

**MANUALE DELLE PROCEDURE
DI TELECOM ITALIA
2016**

**Servizi *Bitstream*
e relativi servizi accessori
(Mercato 3b)**

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

22 febbraio 2016

INDICE

1	SCOPO	4
2	ACRONIMI	6
3	PROCESSO DI <i>PROVISIONING</i>	7
3.1	Provisioning del Kit di Consegna ATM o Ethernet	7
	<i>3.1.1 Ordini di cambio attestazione del Kit di Consegna</i>	<i>10</i>
3.2	Provisioning di VP o VLAN	11
	<i>3.2.1 Acquisizione ed evasione degli ordini</i>	<i>11</i>
	<i>3.2.2 Ordini di pre-provisioning delle VLAN</i>	<i>12</i>
	<i>3.2.3 Ordini di variazione di banda</i>	<i>12</i>
3.3	Provisioning dell'accesso Bitstream al cliente finale	12
	<i>3.3.1 Provisioning dell'accesso con processo Delivery Standard</i>	<i>13</i>
	<i>3.3.2 Intervento di attivazione presso il cliente finale previo appuntamento con processo Delivery Standard</i>	<i>19</i>
	<i>3.3.3 Processo di provisioning dell'accesso con NPD2</i>	<i>20</i>
	<i>3.3.4 Intervento di attivazione presso il cliente finale previo appuntamento con NPD2</i>	<i>33</i>
	<i>3.3.5 Gestione problematiche on field - contatto diretto dell'Operatore con NPD2 (Quarto Referente)</i>	<i>34</i>
	<i>3.3.6 Variazione dei parametri tecnici dell'accesso Bitstream con Delivery Standard e con NPD2</i>	<i>35</i>
	<i>3.3.7 Variazione dei parametri dei VC dell'accesso Bitstream con Delivery Standard e con NPD2</i>	<i>36</i>
	<i>3.3.8 Variazione della velocità dell'accesso Bitstream con Delivery Standard e con NPD2</i>	<i>36</i>
	<i>3.3.9 Downgrade dell'accesso ADSL</i>	<i>36</i>
	<i>3.3.10 Cessazione dell'accesso Bitstream</i>	<i>36</i>
	<i>3.3.11 Errato provisioning degli accessi</i>	<i>37</i>
	<i>3.3.12 Casi particolari: collegamenti non esercibili</i>	<i>37</i>
	<i>3.3.13 Attivazioni sincronizzate</i>	<i>38</i>
	<i>3.3.14 Attivazioni Bitstream con Number Portability con Delivery Standard e con NPD2</i>	<i>38</i>
	<i>3.3.15 Attivazioni WLR o POTS di Telecom Italia su Bitstream naked</i>	<i>38</i>
3.4	Provisioning del servizio interconnessione al DSLAM Ethernet	38
4	PROCESSO DI <i>ASSURANCE</i>	40
4.1	Descrizione del processo di assurance	40
	<i>4.1.1 Accettazione di un reclamo</i>	<i>42</i>
	<i>4.1.2 Dispacciamento e lavorazione</i>	<i>43</i>
	<i>4.1.3 Sospensioni causa cliente finale e/o Operatore</i>	<i>43</i>
	<i>4.1.4 Notifica all'Operatore dell'esito della lavorazione del Trouble Ticket</i>	<i>46</i>
	<i>4.1.5 Collaudo e chiusura del Trouble Ticket</i>	<i>46</i>
	<i>4.1.6 Malfunzionamenti del sito internet di Telecom Italia</i>	<i>48</i>
	<i>4.1.7 Solleciti o escalation</i>	<i>48</i>
	<i>4.1.8 Stato di avanzamento del Trouble Ticket</i>	<i>48</i>

4.1.9	<i>Trouble Ticket chiusi “Causa Forza Maggiore” o “Causa Terzi”</i>	48
4.1.10	<i>Segnalazioni di degrado</i>	49
4.1.11	<i>Richieste di supporto</i>	53
4.1.12	<i>Monitoraggio risorse di rete</i>	53
4.2	Gestione unificata guasti per differenti sedi cliente	54
4.3	Procedure di manutenzione su base reattiva per il servizio di interconnessione all'apparato DSLAM Ethernet	54
5	PROCESSO DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI A VUOTO	57
5.1	Processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli laV di provisioning	57
5.1.1	<i>Premessa</i>	57
5.1.2	<i>Principi generali</i>	57
5.1.3	<i>Indicatore di utilizzo del quarto referente</i>	58
5.1.4	<i>Criteri complessivi per la fatturazione degli laV di provisioning</i>	59
5.1.5	<i>Criteri di calcolo laV per OL con chiamata al quarto referente</i>	60
5.1.6	<i>Eventuali contestazioni</i>	62
5.2	Processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli laV di assurance	62
5.2.1	<i>Premessa</i>	62
5.2.2	<i>Principi generali</i>	63
5.2.3	<i>Disponibilità degli strumenti</i>	64
5.2.4	<i>Criteri transitori per la mimica de seguire in caso di presenza del tecnico presso sede cliente</i>	65
5.2.5	<i>Logica semaforica</i>	66
5.2.6	<i>Scenari e criteri di fatturazione degli laV</i>	66
5.2.7	<i>Eventuali contestazioni</i>	70
5.2.8	<i>Processo IVR da implementare per verifica presenza tecnico su chiusure causa OLO</i>	71
6	FATTURAZIONE	73
6.1	Fatturazione unificata per differenti sedi cliente	73
ALLEGATO 1: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY BITSTREAM ATM		74
ALLEGATO 2: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY BITSTREAM ETHERNET		77

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 10, comma 5, della delibera 623/15/CONS, pubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi *Bitstream* previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (Mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei relativi servizi accessori.

Il presente documento costituisce, per tali servizi, il Manuale delle Procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi. Esso definisce i processi di *provisioning*, di *assurance* e le regole di valorizzazione ai fini della fatturazione, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso a larga banda all'ingrosso (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

L'OR è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 22 febbraio 2016", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Service Level Agreement di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 22 febbraio 2016", che definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* dei servizi.

L'OR approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2016, salvo ove diversamente specificato. Nelle more dell'approvazione dell'OR, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità.

Telecom Italia e l'Operatore si impegnano a rispettare tali processi per consentire la trasparenza del rapporto e la salvaguardia della qualità del servizio offerta ai clienti finali.

I processi di *provisioning*, di *assurance* e le regole di valorizzazione ai fini della fatturazione relativi ai servizi di Colocazione, Accesso disaggregato, Flussi di

Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono definiti nei Manuali delle Procedure vigenti nell'ambito delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

2 ACRONIMI

CAR:	Committed Access Rate
CoS:	Class of Service
CRM:	Customer Relationship Management
GUI:	Graphical User Interface
IVR:	Interactive Voice Response
NGAsP:	New Generation Assurance Platform
NPC:	Nuova Policy di Contatto
NPD2:	Nuovo Processo di Delivery - fase 2
SdF:	Studio di Fattibilità
SFTP:	SSH File Transfer Protocol
SLA:	Service Level Agreement
SSH:	Secure SHell
TT:	Trouble Ticket
VC:	Virtual Channel
VP:	Virtual Path
VLAN:	Virtual Local Area Network
ADSL:	Asymmetric Digital Subscriber Line
xDSL:	x Digital Subscriber Line
XML:	eXtensible Markup Language
XSD:	XML Schema Definition

3 PROCESSO DI *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi *Bitstream* prevede l'impiego, da parte di Telecom Italia, di un sistema informatizzato in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività richieste, permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dei *Service Level Agreement* (SLA).

Il processo di *provisioning* si svolge secondo fasi temporali diverse. Il rapporto tra l'Operatore e Telecom Italia prevede una prima fase di predisposizione del servizio (*provisioning* del Kit di Consegna, predisposizione del VP o della VLAN) e, successivamente, l'inoltro delle richieste da parte dell'Operatore verso Telecom Italia per l'attivazione dei singoli accessi presso i clienti finali dell'Operatore stesso.

Per ogni richiesta di servizio, l'Operatore dovrà garantire sotto la propria responsabilità che il cliente finale abbia fornito il consenso per eventuali interventi necessari presso la propria sede e sui propri impianti per l'erogazione del servizio *Bitstream*.

Telecom Italia attiva il servizio presso la sede del cliente finale per conto dell'Operatore basandosi sulle informazioni fornite da quest'ultimo e non è responsabile della correttezza, della completezza e della congruità di queste informazioni.

3.1 *Provisioning del Kit di Consegna ATM o Ethernet*

Il *provisioning* del Kit di Consegna, con relative bande di *backhaul* e trasporto, è un'attività propedeutica al *provisioning* degli accessi per i clienti finali.

L'ordine del Kit di Consegna con velocità maggiori di 2 Mbit/s è subordinato ad una preventiva richiesta di Studio di Fattibilità (SdF), tramite apposito modulo pubblicato per Kit Ethernet sul portale www.wholesale.telecomitalia.com che l'Operatore invia all'Account Manager, nella quale l'Operatore precisa dettagliatamente (es. centrale Pdl, modello e ubicazione dell'apparato di terminazione L2) la configurazione da valutare per il Kit di Consegna, tra quelle previste nell'OR. Lo SdF viene elaborato da Telecom Italia entro 15 giorni lavorativi.

Nel caso in cui lo SdF si chiuda con esito negativo, Telecom Italia fornisce tale riscontro all'Operatore che potrà inviare un nuovo SdF cambiando, ad esempio, il Pdl oppure la modalità di collocazione dell'apparato di terminazione L2 (ad es. da "in spazi TI" a "in sede OLO").

Nel caso in cui lo SdF si chiuda con esito positivo (realizzazione *standard* del Kit che non necessita di lavori di predisposizione in spazi di Telecom Italia quali, ad esempio, opere murarie, ampliamento quadri elettrici), Telecom Italia, a seguito dell'ordine dell'Operatore, procede ad attivare il Kit di Consegna.

Telecom Italia comunica all'Operatore l'esito delle verifiche tecniche svolte in base allo SdF ed in particolare fornisce le seguenti informazioni:

- il codice dello Studio di Fattibilità effettuato e, nel caso di soluzioni a progetto, la data di attesa consegna del Kit a partire dalla data di accettazione del CRM dell'ordine inserito dall'Operatore;
- gli eventuali importi *extra* rispetto al prezzo del servizio base nel caso di soluzioni a progetto;
- i tempi di prenotazione delle risorse;
- la data a partire dalla quale l'Operatore potrà inserire l'ordine per il Kit, nel caso in cui, nelle soluzioni a progetto, sia necessario adeguare o realizzare nuove e rilevanti infrastrutture trasmissive.

Nel caso in cui l'Operatore, nella richiesta dello SdF, indichi una preferenza per la data di consegna del Kit (consegna personalizzata), Telecom Italia farà del suo meglio per attivare il Kit secondo l'esigenza espressa dall'Operatore. In questo caso i tempi di attivazione sono rispettati in *best effort*, pertanto non si applica lo SLA. Analogo processo si applica anche nel caso di disattivazione del Kit (nel caso il cui la disattivazione sia lavorata con una data concordata a progetto, non si applica lo SLA base da OR).

Nel caso di richiesta di Kit di Consegna Ethernet con apparato di terminazione L2 ospitato in spazi di Telecom Italia, la stessa Telecom Italia, su richiesta dell'Operatore, sincronizza le due esigenze: quella per il Raccordo di Collocazione (Mercato 3a) e quella per il Kit Ethernet (Mercato 3b). L'Operatore invia all'Account Manager la suddetta richiesta di SdF

in modo congiunto per le due componenti (Raccordo di Colocazione e Kit Ethernet) e Telecom Italia fornisce un unico esito complessivo dello SdF, che tiene conto degli esiti delle suddette componenti.

Nel caso in cui l'Operatore accetti la proposta tecnico-economica risultante dallo SdF, l'Operatore effettua un ordine del Kit di Consegna tramite il CRM. L'Operatore può inserire gli ordini in qualsiasi giorno; ai fini del calcolo dello SLA gli ordini verranno presi in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo alla data di inserimento.

