Variazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line

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

7.3.5 Informazioni scambiate con Operatore per Variazioni WLR

7.3.5.1 Notifiche da Telecom Italia ad OLO

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

NOTIFICHE TI -> OLO	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
CHIUSO KO	Identificativi dell'ordine OLO Causale di Chiuso KO	

7.3.5.2 Comunicazioni da Operatore a Telecom Italia

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

COMUNICAZIONI OLO->TI	INFORMAZIONI CONTENUTE	NOTE
RIMODULAZIONE DAD+FASCIA ORARIA	Identificativo dell'ordine Nuova DAD Nuova fascia oraria	

7.4 Richieste di Migrazione

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

La figura 8 descrive schematicamente il NPD relativamente alla gestione delle richieste di Migrazione del servizio WLR, che verranno di norma attuate senza intervento presso la sede del Cliente e che – sempre in generale - comporteranno sia interventi di permuta nella centrale di appartenenza del cliente finale che interventi di configurazione della rete.

7.4.1 Tracciabilità Migrazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line

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

Fase di processo	INFORMAZIONI VISUALIZZABILI	NOTE
CHIUSO KO	<i>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"</i> Causale e Data Chiuso KO	

7.4.2 Informazioni scambiate con Operatore recipient per MIGRAZIONI WLR

7.4.2.1 Notifiche da Telecom Italia ad Operatore

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

7.4.2.2 Comunicazioni da OPERATORE a Telecom Italia

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

7.4.3 Informazioni scambiate con Operatore donating per Migrazioni WLR

7.4.3.1 Notifiche da Telecom Italia ad Operatore

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

7.4.3.2 Comunicazioni da Operatore a Telecom Italia

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

7.5 Richieste di Cessazione

7.5.1 Generale

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

Tale richiesta segue inizialmente le stesse fasi di importazione, Verifiche Formali e Contrattuali, acquisizione, inserimento in Waiting List, estrazione da WL e Verifiche Tecniche e Gestionali delle richieste su Linea Non Attiva. Allo stesso modo sono notificati agli Operatori anche i rifiuti, relativi a queste fasi preliminari all'accettazione dell'ordinativo.

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

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

7.5.2 Tracciabilità cessazioni WLR - Informazioni visualizzabili on-line

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

7.5.3 Informazioni scambiate con OPERATORE

7.5.3.1 Notifiche da Telecom Italia ad OPERATORE

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

7.5.3.2 Comunicazioni da OPERATORE a Telecom Italia

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

7.6 Verifica del rispetto degli SLA nel NPD

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

- permanenza dell'ordinativo in coda: "C";
- tempo di sospensione per opere speciali: "OS";
- irreperibilità cliente finale in fase di contatto: "S";
- indisponibilità cliente finale in fase di appuntamento: "RC";
- causa di forza maggiore: "Y".

$$\text{Scostamento} = \text{DES} - \text{DAC} - \text{C} - \text{OS} - \text{S} - \text{RC} - \text{Y}$$

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

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

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

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

8 GESTIONE ORDINI

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

8.1 Capacità di evasione

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

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

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

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

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

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

Sicilia	32.936
Toscana	29.618
Trentino	7.360.
Veneto	34.534

8.2 Processo Di Programmazione

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

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

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

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

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

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

Le linee guida del processo di programmazione sono le seguenti:

- ciascun Operatore WLR deve inviare a TI le proprie previsioni di richieste relative al mese X, per ciascuna Area Territoriale, entro 15 giorni dalla fine del mese X-1. Il 17mo giorno le richieste non verranno più accettate ed i file verranno elaborati notificando ad Operatore WLR il file con i volumi assegnati.
- I volumi richiesti dall'Operatore WLR per ogni Area Territoriale non devono superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente ai volumi richiesti dai singoli operatori WLR.
- entro 5 giorni dalla fine del mese X-1 TI comunica a OLO i volumi assegnati per ogni Area Territoriale per il mese X.

- a fine mese X TI calcola il consuntivo, ovvero le richieste effettivamente inviate da ciascun Operatore WLR in quel mese, per procedere all'eventuale calcolo di penali da applicare ai volumi da assegnare per il mese X+2. Al fine di scoraggiare sottostime o sovrastime intenzionali nelle previsioni, Telecom Italia ha facoltà, per ogni singolo periodo, di non accettare richieste eccedenti le previsioni. In caso di richieste del singolo Operatore WLR inferiori alle previsioni, che incidano per oltre il 2% sulla capacità complessiva di espletamento degli ordinativi di Telecom Italia, la quota di richieste effettivamente evase per un operatore WLR sarà pari alla quantità effettivamente presentata diminuita dell'ammontare percentuale dello scostamento dalla previsione. Telecom Italia utilizza, ai fini dell'applicazione della penale, lo scostamento percentuale tra i volumi richiesti dall'Operatore nel mese ed i volumi effettivi. Tale fattore è utilizzato per ridurre, nel primo mese utile (X+2) i volumi assegnati all'Operatore. La capacità produttiva residua è suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori.