Nell'ordine, l'Operatore deve riportare il codice del relativo SdF ed utilizzare la funzionalità "VLAN *Translation*". Qualora l'ordine di attivazione del Kit di Consegna non corrisponda al codice dello SdF inserito dall'Operatore sul CRM, l'ordine è annullato da Telecom Italia; in tali casi, Telecom Italia si riserva di addebitare all'Operatore i contributi di attivazione del Kit di Consegna, in funzione degli oneri eventualmente sostenuti per tale errore dell'Operatore. Se l'invio dell'ordine non avviene tramite il CRM bensì, in casi eccezionali, tramite fax/e-mail, il punto di contatto Telecom Italia ai fini del *provisioning* inserisce l'ordine nei Sistemi informatici.

A questo punto, sia che l'ordine sia pervenuto via fax/e-mail sia che l'ordine sia pervenuto direttamente sul CRM, Telecom Italia effettua le necessarie verifiche formali, contrattuali e commerciali. Se la richiesta non supera le suddette verifiche, l'ordine errato viene scartato e questo evento viene visualizzato *online* sulla GUI del CRM per l'Operatore.

In caso di espletamento positivo dell'ordine, la data di avvenuta consegna viene visualizzata *online* sulla GUI del CRM per l'Operatore. La fatturazione del Kit di Consegna parte dalla data di espletamento (stato dell'ordine "chiuso").

Si precisa che prima della consegna del Kit, Telecom Italia svolge l'attività di collaudo. In particolare, per i Kit di Consegna Ethernet vengono effettuate le seguenti prove e verifiche:

- accesso all'apparato e verifica delle corrette configurazioni di base, *hardware* e *software* equipaggiati;
- prove di connettività fisica verso il punto di cessione del flusso (apparato dell'Operatore escluso) a mezzo di *loop* fisico;
- verifica del livello di potenza del segnale.

Si precisa a tale riguardo che, in analogia a quanto avviene per i Kit ATM, anche per i Kit Ethernet il verbale di collaudo firmato da Telecom Italia viene inviato via fax al punto di contatto dell'Operatore, confermando così che il Kit è attivo e funzionante. E' cura dell'Operatore indicare a Telecom Italia quale sia il suo punto di contatto al quale inviare il verbale di collaudo. L'Operatore può visualizzare lo stato dell'apparato di terminazione L2, in fase di esercizio del Kit, utilizzando lo strumento NGAsP (New Generation Assurance Platform).

In particolare, si riporta quanto descritto nell'Offerta al paragrafo **“Strumenti di analisi inerenti il *link ethernet* tra l'apparato dell'Operatore e l'apparato di terminazione L2 del Kit di consegna”**.

Telecom Italia è disponibile a configurare, sulla porta “lato Operatore” dell'apparato L2 (base/evoluto) del Kit di consegna, indirizzi IP verso cui l'Operatore può inviare pacchetti di *ping* per verificare la raggiungibilità dello stesso dalla propria rete e, quindi, lo stato del suo *link ethernet*. L'Operatore può effettuare, su richiesta, le suddette prove di *ping* sia immediatamente a valle del collaudo del Kit di consegna sia durante la fase di esercizio del Kit di consegna, nel rispetto delle policy di security.

Gli Operatori interessati possono richiedere la suddetta funzionalità inviando una *email* all'indirizzo ssw.ip@telecomitalia.it.

Il *provisioning* del Kit di Consegna può avvenire anche con la modalità di offerta “*Prime Contractor*” descritta nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”.

3.1.1 Ordini di cambio attestazione del Kit di Consegna

Ogni ordine di cambio attestazione del Kit di Consegna deve contenere l'identificativo commerciale della VLAN o del VP/VC che cambia attestazione di consegna nonché la nuova TD del Kit di Consegna. A valle dell'espletamento della variazione, Telecom Italia comunica all'Operatore l'avvenuto cambio attestazione del Kit di Consegna.

Su base offerta *ad hoc*, è disponibile la funzionalità di gestione del cambio Kit per le VLAN in modalità concordata con l'Operatore (anche denominata “variazione concordata”) che, in presenza di un codice progetto (campo obbligatorio), abilita un monitoraggio della

lavorazione. Al contributo previsto nel documento di Offerta vanno aggiunti eventuali extra costi da valutare sulla base della specifica offerta commerciale che l'Operatore ha concordato con l'Account Manager a lui dedicato.

3.2 Provisioning di VP o VLAN

Per i servizi xDSL per i quali è prevista la raccolta del traffico *Bitstream* mediante i VP o le VLAN, il *provisioning* dei VP o delle VLAN è una attività propedeutica al *provisioning* degli accessi *Bitstream* per il cliente finale.

Le modalità di interazione tra l'Operatore e Telecom Italia per la fornitura dei VP o delle VLAN prevedono le fasi di seguito descritte.

3.2.1 Acquisizione ed evasione degli ordini

Gli ordini relativi ai VP o alle VLAN possono essere inseriti dall'Operatore sul CRM oppure mediante invio di un file XML/XSD, in qualsiasi giorno; ai fini del calcolo dello SLA gli ordini verranno presi in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo alla data di inserimento/invio.

Telecom Italia effettua un'analisi tecnico-commerciale preventiva finalizzata a verificare la coerenza tra l'esigenza espressa dall'Operatore e i vincoli tecnico-commerciali per la realizzazione della configurazione del VP o della VLAN. Gli identificativi delle VLAN devono essere inseriti dall'Operatore (*VLAN Translation*).

Nel caso di richieste che comportino un incremento di banda del Kit di Consegna superiore a 200 Mbit/s (incremento complessivo per CoS pari a 0 e/o 1 e Banda Aggregata MultiCoS) o di richieste contemporanee, su una stessa direttrice, di VLAN con banda complessivamente maggiore di 100 Mbit/s per CoS > 1, Telecom Italia effettua una verifica di fattibilità tecnica e tempi di realizzazione.

In caso di esito negativo delle suddette verifiche, Telecom Italia ne dà comunicazione all'Operatore, specificando le motivazioni, entro 14 giorni solari dalla Data di Ricezione Ordine (DRO). In tal caso, dunque, l'ordine viene annullato.

In caso di esito positivo delle suddette verifiche, Telecom Italia effettua la configurazione del VP o della VLAN e notifica all'Operatore la data di avvenuta consegna.

L'Operatore può inviare richieste di variazione del Kit di attestazione delle VLAN per un massimo di 50 richieste a settimana; per richieste superiori l'Operatore dovrà concordare un piano temporale con Telecom Italia.

3.2.2 Ordini di pre-provisioning delle VLAN

Sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com, nella sezione "copertura geografica", è disponibile la lista delle centrali Ethernet pianificate, corredate da un apposito *flag* che, con un anticipo di almeno 1 mese, evidenzia le centrali per le quali gli Operatori possono da subito inviare un ordine di attivazione delle VLAN in modo che il relativo *provisioning* sia lavorabile senza attendere la data di apertura (stato ATTIVO) della centrale.

3.2.3 Ordini di variazione di banda

Ogni ordine di variazione di banda deve contenere l'identificativo commerciale del VP o della VLAN e del Kit di Consegna, nonché il valore di incremento/decremento della banda richiesto. A valle dell'espletamento della variazione, Telecom Italia comunica all'Operatore l'avvenuta variazione di banda. Per gli aggregati di banda di CoS = 0, 1 e MultiCoS, tale comunicazione avviene mediante visualizzazione *online* sulla GUI del CRM.

3.3 Provisioning dell'accesso Bitstream al cliente finale

Il *provisioning* dell'accesso *Bitstream* al cliente finale può avvenire secondo una delle due seguenti modalità tra loro alternative:

- Delivery Standard;
- Nuovo Processo Delivery, sulla base dell'adesione del singolo Operatore.

Il processo di Delivery Standard viene descritto nei paragrafi 3.3.1 e 3.3.2.

Il Nuovo Processo di Delivery - fase 2 (NPD2) viene descritto nei paragrafi 3.3.3, 3.3.4 e 3.3.5.

Le modalità operative di acquisizione degli ordini degli Operatori (es. mediante file XML/XSD con protocollo SFTP, compilazione *online* tramite accesso alla GUI del CRM) per servizi xDSL sono descritte sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com Eventuali aggiornamenti di tali modalità operative saranno pubblicati sullo stesso sito internet.

3.3.1 Provisioning dell'accesso con processo Delivery Standard

Il tempo di attivazione dell'accesso *Bitstream* al cliente finale è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia e la data in cui il servizio è comunicato disponibile all'Operatore, al netto delle sospensioni causa cliente finale/Operatore.

Al fine di descrivere nel dettaglio il processo di *provisioning* dell'accesso *Bitstream* e, quindi, determinare i relativi SLA, è necessario introdurre le seguenti date di riferimento:

- Data Attività OLO (DAO);
- Data di Ricezione Ordine (DRO);
- Data di Notifica all'Operatore per comunicazione di espletamento (positivo o negativo) della richiesta (DNI);
- Data di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore (SI);
- Data di fine sospensione causa cliente finale/Operatore (CI).

La sequenza temporale delle suddette date è rappresentata nella seguente Figura:

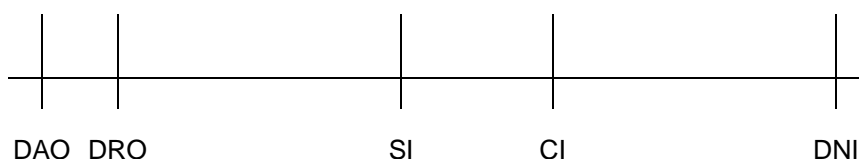


Figura 1: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end

Più precisamente, tenuto conto della variabilità oraria con la quale una richiesta di attivazione/variazione/cessazione viene inoltrata a Telecom Italia, l'ordine viene considerato "lavorabile" a partire dalla data DRO che è il primo giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo alla data DAO in cui l'Operatore ha inviato l'ordine via file sul sito di accoglienza (data presente nel nome del file) oppure su CRM online. Tale riferimento viene indicato con la DRO ed è valevole ai fini del conteggio degli SLA.

Nell'ordine, l'Operatore deve precisare con accuratezza tutte le informazioni necessarie all'espletamento dell'accesso *Bitstream* richiesto.

Telecom Italia, quindi, a partire dalla DRO provvede ad effettuare le necessarie verifiche formali, contrattuali e commerciali e, in caso di esito positivo, dà avvio alla verifica di fattibilità tecnica per la realizzazione dell'accesso *Bitstream*.

Nel caso in cui l'esito della fattibilità tecnica risulti negativo (es. assenza di risorse trasmissive fino al primo nodo di concentrazione, assenza di risorse in rete di distribuzione o di giunzione, zona disagiata), l'ordine viene annullato conformemente a quanto previsto nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori". Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore l'esito negativo della fattibilità tecnica per motivi di rete entro 10 giorni dalla DRO dell'accesso xDSL.

Nel caso in cui l'esito della fattibilità tecnica risulti positivo, Telecom Italia configura e realizza l'accesso *Bitstream*. Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore l'espletamento dell'ordine.

Al fine di permettere all'Operatore di predisporre i propri sistemi e le proprie attività, Telecom Italia fornisce all'Operatore, almeno 3 giorni prima della DNI, i valori di VPi/VCi lato Kit di Consegna ATM e, per gli accessi *Bitstream* simmetrici e asimmetrici con intervento presso il cliente finale, la data di appuntamento con il cliente finale.

Qualora il cliente finale dia immediata disponibilità all'intervento presso la propria sede al momento del contatto telefonico con Telecom Italia, la data di appuntamento può coincidere con la data di intervento espletato positivamente.

Successivamente alla configurazione e realizzazione del collegamento, Telecom Italia notifica all'Operatore (DNI) l'espletamento dell'ordine.

Telecom Italia valorizza gli accessi, gli SLA e le relative penali considerando, ai fini delle specifiche valutazioni, la DNI.

Nel caso di accesso *Bitstream* su catena impiantistica Ethernet, Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore anche la stringa alfanumerica "*Intermediate Agent/Option 82*" descritta in OR nel caso di modello *single tag*. Tale stringa alfanumerica è disponibile in lettura per l'Operatore (su NGAsP) a valle dell'espletamento dell'accesso ADSL.

Il tempo di *provisioning* è quindi normalmente calcolato come: DNI – DRO.

Nel caso in cui per l'attivazione dell'accesso *Bitstream* sia necessario un intervento del Tecnico di Telecom Italia presso la sede del cliente finale dell'Operatore, è cura dell'Operatore informare il proprio cliente finale che sarà contattato dal *back office* di Telecom Italia (in un giorno Lun÷Ven 08:00÷20:00, Sabato 08:30÷12:30, esclusi i festivi) per conto dell'Operatore e che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire l'esecuzione delle attività necessarie al *provisioning* attività che si svolgeranno dal Lunedì al Venerdì 08:30÷18:30. Inoltre, nel concordare la data e la fascia oraria dell'appuntamento, Telecom Italia in modalità *best effort*, al fine di tenere conto di eventuali preferenze ed esigenze del cliente finale, potrà concordare appuntamenti il Sabato entro un orario dalle 08:30 alle 12:30.

Nell'ordine di fornitura del servizio di accesso xDSL con intervento presso la sede del cliente finale, l'Operatore riporterà da un minimo di 1 ad un massimo di 3 "referenti" (cliente finale o Operatore, nel seguito Referente) che Telecom Italia contatterà per espletare le attività di *provisioning* (es. accesso ai locali per consegna modem). Telecom Italia provvede a chiamare in sequenza i numeri (fisso e mobile) dei Referenti indicati dall'Operatore nell'ordine.

Nel caso in cui l'Operatore non indichi se stesso come Referente, bensì il cliente finale, faranno fede le notifiche inviate da Telecom Italia all'Operatore relative alle attività svolte in diretto contatto con il cliente finale.

Ogni tentativo di contatto è notificato all'Operatore (data della chiamata, numeri chiamati, Referenti, esito chiamata).

L'Operatore potrà utilizzare come desidera la notifica di data appuntamento con il cliente finale (es. invio sms di cortesia al cliente finale, statistiche).

Telecom Italia o ditte incaricate per conto di Telecom Italia utilizzano numerazioni in chiaro, pubblicate sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com, per contattare il/i clienti finali (Referente/i) indicati dall'Operatore nell'ordine di attivazione di un accesso *Bitstream* xDSL con intervento presso la sede del cliente finale.

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del cliente finale (es. *Bitstream* asimmetrico su linea ISDN, richiesta splitter, linea aggiuntiva) può accadere che l'intervento non sia possibile per motivi imputabili al cliente finale stesso; ad esempio per i casi di cliente irreperibile, cliente assente, data appuntamento posticipata dal cliente, necessità di adeguamenti interni alla sede del cliente, tubazione/canalina in sede cliente ostruita (le opere civili che consentono a Telecom Italia di arrivare, con la propria rete, dal punto di confine del suolo pubblico fino alla prima presa/borchia, sono a carico del cliente finale/Operatore), mancanza di permessi pubblici o privati, ecc.. In tal caso Telecom Italia procede alla notifica automatica all'Operatore del motivo della sospensione (la data di inizio della sospensione (SI) sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore). Dal conteggio dei giorni di consegna/variazione sottoposti a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa cliente finale o Operatore".

Le notifiche di sospensione causa cliente finale/Operatore contengono:

- data di inizio della sospensione;
- motivazione;
- data dell'appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile);
- data di chiusura della sospensione (ove applicabile).

In caso di sospensione, Telecom Italia permette, una sola volta, l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore mediante notifica sul portale tramite apposita segnalazione contenente un recapito alternativo da contattare (nel caso di cliente irreperibile), o indica che il cliente è nuovamente disponibile per l'intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (es. nel caso di locali indisponibili, locali chiusi, tubazione in sede cliente ostruita, indisponibilità cliente), da inviare entro i primi 5 giorni lavorativi successivi a quello della notifica di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore (SI).

Il tempo di *provisioning* riprende dal primo giorno lavorativo successivo alla interruzione (sul CRM) da parte dell'Operatore, qualora il cliente finale contattato si sia reso effettivamente disponibile.

È necessario inoltre tener presente che la sospensione per causa cliente finale/Operatore vanifica alcune attività svolte da Telecom Italia prima dell'insorgere della sospensione stessa e che, pertanto, alcune di tali attività dovranno essere ripetute (es. è necessario ripianificare l'intervento dei Tecnici di Telecom Italia presso la sede del cliente finale). Per tener conto di ciò e/o di eventuali attese dovute ad interventi dell'Operatore, nel calcolo del tempo di *provisioning* non è imputabile a Telecom Italia l'intero periodo intercorrente tra la DRO, data di inizio attività, e la SI, data di inizio sospensione, bensì quello intercorrente tra la DRO e la SI', dove SI' è il giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) immediatamente precedente la SI.

Nel caso più generale, il tempo di *provisioning* è quindi calcolato come:

$$\text{Tempo di } \textit{provisioning} = (SI' - DRO) + (DNI - CI) = (DNI - DRO) - (CI - SI')$$

La rappresentazione grafica del tempo di *provisioning* sul quale Telecom Italia basa lo SLA è evidenziata con la fascia in grigio nella seguente Figura:



Figura 2: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end validi ai fini dello SLA

Nel caso in cui il cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico di Telecom Italia, tale rifiuto viene comunicato all'Operatore.

Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio di accesso per cause non imputabili a Telecom Italia (es. cliente irreperibile, cliente rifiuta l'intervento del Tecnico di Telecom Italia, annullamento richiesto dall'Operatore prima della data del rilascio (DNI)) l'ordine viene annullato e l'Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo di "Intervento di Fornitura a Vuoto" riportato nel documento "Service Level Agreement di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori", a titolo di ristoro dei costi sostenuti.

In particolare, i codici di KO per i quali l'Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo dell'Intervento di Fornitura a Vuoto sono i seguenti:

Codice Causale	Descrizione	Famiglia
S02	Il cliente finale rifiuta l'intervento tecnico	E
S03	Il cliente finale rifiuta l'intervento per problematiche tecniche non riconducibili a Telecom Italia	E
S08	Il cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite	E
S10	Il cliente finale rifiuta l'intervento perché non disponibile a breve	E
S11	Il cliente finale rifiuta l'intervento perché non interessato	E
Z05	KO per <i>time out</i> OLO a seguito rifiuto cliente	E
Z07	KO per <i>time out</i> OLO a seguito recapiti telefonici errati	E
Z09	Chiuso per annullamento OLO	E
Z10	KO per <i>time out</i> OLO a seguito di cliente irreperibile da remoto	E
Z11	KO per <i>time out</i> OLO a seguito di cliente irreperibile <i>on field</i>	E

Nei casi eccezionali in cui, pur riscontrando sospensioni multiple causa cliente finale/Operatore, l'ordine non venga annullato, Telecom Italia non garantisce la possibilità di comunicare preventivamente i valori di VPi/VCi lato Kit di Consegna ATM e la data di appuntamento con il cliente finale. Ai fini dello SLA, le sospensioni multiple causa cliente finale/Operatore saranno detratte dal calcolo del tempo di *provisioning*.

Per le richieste che, di norma, non prevedono l'intervento in sede cliente può tuttavia accadere che, in presenza di eccezionali e particolari impedimenti tecnici, sia necessario un intervento in sede del cliente finale. Telecom Italia contatterà (via mail) l'Operatore per chiedere la disponibilità del cliente finale per un intervento presso la sua sede (data, fascia oraria, recapiti telefonici del cliente finale).

3.3.2 Intervento di attivazione presso il cliente finale previo appuntamento con processo Delivery Standard

Qualora sia necessario un intervento presso il cliente finale, questo avviene tramite appuntamento e questa situazione viene trattata come una sospensione con:

- data di inizio sospensione (SI) pari a quella del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore il giorno nel quale Telecom Italia e il cliente finale hanno definito l'appuntamento (la SI sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore);
- data di fine sospensione (CI) pari alla data indicata (e notificata) per l'intervento.

Qualora il cliente finale, in fase di appuntamento, non sia in grado di definire una data di disponibilità per l'intervento, anche questa situazione viene trattata come una sospensione per causa cliente finale con:

- data di inizio sospensione (SI) pari alla data del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore tale situazione.

Qualora il cliente finale, una volta fissato l'appuntamento, comunichi la necessità di uno slittamento temporale a Telecom Italia che lo contatta, Telecom Italia notifica all'Operatore la nuova data di appuntamento e pertanto la data di fine sospensione (CI) viene rimodulata.

Qualora si presentino ostacoli realizzativi non dipendenti da Telecom Italia (es. forza maggiore, mancanza di permessi pubblici o privati, tubazione in sede cliente ostruita) Telecom Italia ne darà evidenza (tramite notifica di sospensione, dettagliata anche nel caso di forza maggiore) all'Operatore. Tali casi saranno trattati come una sospensione (che si aggiunge ad eventuali ulteriori periodi di sospensione causa cliente finale/Operatore) e il periodo intercorrente tra la notifica della sospensione e la rimozione

della stessa (di norma coincidente con l'intervento presso il cliente finale) sarà detratto dal tempo di *provisioning*.

3.3.3 Processo di provisioning dell'accesso con NPD2

Telecom Italia, ai sensi degli artt. 1 e 5 della delibera 718/08/CONS, ha reso disponibile il Nuovo Processo di Delivery per i servizi *Bitstream*, come previsto dalla delibera 718/08/CONS, all'Allegato A "Proposta di impegni", punto 1.15 "Adeguamento delle Offerte di Riferimento".

Telecom Italia ha altresì redatto il documento "Nuova Policy di Contatto per attivazioni con intervento presso il cliente finale mercati WLR, 11 e 12" in data 01/02/2010 nell'ambito dei lavori ai Tavoli Tecnici sui servizi di accesso.

Nel seguito viene descritto il Nuovo Processo di Delivery - fase 2 (NPD2) che sostituisce ed annulla, per gli Operatori che vi aderiscono, il processo di Delivery Standard.

Gli ordini in lavorazione al momento dell'adesione al NPD2 saranno espletati come da processo Delivery Standard.

Il NPD2 è disponibile per gli accessi *Bitstream xDSL*. Il documento descrittivo della "macchina a stati" del NPD2 è disponibile sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com (cfr. *news del 27 aprile 2012 e del 26 luglio 2012*). Eventuali aggiornamenti di tale documento saranno pubblicati sullo stesso sito internet.

Il tempo di attivazione dell'accesso *Bitstream xDSL* al cliente finale è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia e la data in cui il servizio è comunicato disponibile all'Operatore, al netto delle sospensioni causa cliente finale/Operatore.

Al fine di descrivere nel dettaglio il processo di *provisioning* dell'accesso *Bitstream xDSL* e, quindi, determinare i relativi SLA, è necessario introdurre le seguenti date di riferimento:

- Data Attività OLO (DAO);
- Data di Ricezione Ordine (DRO);

- Data di eventuale riemissione automatica dell'ordine (DRO') a seguito di processo di accordamento;
- Data di Notifica all'Operatore per comunicazione di espletamento (positivo o negativo) della richiesta (DNI);
- data di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore (SI);
- data di fine sospensione causa cliente finale/Operatore (CI).

La sequenza temporale delle suddette date è rappresentata nella seguente Figura:

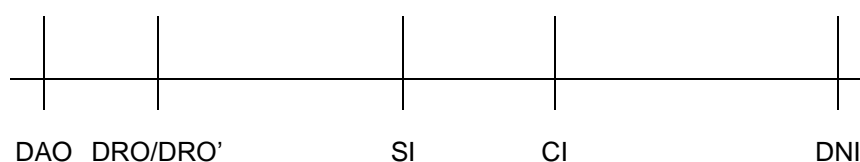


Figura 3: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end

Più precisamente, tenuto conto della variabilità oraria con la quale una richiesta di attivazione/variazione viene inoltrata a Telecom Italia, l'ordine viene considerato "lavorabile" a partire dal primo giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo alla DAO. Tale riferimento viene indicato con la DRO.