8.3 *Waiting List*

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

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

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

- Fissata una AOR_K vengono prelevati per l' OLO_M dalla Waiting List un numero di ordinativi non superiore alla quantità giornaliera ad esso assegnata in fase di pianificazione mensile
- Il criterio di estrazione è basato su Priorità preassegnata e in subordine su modalità First in First Out
 - qualora l' Operatore WLR abbia valorizzato la *DAC*, vengono estratti per primi dalla Waiting list gli ordini che hanno: $DAC - SLA = \text{Data corrente}$ (preferenza priorità espressa da OLO)
 - con priorità minore vengono estratti gli ordini con *DAC* non valorizzata in base alla DRO meno recente (precedenza per data di invio richiesta)
- Il prelievo è effettuato per tutti gli Operatore WLR per una determinata AOR_K
- Se al termine del prelievo per la determinata AOR_K per tutti gli Operatori WLR la somma degli ordinativi è inferiore alla capacità giornaliera dichiarata da T.I. si provvede ad un secondo ciclo di estrazione dalla Waiting List per la capacità residua
- La ripartizione della capacità residua avviene con un processo sequenziale ed iterativo che attribuisce ad ogni OLO una stessa quantità di richieste. In particolare, se gli OLO sono N e dopo una prima attribuzione di "una stessa quantità" uno di essi non ha più richieste in Waiting list, nella seconda attribuzione il numero degli OLO che parteciperà

alla ripartizione sarà N-1 e così via fino all'esaurimento della capacità residua di T.I. o fino allo svuotamento della Waiting List

- All'ordine estratto dalla Waiting List e messo in lavorazione viene attribuita la Data Estrazione Waiting List (DEW) che viene comunicata all'Operatore.
- Gli ordini con DAC valorizzata che superano la capacità assegnata ad OLO e non sono prelevati dalla Waiting List a DAC - SLA perchè è stata raggiunta la capacità massima di TI, saranno respinti verso l'OLO.

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

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

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

9.1 *Tipologia degli Ordini*

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

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

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

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

9.2 *Descrizione degli Stati degli Ordini WLR*

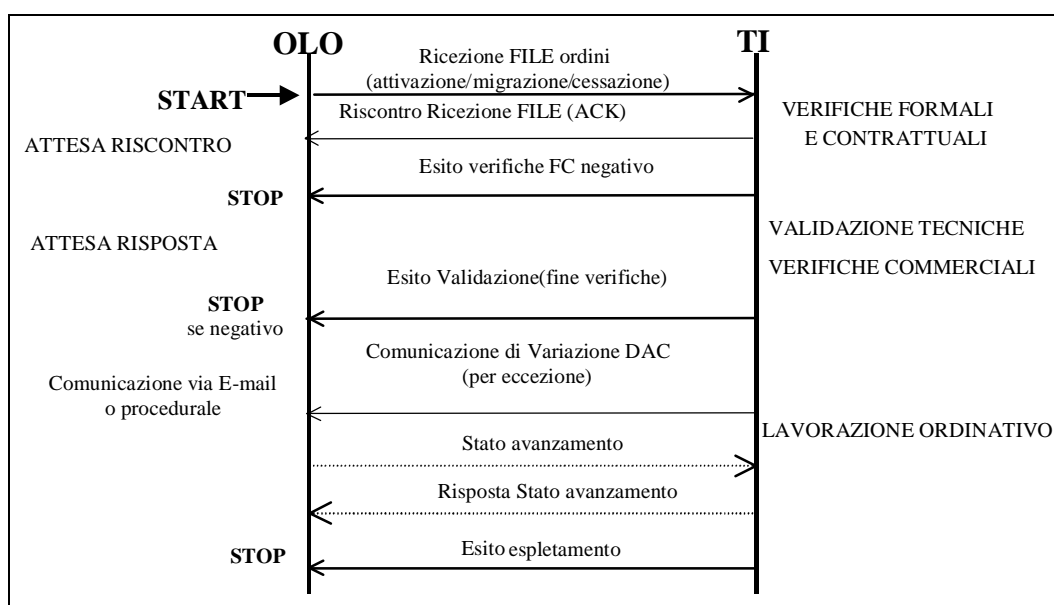
Ogni **Ordine WLR** ha associato uno **stato di lavorazione**, che può assumere i seguenti valori:

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

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

9.3 Scambio dei Messaggi

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



Descrizione della mimica:

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

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

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

Tabella 1 Messaggi OPERATORE → TI

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

Tabella 2 Messaggi TI → OPERATORE

9.4 MODALITA' TECNICHE DI INVIO

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

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

9.4.1 Colloquio OPERATORE → TI

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

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

Regole generali:

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

OPERATORE: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore

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

MM: 2 caratteri identificativi il mese di riferimento

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

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

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

Esempio:

numero telefonico 067777777 "067777777"

Campo senza valore ""

Data 7 agosto 2000 "07/08/2000"

Ora 17'15" "17:15"

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

9.4.2 Colloquio TI → OPERATORE

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

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

Regole generali:

⇒ nome file: TLCYYYYMMGGOPERATOREN (15 caratteri) dove:

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

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

OPERATORE: codice 3 caratteri identificativi dell'Operatore;

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

9.4.3 Modalità di invio dei file

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

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

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

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

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

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

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

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

9.5 INTEGRAZIONI PER L'OPERATIVITA'

9.5.1 Procedure per servizi telefonici POTS e ISDN

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

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

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

Verifica del trasferimento di chiamata

*#21#

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

9.5.2 Utilizzo del campo codice progetto e campo note

Telecom Italia nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della delibera n. 694/06/CONS offre agli Operatori, sulle linee attestata 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".

9.5.3 Override della riservatezza

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

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

La durata della prestazione non potrà superare i 15 giorni.

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

9.5.4 Gestione ISDN multinumero

Il mantenimento di tutte le numerazioni aggiuntive attive sulla linea ISDN oggetto di attivazione WLR verrà gestito tramite il tracciato record di attivazione WLR (vedi sopra) dove l'OLO potrà inserire nell'ordinativo di attivazione WLR, per una Linea Attiva

ISDN, un apposito "flag" (campo 48 FLAG_AGG : se valorizzato con 0 o assente, indica "no aggiuntivi"; se valorizzato con 1, indica "si aggiuntivi").

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

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

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

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

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

9.5.5 Notifica tipo utenza

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

Esempio di notifica :

Tipo_DN = ISDN

Tipo_Linea = PBX

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

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

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

Referente OPERATORE per la gestione ordine:

Nome e Cognome: _____ Tel. e Fax: _____

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

DATI IDENTIFICATIVI ORDINE

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

DATI IDENTIFICATIVI LINEA

DN : _____
Tipo DN: <input type="checkbox"/> POTS <input type="checkbox"/> ISDN
Tipo Linea: <input type="checkbox"/> SIMPLEX/ISDN BRA <input type="checkbox"/> PBX <input type="checkbox"/> GNR
Capostipite: ⁷ _____
<input type="checkbox"/> Linea attiva

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE

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

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

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO WLR

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

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

OPERATORE (Firma del Responsabile): _____

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

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

Referente OPERATORE per la gestione ordine:

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

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

DATI IDENTIFICATIVI ORDINE

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

DATI IDENTIFICATIVI LINEA

DN ⁸ : _____
Tipo DN: <input type="checkbox"/> POTS <input type="checkbox"/> ISDN
Tipo Linea: <input type="checkbox"/> SIMPLEX/ISDN BRA <input type="checkbox"/> PBX <input type="checkbox"/> GNR
Capostipite: ⁹ _____
<input type="checkbox"/> Linea non attiva

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE

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

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

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

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

PRESTAZIONI ASSOCIATE AL SERVIZIO WLR

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

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

OPERATORE (Firma del Responsabile): _____

10 ASSURANCE DEL SERVIZIO WLR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.1 Procedure Operative di Assurance del servizio WLR

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

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

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

10.1.1 Modalità di apertura delle segnalazioni

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

- <http://www.wholesale-telecomitalia.it>
- 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
- Consultazione
- Inserimento esito collaudo negativo
- Lista
- Sollecito

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

Dettaglio dei campi obbligatori per il servizio WLR:

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

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

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

10.1.2 Risorse non anagrafate

In caso di mancata / errata anagrafe della risorsa segnalata, OLO dopo aver verificato la situazione sul sistema di provisioning, inoltra e-mail all'indirizzo del CNAT-ULL (ull_assurance@telecomitalia.it), riportando il messaggio bloccante fornito dal Portale Wholesale all'atto della tentata apertura della segnalazione.

CNAT-ULL, verificato l'effettivo disallineamento tra Provisioning e Portale, effettuate le verifiche interne fornisce riscontro ad OLO, che provvede ad aprire la segnalazione.

10.1.3 Solleciti / Escalation

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

10.1.4 Malfunzionamenti del Portale Wholesale

In questi casi, OLO provvede a segnalare la problematica riscontrata all'Help Desk Portale (indirizzo e-mail: helpdesk.portaleswn@telecomitalia.it).