Nell'ordine, l'Operatore deve precisare con accuratezza tutte le informazioni necessarie all'espletamento dell'accesso *Bitstream* richiesto.

Con il NPD2, nella compilazione dell'ordine, l'Operatore può usufruire di due nuovi campi denominati "*codice delivery*" e "*codice qualità*".

Il campo denominato "*codice delivery*" permette all'Operatore di inviare e gestire, sui sistemi di Telecom Italia, informazioni aggiuntive per un delivery personalizzato *ad hoc* (es. collaudi specifici), precedentemente concordato con Telecom Italia. Il "*codice delivery*" deve essere richiesto a Telecom Italia che lo assegnerà e comunicherà all'Operatore nel caso di fattibilità positiva dell'esigenza espressa dall'Operatore.

Con il NPD2, nel caso in cui il *provisioning* degli accessi e degli apparati dell'Operatore nella sede del cliente finale siano assegnati, rispettivamente da Telecom Italia e dall'Operatore ed ognuno per quanto di propria competenza, ad un soggetto unico

concordato (sia Mano d'Opera d'Impresa (MOI) che Mano d'Opera Sociale (MOS)), Telecom Italia notificherà all'Operatore NPD2 il momento (data) di assegnazione dei lavori a MOS/MOI e la relativa ragione sociale.

Inoltre l'Operatore NPD2, in fase di inserimento ordini, potrà caratterizzare i singoli ordini in base ad un nuovo campo "*codice qualità*". Tale attributo consente di esprimere eventuali priorità nelle lavorazioni (X = alta priorità, Y = media priorità, Z= priorità normale) degli ordini di un singolo Operatore che Telecom Italia terrà in considerazione in caso di *crash program* per un recupero mirato del *backlog* (es. ordini a parità di tempo oltre SLA di un medesimo Operatore) oppure per specifica reportistica, in maniera concordata con l'Operatore.

Telecom Italia, quindi, a partire dalla DRO provvede ad effettuare le necessarie verifiche formali, contrattuali e commerciali e, in caso di esito positivo, dà avvio alla verifica di fattibilità tecnica per la realizzazione dell'accesso *Bitstream*.

Nel caso in cui l'esito della fattibilità tecnica risulti negativo (es. assenza di risorse trasmissive fino al primo nodo di concentrazione, assenza di risorse adeguate in rete di distribuzione o di giunzione), l'ordine viene annullato conformemente a quanto previsto nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori". Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore l'esito negativo della fattibilità tecnica per motivi di rete entro 10 giorni dalla DRO dell'accesso xDSL.

Con il NPD2, qualora le risorse di rete necessarie per l'espletamento del servizio di accesso richiesto dall'Operatore risultino indisponibili per motivi tecnici che Telecom Italia ritiene potenzialmente superabili nel tempo (quali assenza/saturazione di uno o più elementi della catena impiantistica in rete di distribuzione), verrà inviata all'Operatore una notifica di "KO con accodamento" nella quale è riportata una data stimata di disponibilità delle risorse. In questa fase, la domanda espressa dall'Operatore è memorizzata sui sistemi informatici di Telecom Italia che pongono l'esigenza nello "stato di accodato". La data presunta di disponibilità delle risorse è stimata e via via aggiornata da Telecom Italia con successive notifiche all'Operatore, sulla base delle informazioni disponibili al momento quali, ad esempio, avvenute autorizzazioni per ampliamenti o dismissioni in corso.

Per rendere maggiormente trasparente il processo di provisioning NPD2, Telecom Italia utilizza due nuove causali di errore:

- codice Z13 “mancanza disponibilità infrastruttura costruttore a seguito di accodamento”;
- codice Z12 “mancanza definitiva permessi a seguito di accodamento”.

La causale appropriata sarà inviata agli Operatori nei casi in cui Telecom Italia rilevi l'impossibilità, causa terzi, che gli ordini accodati escano dalla coda. Tali nuovi codici di errore saranno inviati agli Operatori se sono trascorsi 90 giorni al massimo da una precedente notifica di “KO per accodamento” e con Data di Previsione convenzionalmente posta uguale al 31/12/2099.

L'eventuale rinuncia da parte dell'Operatore al trattamento in coda per un singolo ordine, potrà essere comunicata inviando sul CRM una “cancellazione” che, una volta ricevuta, cancellerà l'esigenza precedentemente accodata. Tale cancellazione dalla coda non comporterà oneri per alcuna delle parti. Nel caso in cui l'Operatore non invii una cancellazione, l'esigenza di connettività espressa rimarrà memorizzata sui sistemi di Telecom Italia, a meno di una riemissione automatica di un nuovo ordine, nell'eventuale caso di sopraggiunta disponibilità di rete. E' cura dell'Operatore inviare tempestivamente la cancellazione dell'ordine in coda nel caso di cambiamenti delle esigenze del cliente finale (es. trasloco o ripensamento del cliente finale) o delle necessità dell'Operatore (es. cambi societari). Telecom Italia, nei suddetti casi, addebiterà all'Operatore i costi per ampliamenti di rete sostenuti invano a causa della mancata cancellazione dell'ordine dalla coda da parte dell'Operatore.

Man mano che le risorse di rete si renderanno eventualmente disponibili (es. a seguito di cessazioni spontanee oppure a seguito di ampliamenti di rete più strutturali), le richieste degli Operatori prima servibili, in funzione della sopraggiunta disponibilità di risorse di rete, saranno lavorate seguendo l'ordine di arrivo in coda “First In First Out” (FIFO).

Nel caso in cui si “desaturi” la risorsa tecnica che aveva causato il “KO con accodamento”, Telecom Italia emetterà in automatico per conto dell'Operatore un nuovo ordine (duplicato del primo ordine andato in “KO con accodamento”) e porrà il nuovo ordine sui propri sistemi informatici nello stato “in carico al Delivery” con contestuale invio all'Operatore di

una comunicazione di “nuova lavorazione” recante i dati identificativi del nuovo ordine emesso e data di emissione (DRO’).

Ai fini del calcolo dello SLA il tempo di *provisioning* parte dalla DRO’.

Il meccanismo della coda non garantisce la disponibilità delle risorse né tempi certi di sblocco, ma è finalizzato ad aumentare la probabilità che un maggior numero di linee in accesso venga espletato positivamente. L’Operatore potrà conoscere in tempo reale (mediante interrogazioni *online* tramite GUI) la posizione in coda del proprio ordine e la lunghezza della coda.

Si evidenzia che per le richieste di accessi xDSL che non possono essere soddisfatte per motivi tecnici non superabili quali, ad esempio, centrale satura, presenza di apparati in rete di distribuzione, incompatibilità tecnica per attenuazione/lunghezza eccessiva, sede cliente in zona speciale (la singola sede del cliente finale non è collegata al distributore della rete di distribuzione secondaria), assenza di contenitore per apparati di rigenerazione, il relativo ordine viene annullato (“chiuso KO”) conformemente a quanto previsto in Offerta, senza attivare il meccanismo della coda.

Nel caso di zona speciale, l’Operatore ha la possibilità di interrompere *online*, tramite accesso alla GUI del CRM, la sospensione “*necessitano opere speciali*” entro 90 giorni solari. Se l’Operatore entro 90 giorni interrompe la sospensione (avendo preventivamente richiesto al front-end di Open Access tali richieste tramite Portale Segnalazioni SD indicando come tipologia “Altro” e specificando all’interno “Richiesta preventivi per opere speciali” e avendo preventivamente accettato *off line* dal suo contatto commerciale di Telecom Italia preventivo/tempi), dovrà obbligatoriamente selezionare *online* il flag “*accetto preventivo*” sulla GUI del CRM e dal quel momento la lavorazione ritorna in carico al *delivery* di Telecom Italia. Nel caso in cui l’Operatore non interrompa la sospensione, trascorsi i 90 giorni solari sarà notificata all’Operatore la casuale “*KO per time out OLO a seguito opere speciali*”. Si precisa che qualora il servizio xDSL non sia comunque attivabile (es. per motivi tecnici quali la distanza eccessiva) neppure ricorrendo alle opere speciali, all’Operatore sarà notificato il KO “*sede cliente in zona speciale disagiata*” (e non la sospensione “*necessitano opere speciali*”).

Nel caso in cui l'esito della fattibilità tecnica risulti positivo, Telecom Italia configura e realizza l'accesso *Bitstream*. Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore l'espletamento dell'ordine unitamente ai parametri di linea ADSL registrati presso il cliente finale (velocità di aggancio *upstream* e *downstream*), questi ultimi solo nel caso di fornitura di ADSL (naked) con intervento presso la sede del cliente finale.

Al fine di permettere all'Operatore di predisporre i propri sistemi e le proprie attività, Telecom Italia fornisce all'Operatore, almeno 3 giorni prima della DNI, i valori di VPI/VCI lato Kit di Consegna ATM e, per gli accessi *Bitstream* simmetrici e asimmetrici con intervento presso il cliente finale, la data di appuntamento con il cliente finale.

Qualora il cliente finale dia immediata disponibilità all'intervento presso la propria sede al momento del contatto telefonico con Telecom Italia, la data di appuntamento può coincidere con la data di intervento espletato positivamente.

Successivamente alla configurazione e realizzazione del collegamento, Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore l'espletamento dell'ordine.

Telecom Italia valorizza gli accessi, gli SLA e le relative penali considerando, ai fini delle specifiche valutazioni, la DNI.

Nel caso di accesso *Bitstream* su catena impiantistica Ethernet, Telecom Italia notifica all'Operatore (DNI) anche la stringa alfanumerica "*Intermediate Agent/Option 82*" descritta in OR, nel caso di modello *single tag*. Tale stringa alfanumerica è disponibile in lettura per l'Operatore (su NGAsP) a valle dell'espletamento dell'accesso ADSL.

Il tempo di *provisioning* è quindi normalmente calcolato come: DNI – DRO (DNI – DRO' se si è attivato il meccanismo della coda con sblocco positivo delle risorse di rete).

Nel caso in cui per l'attivazione dell'accesso *Bitstream* sia necessario un intervento del Tecnico di Telecom Italia presso la sede del cliente finale dell'Operatore, è cura dell'Operatore informare il proprio cliente finale che sarà contattato da Telecom Italia (in un giorno Lun÷Ven 08:00÷20:00, Sabato 08:30÷12:30, esclusi i festivi) per conto dell'Operatore e che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire l'esecuzione delle attività necessarie al *provisioning*, attività che si svolgeranno dal Lunedì al Venerdì 08:30÷18:30. Inoltre, nel concordare la data e la fascia oraria dell'appuntamento, Telecom Italia in modalità *best effort*, al fine di tenere conto di

eventuali preferenze ed esigenze del cliente finale, potrà concordare appuntamenti il Sabato entro un orario dalle 08:30 alle 12:30.

Nell'ordine di fornitura del servizio di accesso xDSL con intervento presso la sede del cliente finale, l'Operatore riporterà da un minimo di 1 ad un massimo di 3 "referenti" (cliente finale o Operatore, nel seguito Referente) che Telecom Italia contatterà per espletare le attività di *provisioning* (es. accesso ai locali per consegna modem). Telecom Italia provvede a chiamare in sequenza i numeri (fisso e mobile) dei Referenti indicati dall'Operatore nell'ordine.

Nel caso in cui l'Operatore non indichi se stesso come Referente, bensì il cliente finale, faranno fede le notifiche inviate da Telecom Italia all'Operatore relative alle attività svolte in diretto contatto con il cliente finale.

Ogni tentativo di contatto è notificato all'Operatore (data/ora della chiamata, numeri chiamati, Referenti, esito chiamata).

L'Operatore potrà utilizzare come desidera la notifica di data (e ora) appuntamento con il cliente finale (es. invio sms di cortesia al cliente finale, statistiche).

Telecom Italia o le ditte incaricate per conto di Telecom Italia utilizzano numerazioni in chiaro, pubblicate sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com, per contattare il/i clienti finali (Referente/i) indicati dall'Operatore nell'ordine di attivazione di un accesso *Bitstream* xDSL con intervento presso la sede del cliente finale.

Nel processo NPD2, l'Operatore ha altresì la possibilità di indicare nell'ordine di fornitura di una linea xDSL che prevede l'intervento presso la sede del cliente finale, anche un "Quarto Referente" OLO specializzato per la risoluzione di problematiche *on field* (cfr. paragrafo 3.3.5).

Qualora sia richiesto l'intervento presso la sede del cliente finale (es. *Bitstream* asimmetrico su linea ISDN, richiesta splitter, linea aggiuntiva), l'Operatore potrà esprimere una preferenza per la data ed eventualmente anche la fascia oraria di appuntamento desiderata per l'intervento (Data di Appuntamento Desiderata (DAD), intesa come un giorno Lun-Ven, esclusi i festivi, con prima fascia mattutina 08:00÷10:30, oppure seconda fascia mattutina 10:30÷13:00, oppure prima fascia pomeridiana 13:00÷15:00, oppure seconda fascia pomeridiana 15:00-18:30), data che Telecom Italia cercherà di rispettare

compatibilmente con la disponibilità del proprio personale e con l'effettiva conferma da parte del cliente finale in fase di "presa appuntamento". Sulla base dei colloqui che l'Operatore ha con il proprio cliente finale, può accadere che sia opportuno posticipare la data di appuntamento precedentemente concordata con quest'ultimo e a tal fine l'Operatore potrà, al più, una volta (*online* tramite GUI) inviare a Telecom Italia una nuova data di appuntamento. La preferenza per la nuova data potrà essere espressa:

- in qualsiasi momento della lavorazione, per gli ordini ancora senza appuntamento preso;
- entro 2 giorni lavorativi dall'appuntamento, per gli ordini con appuntamento preso.

Inoltre, l'Operatore potrà inserire (*online* tramite GUI) nel campo "informazioni utili per Telecom Italia" eventuali informazioni aggiuntive che ritiene possano facilitare Telecom Italia nel contattare il cliente finale per attivare il servizio xDSL.

Può comunque accadere che l'intervento presso la sede del cliente finale non sia possibile per motivi imputabili al cliente finale stesso; ad esempio per i casi di necessità di adeguamenti interni alla sede del cliente, tubazione/canalina in sede cliente ostruita (le opere civili che consentono a Telecom Italia di arrivare, con la propria rete, dal punto di confine del suolo pubblico fino alla prima presa/borchia, sono a carico del cliente finale/Operatore), mancanza di permessi pubblici o privati, ecc.. In tal caso Telecom Italia procede alla notifica automatica all'Operatore del motivo della sospensione (la data di inizio della sospensione (SI) sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore). Dal conteggio dei giorni di consegna/variazione sottoposti a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa cliente finale o Operatore".

Per contattare il Referente, Telecom Italia adotta la *policy* di seguito descritta.

I contatti telefonici avvengono nei giorni Lun÷Ven 08:00÷20:00, Sabato 08:30÷12:30, esclusi festivi.

Telecom Italia nel primo semiturno¹ utile, effettua un primo "tentativo di contatto", che consiste nel chiamare in sequenza tutti i recapiti telefonici indicati dall'Operatore

¹ Per semiturno si intende: mattina 08:00÷12:30; pomeriggio 12:30÷20:00.

nell'ordinativo; qualora Telecom Italia al primo "tentativo di contatto" riesca a contattare il Referente procede alla presa dell'appuntamento.

Qualora non si ottenga risposta da nessuno dei recapiti indicati il primo "tentativo di contatto" viene considerato non riuscito e l'ordine viene sospeso. Tale evento genera una notifica di sospensione che viene inviata all'Operatore con specifica causale "Cliente irreperibile in fase di appuntamento". La sospensione dell'ordine interrompe il conteggio dello SLA per quell'ordinativo.

Nel semiturno lavorativo successivo a quello in cui è stato effettuato il primo "tentativo di contatto" (quindi pomeriggio dello stesso giorno dal lunedì al venerdì o mattina del primo giorno lavorativo successivo dal lunedì al sabato) effettua un secondo "tentativo di contatto". Qualora Telecom Italia al secondo "tentativo di contatto" riesca a contattare il Referente procede alla presa dell'appuntamento.

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

Complessivamente quindi Telecom Italia effettua almeno quattro "tentativi di contatto" con il Referente, distribuiti su due/tre giorni lavorativi in semiturni 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).

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

In seguito al tentativo di contatto con esito positivo viene inviata una notifica all'Operatore con la data e la fascia oraria dell'appuntamento concordato con il Referente (prima mattina 08:00÷10:30 / seconda mattina 10:30÷13:00 / primo pomeriggio 13:00÷15:00 / secondo pomeriggio 15:00÷18:30, dal lunedì al venerdì). Qualora, nel concordare la data e la fascia oraria dell'appuntamento Telecom Italia in modalità *best effort*, al fine di tenere conto di eventuali preferenze ed esigenze del cliente finale, potrà concordare appuntamenti il Sabato entro un orario dalle 08:30 alle 12:30; in tali casi l'Operatore potrà eventualmente inviare un SMS di cortesia al cliente finale.

A fronte della notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento", l'Operatore provvede di propria iniziativa a contattare direttamente il proprio cliente finale e può (una sola volta) interrompere la sospensione (*online* tramite GUI) entro 5 giorni lavorativi dalla data della notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento". Affinché la sospensione possa essere interrotta, l'Operatore invia a Telecom Italia le seguenti informazioni (campi obbligatori):

- valido recapito di un cliente/Referente;
- nuova data di disponibilità e relativa fascia oraria.

Inoltre l'Operatore potrà inserire (*online* tramite GUI) nel campo "informazioni utili per Telecom Italia" eventuali informazioni aggiuntive che ritiene possano facilitare il Tecnico di Telecom Italia nell'attivazione del servizio presso la sede del cliente finale.

La nuova DAD deve essere posizionata almeno 3 giorni lavorativi successivi alla data di interruzione della sospensione ed in ogni caso non potrà essere superiore a 30 giorni solari dal giorno dell'interruzione della sospensione.

Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione, l'ordine verrà chiuso (annullamento per cliente irreperibile da Operatore) alla scadenza dei 5 giorni lavorativi calcolati a partire dalla data di notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento".

Nel caso in cui l'Operatore interrompa la sospensione, l'ordine e la lavorazione tornano in carico a Telecom Italia che procede all'attivazione del servizio nella data e fascia indicata dall'Operatore; nel caso eccezionale in cui sia impossibilitata ad effettuare l'attività nella data indicata dall'Operatore, si ricontatta il Referente.

Ai fini della rilevazione dei tempi di *provisioning* e del calcolo degli SLA il tempo che intercorre tra la data di notifica di "cliente irreperibile in fase di appuntamento" inviata il primo giorno lavorativo di tentativo di contatto e la data di inserimento (*online* tramite GUI) dell'interruzione della sospensione da parte dell'Operatore sono sottratti ai tempi di SLA.

Complessivamente la Nuova Policy di Contatto (NPC) prevede quindi che Telecom Italia effettui almeno 4 "tentativi di contatto" con il Referente, distribuiti su 2-3 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 finale.

Le notifiche di sospensione causa cliente finale/Operatore contengono:

- data di inizio della sospensione;
- motivazione;
- data/fascia oraria dell'appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile);
- data di chiusura della sospensione (ove applicabile);
- Referenti contattati (ove applicabile).

In caso di sospensione, Telecom Italia permette, una sola volta, l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore che indica che il cliente è nuovamente disponibile per l'intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (es. nel caso di locali indisponibili, tubazione in sede cliente ostruita), da inviare entro i primi 5 giorni lavorativi successivi a quello della notifica di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore.

Il tempo di *provisioning* riprende dal primo giorno lavorativo successivo alla interruzione (sul CRM) da parte dell'Operatore, qualora la problematica lato cliente finale sia stata effettivamente superata.

Con il NPD2, nel caso in cui il cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico di Telecom Italia in fase di appuntamento o il cliente finale sia assente in fase di intervento *on field*, l'ordine verrà sospeso per 5 giorni lavorativi (a partire dal giorno successivo alla notifica di sospensione) e tale evento sarà notificato all'Operatore. L'Operatore potrà quindi, entro 5 giorni lavorativi interrompere (*online* tramite GUI) la sospensione e far riprendere la lavorazione dell'ordine da parte di Telecom Italia. Il tempo di *provisioning* riprende dal primo giorno lavorativo successivo alla interruzione (sul CRM) da parte dell'Operatore, qualora il cliente finale accetti effettivamente l'intervento del Tecnico di Telecom Italia o qualora il nuovo recapito inserito dall'Operatore sia effettivamente corretto. Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione dovuta a "cliente finale che rifiuta l'intervento del Tecnico" oppure a "cliente finale assente *on field*", l'ordine verrà automaticamente annullato ("chiuso KO") alla scadenza dei 5 giorni lavorativi (causa Operatore).

L'interruzione della sospensione avente causa "cliente finale che rifiuta l'intervento del Tecnico" oppure causa "cliente finale assente *on field*" potrà avvenire, da parte Operatore, al più una volta.

È necessario inoltre tener presente che la sospensione per causa cliente finale/Operatore vanifica alcune attività svolte da Telecom Italia prima dell'insorgere della sospensione stessa e che, pertanto, alcune di tali attività dovranno essere ripetute (es. è necessario ripianificare l'intervento dei Tecnici di Telecom Italia presso la sede del cliente finale). Per tener conto di ciò e/o di eventuali attese dovute ad interventi dell'Operatore, nel calcolo del tempo di *provisioning* non è imputabile a Telecom Italia l'intero periodo intercorrente tra la DRO, data di inizio attività, e la SI, data di inizio sospensione, bensì quello intercorrente tra la DRO e la SI', dove SI' è il giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) immediatamente precedente la SI.

Per maggior facilità, si riportano i codici delle causali di sospensione che intervengono nel calcolo del tempo di *provisioning* imputabile a Telecom Italia:

Per ogni sospensione di seguito elencata:

- codici W02, W03, W05, W07, W08, W09, W10, W14, W17, W18, W19, W20, W24, W25, W04, W11, W15, W16

non è imputabile a Telecom Italia il seguente intervallo temporale:

- giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) precedente l’inizio della sospensione e il giorno lavorativo (Lun-Ven, esclusi i festivi) successivo alla data di fine sospensione.

Inoltre, non è imputabile a Telecom Italia, per ogni de-sospensione causa Cliente Irreperibile (codici W24, W25) con DAD impostata dall’Operatore (obbligatoria), il seguente intervallo temporale:

- giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) precedente l’inizio della de-sospensione e la DAD.

Nel caso più generale, il tempo di *provisioning* è quindi calcolato come:

$$\text{Tempo di provisioning} = (SI' - DRO/DRO') + (DNI - CI) = (DNI - DRO/DRO') - (CI - SI')$$

La rappresentazione grafica del tempo di *provisioning* sul quale Telecom Italia basa lo SLA è evidenziata con la fascia in grigio nella seguente Figura:



Figura 4: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end validi ai fini dello SLA

Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio di accesso per cause non imputabili a Telecom Italia (es. cliente irreperibile, cliente rifiuta l’intervento del Tecnico di Telecom Italia, annullamento richiesto dall’Operatore prima della data del rilascio (DNI)) l’ordine viene annullato e l’Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo di “Intervento di Fornitura a Vuoto” riportato nel documento “Service Level Agreement di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”, a titolo di ristoro dei costi sostenuti.