In caso di prolungato malfunzionamento, OLO inoltra al CNAT-ULL le singole segnalazioni (una per ogni risorsa), per l'apertura manuale delle medesime, utilizzando l'apposito “Modulo fax” rintracciabile nel Portale Wholesale – Utility – Moduli e documentazione – Servizi Voce mediante:

- telefax al numero riportato nel paragrafo Punti di contatto Telecom Italia
- e-mail all'indirizzo di posta ull_assurance@telecomitalia.it.

10.1.5 Referenti OLO

Eventuali richieste di implementazione, modifica o eliminazione dei referenti OLO, debbono essere inoltrate all'Help Desk Portale (vedi paragrafo Punti di contatto Telecom Italia).

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

10.1.6 Punti di contatto Telecom Italia

Per problematiche relative al funzionamento del Portale Wholesale:

- Help Desk Portale: 800.54.54.16
- e-mail: helpdesk.portaleswn@telecomitalia.it

In caso di necessità di chiarimenti legati alla compilazione delle segnalazioni:

- CNAT-ULL: 800.54.54.12
- Telefax: 040.7788.351
- e-mail: ull_ts@telecomitalia.it.

11 CAUSALI DI SCARTO DEL SERVIZIO WLR

Le causali di scarto del servizio WLR, che sono parte integrale dell'Offerta di Riferimento, vengono pubblicate da Telecom Italia all'indirizzo www.wholesale-telecomitalia.it nell'Area Riservata denominata "Sezione documentazione -> servizi voce".

12 ANNESSO 1 : PIANO IMPLEMENTAZIONE WLR DELLA SOCIETÀ

IL piano di implementazione della società è riportato nel documento di Offerta denominato “Annessi di ACCORDO INTEGRATIVO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI WHOLESALE LINE RENTAL”.

13 ANNESSO 2 : FACSIMILE MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE NPD WLR

Spett. Telecom Italia S.p.A.
NWS.Sales
Via di Val Cannuta n. 182
00166 – Roma

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery (NPD) per il servizio Wholesale Line Rental

Premesso che:

- a) in ottemperanza alla delibera n. 33/06/CONS e alla Delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia pubblica l'Offerta di Riferimento per l'anno in corso per la fornitura del Servizio WLR in coerenza con la normativa vigente;
- b) il Servizio WLR e i relativi servizi accessori sono offerti da Telecom Italia alle condizioni previste dall'Offerta di Riferimento per il Servizio WLR vigente e pubblicata sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale-telecomitalia.it;
- c) le modalità tecniche di fornitura del Servizio WLR sono definite nella Specifica Tecnica n. 763-24 del Ministero delle Comunicazioni e successive modificazioni;
- d) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con Delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n. 1 denominato *“istituzione di: (i) Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Colocazione, (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale”*, ha emesso, in data 31 marzo 2009, il Documento Progettuale Impegno 1.16.4, denominato *“Nuovo Processo di Delivery del Servizio WLR”*;
- e) Telecom Italia, sulla base di quanto previsto al punto 1.15. della *“Proposta di impegni”* approvati dall'AGCom con Delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l'Offerta di Riferimento 2010 per il servizio Wholesale Line Rental nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery (nel seguito NPD), pubblicando a tal fine sul sito www.wholesale-telecomitalia.it l'Addendum al Manuale delle Procedure per il servizio WLR” (di seguito Addendum-NPD), che costituisce parte integrante dell'Offerta stessa;
- f) il Nuovo Processo di Delivery (di seguito, NPD) applicabile su richiesta dell'Operatore introduce nuove modalità di gestione delle richieste di attivazione, cessazione, variazione e migrazione dei servizi relativi al WLR, che sono contenute nel Manuale delle Procedure per il Servizio Wholesale Line Rental di Telecom Italia vigente. Quest'ultimo resta valido, anche per l'Operatore che aderisce al NPD, per tutto quanto non descritto nel capitolo relativo al NPD;

g) L'Operatore ha sottoscritto l'Accordo integrativo per la fornitura del servizio Wholesale Line Rental.

Tutto ciò premesso

L'Operatore....., con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al NPD per il Servizio WLR descritto nel Manuale delle Procedure del servizio WLR vigente e successive modificazioni.

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD sopra riportata, l'Operatore beneficerà delle funzionalità previste per tale nuovo processo e descritte nel suddetto Manuale.

L'Operatore potrà recedere in qualunque momento dall'adesione al NPD inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino del processo di provisioning descritto nel Manuale delle Procedure per il Servizio Wholesale Line Rental di Telecom Italia vigente alla data di richiesta ripristino.

Telecom Italia informerà l'Operatore, tramite il punto di contatto commerciale, dell'avvenuta abilitazione o disabilitazione sui propri sistemi informatici del profilo "OLO aderente al NPD".

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si applica quanto previsto dall'Accordo integrativo per la fornitura del servizio Wholesale Line Rental.

Distinti saluti

Per l'Operatore