In particolare, i codici di KO per i quali l'Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo dell'Intervento di Fornitura a Vuoto sono i seguenti:

Codice Causale	Descrizione	Famiglia
S02	Il cliente finale rifiuta l'intervento tecnico	E
S03	Il cliente finale rifiuta l'intervento per problematiche tecniche non riconducibili a Telecom Italia	E
S08	Il cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite	E
S10	Il cliente finale rifiuta l'intervento perché non disponibile a breve	E
S11	Il cliente finale rifiuta l'intervento perché non interessato	E
Z05	KO per <i>time out</i> OLO a seguito rifiuto cliente	E
Z07	KO per <i>time out</i> OLO a seguito recapiti telefonici errati	E
Z09	Chiuso per annullamento OLO	E
Z10	KO per <i>time out</i> OLO a seguito di cliente irreperibile da remoto	E
Z11	KO per <i>time out</i> OLO a seguito di cliente irreperibile <i>on field</i>	E

Nei casi eccezionali in cui, pur riscontrando sospensioni multiple causa cliente finale/Operatore, l'ordine non venga annullato, Telecom Italia non garantisce la possibilità di comunicare preventivamente i valori di VPi/VCi lato Kit di Consegna ATM e la data di appuntamento con il cliente finale. Ai fini dello SLA, le sospensioni multiple causa cliente finale/Operatore saranno detratte dal calcolo del tempo di *provisioning*.

Per le richieste che, di norma, non prevedono l'intervento in sede cliente può tuttavia accadere che, in presenza di eccezionali e particolari impedimenti tecnici, sia necessario un intervento in sede del cliente finale. Telecom Italia contatterà (via mail) l'Operatore per chiedere la disponibilità del cliente finale per un intervento presso la sua sede (data, fascia oraria, recapiti telefonici del cliente finale).

3.3.4 Intervento di attivazione presso il cliente finale previo appuntamento con NPD2

Qualora sia necessario un intervento presso il cliente finale, questo avviene tramite appuntamento e questa situazione verrà trattata come una sospensione con:

- data di inizio sospensione (SI) pari a quella del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore il giorno nel quale Telecom Italia e il cliente finale hanno definito l'appuntamento (la SI sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore);

- data di fine sospensione (CI) pari alla data indicata (e notificata) per l'intervento.

Qualora il cliente finale, in fase di appuntamento, non sia in grado di definire una data di disponibilità per l'intervento, anche questa situazione viene trattata come una sospensione per causa cliente finale con:

- data di inizio sospensione (SI) pari alla data del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore tale situazione.

Qualora il cliente finale, una volta fissato l'appuntamento, comunichi uno slittamento temporale, Telecom Italia notifica all'Operatore la nuova data e pertanto la data di fine sospensione (CI) viene rimodulata.

Qualora si presentino ostacoli realizzativi non dipendenti da Telecom Italia (es. forza maggiore, mancanza di permessi pubblici o privati, tubazione in sede cliente ostruita) Telecom Italia ne darà evidenza (tramite notifica di sospensione, dettagliata anche nel caso di forza maggiore) all'Operatore. Tali casi saranno trattati come una sospensione (che si aggiunge ad eventuali ulteriori periodi di sospensione causa cliente finale/Operatore) e il periodo intercorrente tra la notifica della sospensione e la rimozione della stessa (di norma coincidente con l'intervento presso il cliente finale) sarà detratto dal tempo di *provisioning*.

3.3.5 Gestione problematiche *on field* - contatto diretto dell'Operatore con NPD2 (Quarto Referente)

Durante la fase di intervento tecnico *on field*, che dovrà avvenire all'interno della fascia oraria fissata con l'appuntamento preso, può accadere che il cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico di Telecom Italia oppure che il cliente finale sia irraggiungibile/assente. In questi casi Telecom Italia contatta direttamente l'Operatore tramite un "Quarto Referente" OLO (campo facoltativo nell'ordine inviato dall'Operatore con indicazione di un numero telefonico che rappresenta un punto di contatto specializzato nella risoluzione delle problematiche *on field*) affinché possa intervenire in tempo reale e risolvere il caso che ricorre tra i due sopra citati.

Il "Quarto Referente", dal momento del contatto con Telecom Italia, può esercitare la propria azione al fine di superare le criticità verificatesi in fase di intervento *on field* entro

un tempo limite di 10 minuti. Per tutto l'intervallo di tempo suddetto, Telecom Italia dovrà rimanere in comunicazione telefonica col "Quarto Referente", salvo avviso contrario da parte di quest'ultimo.

Se il "Quarto Referente" interviene in modo efficace, a giudizio di Telecom Italia presente *on field*, nella risoluzione della criticità riscontrata *on field* con il cliente, il Tecnico di Telecom Italia procede all'espletamento dell'ordine.

Allo scadere del tempo limite sopra citato (o dal momento dell'interruzione dell'attesa, comunicata da parte del "Quarto Referente"), nel caso di azione inefficace del "Quarto Referente" e se è la prima volta che *on field* si verifica tale casistica, l'ordine viene messo in sospensione (in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di sospensione con opportuna causale); la seconda volta che *on field* si verifica tale casistica, l'ordine è chiuso negativamente (in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di chiusura dell'ordine, con opportuna causale).

In tali casi l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia l'importo corrispondente alla remunerazione delle attività svolte invano (Interventi di Fornitura a Vuoto). Gli importi di cui ai casi precedenti non si applicano qualora il Referente abbia evidenza del fatto che il Tecnico di Telecom Italia non si sia presentato all'appuntamento *on field* nella data/fascia oraria concordata con il Referente.

3.3.6 Variazione dei parametri tecnici dell'accesso *Bitstream* con Delivery Standard e con NPD2

Ogni ordine di variazione dei parametri tecnici dell'accesso *Bitstream*, secondo quanto previsto dall'Offerta, deve contenere gli identificativi dell'accesso da variare. A valle dell'espletamento della variazione, Telecom Italia darà relativa comunicazione dell'avvenuto espletamento del servizio all'Operatore.

Il NPD2 consente di gestire per tale variazione il "*codice delivery*" e il "*codice qualità*".

3.3.7 Variazione dei parametri dei VC dell'accesso *Bitstream* con Delivery Standard e con NPD2

Per la variazione dei parametri dei VC (PCR, MCR, SCR) dell'accesso *Bitstream*, Telecom Italia informa l'Operatore circa la data e la fascia oraria (di 2 ore) prevista per la variazione nella quale potrebbe interrompersi il servizio sulla rete di Telecom Italia.

Il NPD2 consente di gestire per tale variazione il “*codice delivery*” e il “*codice qualità*”.

3.3.8 Variazione della velocità dell'accesso *Bitstream* con Delivery Standard e con NPD2

Ogni ordine di variazione della velocità dell'accesso *Bitstream* che non richieda interventi di carattere fisico sulla porta, sulla linea o presso la sede del cliente finale, verrà gestito come tale (senza quindi cessazione e nuova attivazione).

Il NPD2 consente di gestire per tale variazione il “*codice delivery*” e il “*codice qualità*”.

3.3.9 Downgrade dell'accesso ADSL

L'Operatore può richiedere (*online* tramite GUI) una variazione della velocità della linea ADSL e dei VC (parametri PCR e MCR) a seguito di un intervento in *assurance* che proponga all'Operatore di effettuare un downgrade dell'accesso ADSL. In questo caso la variazione non comporterà oneri per alcuna delle parti.

3.3.10 Cessazione dell'accesso *Bitstream*

Qualora l'Operatore intenda cessare un accesso *Bitstream*, questi invierà apposito ordine a Telecom Italia. A partire dal giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo a quello dell'acquisizione dell'ordine dell'Operatore, Telecom Italia provvederà a dare seguito alla richiesta ed invierà all'Operatore informativa sull'avvenuta disattivazione (data).

Per gli accessi simmetrici, nel caso di presenza del modem di Telecom Italia presso la sede del cliente finale dell'Operatore, è cura di quest'ultimo informare il proprio cliente che sarà contattato da Telecom Italia in un giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi),

all'interno della fascia oraria 08:30÷16:30, per conto dell'Operatore e che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire il ritiro del modem.

3.3.11 Errato provisioning degli accessi

L'attivazione di un accesso viene considerata "errata o incompleta" qualora non abbia mai funzionato (es. mai andato a buon fine un *ping*, mai navigato) per cause attribuibili a Telecom Italia, fino alla segnalazione del mancato funzionamento da parte dell'Operatore.

A tal fine, la segnalazione deve essere ricevuta da Telecom Italia entro i 7 giorni lavorativi successivi alla sua consegna (Data Notifica Impianto "DNI"), con l'apertura di un *Trouble Ticket* (TT) della tipologia "Richiesta di Supporto".

Telecom Italia consente all'Operatore anche di modificare il servizio inizialmente richiesto (es. *downgrade*) minimizzando il disservizio per il cliente finale, attraverso un apposito ordine di variazione.

3.3.12 Casi particolari: collegamenti non esercibili

A valle della DNI, si possono verificare malfunzionamenti della linea (es. eccessiva attenuazione, incompatibilità elettromagnetica) dovuti a fenomeni non prevedibili in fase di progettazione o dovuti alla dinamica della complessità tecnologica della rete di accesso. Tali eventi sono riscontrabili in fase di esercizio (quando cioè il servizio è attivo) e a seguito della segnalazione di un degrado da parte dell'Operatore. In tal caso, il servizio viene riconfigurato, ove possibile e a cura di Telecom Italia, su una diversa linea fisica mantenendo i medesimi parametri tecnici configurati sulla precedente linea in accesso.

Qualora neanche la suddetta operazione di cambio coppia consenta di eliminare il malfunzionamento, la linea verrà dichiarata non esercibile. In questo caso Telecom Italia richiede all'Operatore di inviare un ordine di cessazione per l'accesso *Bitstream*. Tale cessazione non comporterà oneri per alcuna delle parti.

3.3.13 Attivazioni sincronizzate

Su richiesta dell'Operatore è prevista la possibilità, a valle di uno specifico progetto da concordare con Telecom Italia, di effettuare a titolo oneroso un'attivazione sincronizzata relativamente a differenti sedi cliente.

3.3.14 Attivazioni *Bitstream* con Number Portability con Delivery Standard e con NPD2

Questo tipo di attività potrà essere realizzata solo in caso di migrazione di un accesso già attivo da un Operatore Donating ad uno Recipient ai sensi della delibera 274/07/CONS.

In tali casi la migrazione dell'accesso e dell'eventuale numerazione presente sullo stesso verrà realizzata secondo il processo specifico descritto dalla "Circolare AGCom del 9 aprile 2008: modalità attuative della delibera 274/07/CONS. Passaggio degli utenti finali tra Operatori", il conseguente accordo sottoscritto tra gli Operatori e successive integrazioni.

3.3.15 Attivazioni WLR o POTS di Telecom Italia su *Bitstream naked*

Nel caso di richiesta di attivazione del servizio WLR o del servizio telefonico POTS di Telecom Italia sulla medesima linea su cui è attivo un servizio *Bitstream naked*, Telecom Italia, entro il completamento dell'attivazione richiesta, comunica all'Operatore che usufruisce del servizio *Bitstream naked* l'attivazione del servizio telefonico (è incluso il caso in cui l'Operatore *Bitstream naked* coincide con l'Operatore WLR).

3.4 Provisioning del servizio interconnessione al DSLAM Ethernet

Il servizio può essere attivato previo uno Studio di Fattibilità (SdF), da richiedere all'Account Manager, nelle centrali dotate di DSLAM Ethernet di Telecom Italia non aperte ai servizi di accesso disaggregato, secondo quanto descritto nell'Offerta.

Nella richiesta dello SdF, l'Operatore chiede di verificare l'esistenza di spazi in termini di subtelai disponibili sul DSLAM Ethernet e/o di spazi per installare e attivare nuovi apparati qualora il DSLAM Ethernet esistente sia già saturo e/o di spazi per installare e attivare lo

Switch Ethernet adiacente al DSLAM Ethernet. L'Operatore precisa altresì, nella richiesta dello SdF, tipologia e quantità delle componenti previste nell'Offerta (es. schede modem, schede di rete, collegamenti tra permutatore e subtelaio) che Telecom Italia approvvigionerà in conto vendita. Tali componenti sono dedicate all'Operatore.

La tipologia/tecnica delle schede da dedicare all'Operatore dovrà essere concordata tra Telecom Italia e l'Operatore in fase progettuale.

Una volta messo in esercizio il DSLAM Ethernet e il cablaggio interno verso l'Operatore, il *provisioning* dei singoli accessi dei clienti finali viene realizzato con tempi e procedure informatiche per l'invio degli ordini di attivazione e di disattivazione analoghi a quelli previsti per i servizi di accesso disaggregato Full Unbundling e Shared Access.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet realizzato nella modalità con Switch Ethernet adiacente, le linee di accesso ADSL, la configurazione della VLAN e la porta FE sullo Switch lato Operatore verranno forniti secondo procedure analoghe a quanto descritto per le componenti di servizio relative all'interconnessione al Nodo Parent.

4 PROCESSO DI ASSURANCE

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

Le tipologie dei *Trouble Ticket*, con i rispettivi ambiti di applicazione, sono quelle illustrate nella seguente tabella:

Tipologia di <i>Trouble Ticket</i>	Ambito di applicazione
Segnalazione di Disservizio	<ul style="list-style-type: none"> • guasti bloccanti ovvero collegamenti che risultano in esercizio ma sono disserviti nella totalità dei componenti.
Segnalazione di Degrado	<ul style="list-style-type: none"> • accessi sui quali si riscontrano <i>performance</i> nettamente inferiori rispetto ad una situazione precedente caratterizzata; • accessi parzialmente disserviti.
Richiesta di Supporto	<ul style="list-style-type: none"> • accessi simmetrici o asimmetrici in <i>errato provisioning</i>; • accessi affetti da problematiche particolari che necessitano di approfondimento specialistico; • altre esigenze dell'Operatore.

Il documento con le classificazioni tecniche dei *Trouble Ticket* configurate sui sistemi di assurance di Telecom Italia è pubblicato sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com (cfr. *news del 1 marzo 2012*). Eventuali aggiornamenti di tale documento saranno pubblicati sullo stesso sito.

E' cura dell'Operatore comunicare tempestivamente ai riferimenti tecnici di Telecom Italia disponibili sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com gli aggiornamenti e-mail dei propri Referenti e delle proprie strutture tecniche.

4.1 Descrizione del processo di assurance

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

- Data/ora di Invio del reclamo da parte dell'Operatore a Telecom Italia (DIT);

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

La sequenza temporale delle principali fasi di lavorazione del processo di *assurance*, al netto della sospensione causa cliente finale/Operatore, è rappresentata nella seguente Figura:

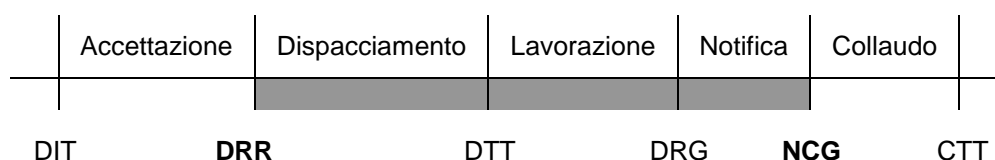


Figura 5: Fasi temporali della lavorazione del TT

Il “tempo di lavorazione” del *Trouble Ticket* (TT) aperto dall'Operatore come disservizio o degrado è definito come il tempo intercorrente tra la DRR e la NCG, al netto delle sospensioni causa cliente finale/Operatore:

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

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del cliente finale/Operatore, può accadere che l'intervento non sia possibile per motivi imputabili al cliente (es. cliente

irreperibile, attesa avviso cliente, cliente assente, locali chiusi, data intervento posticipata dal cliente, intervento congiunto con l'Operatore ed il cliente) e/o all'Operatore. Questi eventi, non imputabili a Telecom Italia, comportano una sospensione del processo di lavorazione.

Telecom Italia notifica in tempo reale all'Operatore, tramite il sito internet www.wholesale.telecomitalia.com, la SI.

Nel momento in cui sarà possibile riprendere il processo di assurance del servizio, Telecom Italia notifica in tempo reale, tramite il sito internet www.wholesale.telecomitalia.com, la CI.

La seguente Figura illustra le fasi del processo di *assurance* evidenziando anche gli eventuali periodi di sospensione "Causa cliente finale/Operatore".

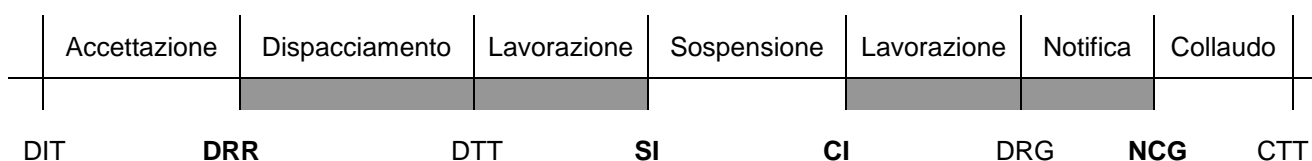


Figura 6: Fasi temporali del processo di lavorazione del TT con sospensioni causa cliente/Operatore

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

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

4.1.1 Accettazione di un reclamo

Il Nuovo Processo di *Assurance* è innescato di norma dal cliente finale che inoltra il reclamo alla struttura tecnica del suo Operatore. L'Operatore esegue l'analisi del reclamo

con gli strumenti a sua disposizione e, se il reclamo segnalato è di sua competenza, opera autonomamente per la risoluzione del problema.

In caso contrario, la struttura tecnica dell'Operatore inoltra il reclamo tramite l'apertura di un *Trouble Ticket* (TT) accedendo al sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com (accessibile H24), oppure, per gli accessi ADSL, tramite *Web Services Assurance* (WSA).

4.1.2 Dispacciamento e lavorazione

Una volta presa in carico la segnalazione, Telecom Italia effettua le verifiche:

- se il malfunzionamento riscontrato è sulla propria rete lo risolve. I corrispondenti TT vengono chiusi con competenza "Causa Terzi", "Causa Telecom Italia" o "Causa Forza Maggiore" in relazione all'evento che ha generato il malfunzionamento;
- se non ha riscontrato alcun malfunzionamento sulla propria rete, Telecom Italia chiude il TT con causale "Causa Operatore". In questo caso l'Operatore, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, corrisponde a Telecom Italia il contributo per "Intervento di Manutenzione a Vuoto". Laddove possibile, Telecom Italia indica anche l'eventuale malfunzionamento riscontrato sulla rete di competenza dell'Operatore (compresa la sede del cliente finale).

4.1.3 Sospensioni causa cliente finale e/o Operatore

4.1.3.1 Processo attuale

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

Le notifiche di sospensione causa cliente/Operatore contengono:

- data e ora di inizio della sospensione;

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

Qualora il cliente finale non renda subito disponibile la sede per l'intervento e/o indichi a Telecom Italia una data specifica per l'intervento presso la sua sede, anche questa situazione verrà trattata come una sospensione per causa cliente con:

- data di rimozione interruzione (CI) pari alla data da lui indicata per l'intervento;
- data di sospensione causa cliente finale (SI) pari alla data di notifica di tale dilazione da parte del cliente finale.

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

- reperibile, fissa un appuntamento per l'intervento in sede cliente;
- irreperibile, chiude il TT con "causa Operatore" e classificazione tecnica "Cliente Assente" dandone comunicazione, via email o via portale *wholesale* all'Operatore interessato.

L'Operatore può interrompere la sospensione sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com tramite apposita funzionalità comunicando contestualmente un valido recapito alternativo del cliente finale.

4.1.3.2 Proposta nuovo processo

Il nuovo processo descritto nel presente paragrafo sarà reso operativo da Telecom Italia a seguito della relativa approvazione da parte di AGCom.

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

Le notifiche di sospensione causa cliente finale/Operatore contengono:

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

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

- reperibile, fissa un appuntamento per l'intervento in sede cliente;
- irreperibile, chiude il *Trouble Ticket* con "causa Operatore" e classificazione "Cliente Assente".

L'Operatore può interrompere la sospensione sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com tramite apposita funzionalità comunicando contestualmente:

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

Nel caso in cui:

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

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

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

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

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

4.1.4 Notifica all’Operatore dell’esito della lavorazione del *Trouble Ticket*

Al termine della lavorazione del TT, sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com il TT passa nello stato “in attesa collaudo” e contestualmente Telecom Italia invia una e-mail di notifica all’Operatore (al Referente tecnico che ha generato la segnalazione e alla struttura tecnica).

4.1.5 Collaudo e chiusura del *Trouble Ticket*

In caso di collaudo positivo, o trascorse 6 ore lavorative dalla NCG in assenza di comunicazioni da parte dell’Operatore sul TT, Telecom Italia chiude il TT e le attività si intendono accettate dall’Operatore.

Per eventuali contestazioni sull’attribuzione della chiusura del TT, l’Operatore potrà contattare (eventuali modalità evolutive rispetto a quelle in essere saranno comunicate tramite apposita *news* sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com) i riferimenti territoriali di assurance disponibili sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com entro

2 giorni lavorativi dalla chiusura del TT stesso, cui Telecom Italia fornirà riscontro entro i successivi 7 giorni lavorativi.

Trascorsi i suddetti 2 giorni lavorativi in assenza di comunicazioni da parte dell'Operatore, le attività di Telecom Italia si intendono accettate. Nelle 6 ore lavorative a sua disposizione per il collaudo, l'Operatore può inserire "collaudo negativo" solo nel caso in cui l'Operatore riscontri che il malfunzionamento è ancora presente sulla rete di Telecom Italia. Nei casi in cui il collaudo è utilizzato per motivi diversi, il TT verrà chiuso da Telecom Italia senza effettuare alcuna attività.

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

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

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

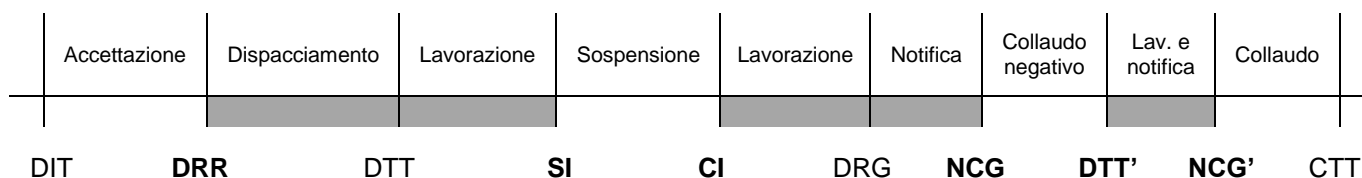


Figura 7: Fasi temporali del processo di lavorazione del TT con sospensioni causa cliente/Operatore e per collaudo negativo

In tal caso il tempo di lavorazione, valevole ai fini dello SLA, è calcolato come:

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

4.1.6 Malfunzionamenti del sito internet di Telecom Italia

Nel caso in cui l'Operatore riscontri problemi sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com (es. indisponibilità momentanea) può aprire i TT su un portale di *back-up*, il cui indirizzo web è riportato nel documento dal titolo "Mini-portale *Self-Ticketing Assurance*", disponibile e scaricabile dal sito internet www.wholesale.telecomitalia.com, nella sezione "Documentazione-Assurance" dell'Area Riservata.

4.1.7 Solleciti o *escalation*

Eventuali solleciti/*escalation* ai TT dovranno essere inviate ai referenti territoriali di assurance di Telecom Italia. L'elenco dei medesimi è pubblicato nel sito internet www.wholesale.telecomitalia.com. Eventuali modalità evolutive rispetto a quelle in essere saranno comunicate tramite apposita *news* sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com.

4.1.8 Stato di avanzamento del *Trouble Ticket*

L'Operatore può acquisire informazioni sullo stato di avanzamento di un TT (es. in coda, in carico, in lavorazione, in attesa collaudo) mediante una specifica applicazione *web*.

Inoltre, per avere maggiori informazioni sul TT (sia aperto che chiuso), sono disponibili sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com i riferimenti di assurance territoriale.

4.1.9 *Trouble Ticket* chiusi "Causa Forza Maggiore" o "Causa Terzi"

Nella chiusura dei *Trouble Ticket*, unitamente alla "Causa Forza Maggiore" o "Causa Terzi" sono riportate anche informazioni aggiuntive quali:

- la descrizione dell'evento di forza maggiore o la causa terzi verificatasi (cfr. documentazione disponibile sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com - *news del 14 febbraio 2013*);
- il luogo geografico (sede di centrale) dell'area nella quale si è verificato l'evento di forza maggiore o la causa terzi;

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

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

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

Le suddette informazioni sono disponibili anche per gli Operatori che, per gli accessi ADSL, gestiscono i *Trouble Ticket* mediante *Web Services Assurance* (WSA).

4.1.10 Segnalazioni di degrado

In *assurance* si intendono degrading quei particolari casi in cui la funzionalità del servizio *Bitstream* risulta ancora esistente, anche se fortemente compromessa nelle prestazioni.

Il degrado corrisponde, in generale, ad un netto decadimento, continuo e ripetuto nel tempo, delle prestazioni e/o delle condizioni di lavoro di una linea di accesso rispetto ad una situazione precedente in cui la stessa linea di accesso era stata caratterizzata, eventualmente tramite la misura di una serie di parametri, e risultante come funzionante in modo soddisfacente.

In caso di degrado, tale decadimento non deve essere confuso con la fisiologica deriva della velocità legata all'evoluzione del riempimento del cavo.

In particolare si considerano le seguenti situazioni:

- Degrado dell'accesso (include la linea in rame, le permutate, lo splitter, la scheda DSLAM);
- Degrado del *throughput* dovuto ad insufficiente disponibilità di banda sulla catena di *backhaul*.

Relativamente agli accessi configurati con profili *rate adaptive*, in fase di attivazione dell'accesso, Telecom Italia verifica che le caratteristiche fisiche della linea (lunghezza, attenuazione e tipologia di cavo) siano compatibili con la velocità minima di aggancio

prevista dal profilo stesso, stimando il necessario margine di rumore in base al *mix* di riferimento definito da AGCom. Tale processo consente pertanto, almeno in termini statistici, di avere un'adeguata garanzia che la velocità di aggancio del modem permanga nel tempo ad un valore almeno pari alla suddetta velocità minima prevista dal profilo *rate adaptive*. Fermo restando tale valore minimo, è tuttavia possibile che, in presenza di profili *rate adaptive*, la velocità degradi fisiologicamente rispetto al valore iniziale a causa del normale riempimento del cavo stesso.

Telecom Italia svolge le attività necessarie alla risoluzione delle criticità riscontrate, fatti salvi i casi di oggettivo impedimento comunque debitamente documentati e comunicati per tempo all'Operatore che ha inviato la segnalazione.

Nei degrading della linea rientrano i malfunzionamenti legati a problematiche riguardanti la linea fisica di accesso.

Per permettere una corretta gestione del degrado è necessario che l'Operatore fornisca a Telecom Italia le evidenze puntuali del tipo di degrado riscontrato e delle misure che evidenzino tale deterioramento. L'Operatore dovrà inserire tutte le informazioni disponibili e le misurazioni dei sistemi a bordo *Trouble Ticket* utilizzando appropriati sistemi di misura. Avrà inoltre cura di documentare, con le evidenze del test effettuato, la presenza perdurante nel tempo del decadimento prestazionale riscontrato. In assenza di tali evidenze, Telecom Italia restituirà il *Trouble Ticket* all'Operatore richiedendo il completamento dei dettagli sulle misure effettuate.

A fronte di un *Trouble Ticket* completo di tutte le informazioni, Telecom Italia, anche in collaborazione con l'Operatore, individuerà l'elemento di rete responsabile del degrado e provvederà a rimuovere il malfunzionamento che provoca il decadimento delle prestazioni.

Sia che riscontri un problema, sia che il degrado segnalato dall'Operatore non venga riscontrato sulla tratta di propria competenza, Telecom Italia avrà cura di restituire in fase di chiusura della segnalazione le misure che evidenzino l'assenza del degrado sulla tratta di competenza o la sua risoluzione.

Qualora non sia possibile migliorare la qualità del collegamento, Telecom Italia ne dà visibilità all'Operatore che valuta se inviare un ordine di riduzione della velocità della linea (downgrade) o un ordine di cessazione della stessa.

Nei casi in cui non sia possibile garantire neppure la minima velocità di aggancio prevista dal profilo *rate adaptive*, né rimuovere il degrado mediante la riduzione della velocità, l'accesso viene dichiarato non esercibile e deve essere cessato.

Per questi casi, qualora l'Operatore non chieda la riduzione della velocità dell'accesso (downgrade) oppure non chieda la cessazione della linea non esercibile, eventuali *Trouble Ticket* di degrado aperti successivamente sulla medesima linea verranno chiusi come "Causa Operatore" senza ulteriore diagnosi.

Le situazioni di degrado del *throughput* della linea sono considerate imputabili a Telecom Italia qualora il *throughput* della linea risulti sistematicamente inferiore al rapporto tra il valore della banda richiesta dall'Operatore per il VP/VLAN sul quale è configurato l'accesso stesso e la numerosità di accessi presenti sul VP/VLAN.

Nel modello a banda condivisa, a fronte dell'apertura di un *Trouble Ticket* per degrado del *throughput*, si verificheranno i monitoraggi della rete relativi ai giorni precedenti. In ciascun giorno verranno verificate le rilevazioni nella fascia oraria 00:00÷24:00. A seguito delle suddette rilevazioni, la linea cliente verrà riconosciuta come degradata qualora almeno il 20% di dette rilevazioni porti a stimare un *throughput* inferiore:

- al valore della banda MCR del VP divisa per il numero degli accessi attestati al VP (nel caso ATM);
- al valore della banda di picco della VLAN divisa per il numero degli accessi attestati alla VLAN (nel caso Ethernet).

Qualora l'Operatore richieda, per il modello a banda condivisa, degli ampliamenti di banda per il VP ATM o per l'aggregato di banda (CAR) e nella Area di Raccolta/Macro Area di competenza siano presenti delle sedi sature per banda (come risulta dalla copertura geografica del servizio), Telecom Italia non potrà garantire per i clienti finali attestati alle sedi sature il valore di *throughput* calcolato nella modalità sopra indicata. Eventuali *Trouble Ticket* aperti dall'Operatore in tale ambito saranno chiusi con causa Operatore che eventualmente potrà procedere con un downgrade di banda.

Nei modelli a banda dedicata, si farà riferimento alla banda garantita specificamente richiesta dall'OLO per il singolo accesso/*User-VLAN*.

Nel caso Ethernet, i suddetti criteri sono applicabili ai fini dell'individuazione dei degrading relativi al traffico caratterizzato con i valori di CoS pari a 2, 3, 5 e 6.

Relativamente al traffico caratterizzato da valori di CoS pari a 0, 1 e 4, le situazioni di degrado del *throughput* della linea sono considerate imputabili a Telecom Italia qualora il *throughput* della linea risulti sistematicamente inferiore al rapporto tra il valore della banda richiesta dall'Operatore per l'aggregato di banda (CAR) cui la linea di accesso afferisce ed il numero di linee di accesso complessivamente afferenti allo stesso aggregato di banda (CAR).

Salvo una percentuale contenuta di casi, nei quali la situazione di degrado del *throughput* sia ascrivibile a problematiche strutturalmente non risolvibili, Telecom Italia si impegna a risolvere la situazione di degrado. Inoltre, per questa tipologia di segnalazioni Telecom Italia provvederà a fornire all'Operatore la previsione di risoluzione, rimodulabile, entro 10 giorni solari a partire dalla DRR.

Nei rari casi nei quali la situazione di degrado sia ascrivibile a problematiche strutturalmente non risolubili Telecom Italia verifica la possibilità di proporre soluzioni alternative (es. migrazione su piattaforma Ethernet) ed in caso positivo informa l'Operatore proponendo la soluzione individuata. Qualora, ai fini della soluzione di una condizione di degrado sulla piattaforma ATM, Telecom Italia proponga la migrazione alla piattaforma Ethernet, i costi di migrazione dell'accesso, di cui all'Offerta di Riferimento *Bitstream* 2016 "Listino per il cambio della piattaforma tecnologica da ATM ad Ethernet", non sono posti in capo all'Operatore interconnesso. L'Operatore può richiedere il ristoro dei contributi di migrazione da ATM a Ethernet di un accesso ADSL rivolgendosi all'Account Manager a lui dedicato. Per gli accessi simmetrici su rete ATM vale analogo processo.

Qualora l'Operatore non accetti la proposta oppure non sia stato possibile individuare una soluzione tecnica alternativa per oggettivi problemi tecnici (es. mancanza permessi) documentati e comunicati all'Operatore (la comunicazione può avvenire anche mediante *news* sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com), la linea viene dichiarata "non esercibile" con chiusura del *Trouble Ticket* (linea non idonea al servizio).

Gli Operatori possono usufruire della funzionalità di visualizzazione delle misure storiche della linea ADSL (ATU-R) come supporto al *troubleshooting* in caso di degradi a livello fisico.

I degradi vanno segnalati in modo appropriato come *Trouble Ticket* della tipologia “degrado”.

4.1.11 Richieste di supporto

L’Operatore può aprire un TT anche per “Richiesta di Supporto”, nei seguenti casi:

- accessi simmetrici o asimmetrici in *errato provisioning*;
- accessi affetti da problematiche particolari che necessitano di approfondimento specialistico;
- altre esigenze dell’Operatore.

4.1.12 Monitoraggio risorse di rete

Telecom Italia monitora il livello di traffico nella rete di *backhaul* e di trasporto di secondo livello in modo da garantire la fornitura agli Operatori della banda ATM o della banda Ethernet oggetto di contratto. Laddove i livelli di traffico indichino la presenza di condizioni di saturazione che non consentano di garantire i livelli di servizio contrattualizzati, Telecom Italia adotta le opportune azioni al fine di ripristinare condizioni di esercizio della rete.

Telecom Italia ha messo in esercizio la segnalazione “Semaforo Giallo” per le centrali aperte alla commercializzazione dei servizi ADSL.

La segnalazione “Semaforo Giallo” presente nei file di copertura geografica del servizio *Bitstream* indica che la centrale a cui la segnalazione è associata è ancora in grado di garantire il corretto livello di servizio a tutti gli accessi già attivi, nonché di accettare ulteriori ordini di attivazione, ma entro un periodo di 2-3 mesi potrebbe esaurire le risorse necessarie per l’attivazione di nuovi clienti (situazione di saturazione). Ai fini dell’inserimento della segnalazione di semaforo giallo si tiene conto del trend di occupazione delle risorse rilevato negli ultimi mesi.

Si tratta di un'avvertenza che, per vari motivi (es. mutamento del trend di occupazione, spostamento clienti su altri impianti) potrebbe anche rientrare spontaneamente, riportando la disponibilità di risorse della centrale in una situazione *standard*, ovvero una situazione in cui le risorse disponibili siano superiori a quelle necessarie per gestire le richieste di nuovi accessi prevedibili per i successivi 3 mesi.

Telecom Italia comunica, per ciascuna centrale a rischio di saturazione (semaforo giallo), il livello percentuale di occupazione delle risorse (porte ATM e/o *backhauling*) che hanno innescato il semaforo giallo, fornendo evidenza della relativa percentuale di riempimento.

Per le centrali sature, Telecom Italia riporta i piani di intervento previsti per la riapertura delle stesse anche ai fini dell'acquisizione di nuovi accessi. Tali piani di intervento possono eventualmente prevedere che i nuovi accessi siano realizzati in tecnologia ethernet.

Per alcune centrali potrebbe non essere previsto alcun intervento di ampliamento, in quanto questo risulterebbe economicamente non remunerativo o non attuabile a causa dell'End of Sales dichiarato dai vendor di tecnologia ATM. Una situazione di questo tipo si verifica di norma per le centrali servite da mini-DSLAM e per le centrali nelle quali è disponibile anche la tecnologia Ethernet.

4.2 Gestione unificata guasti per differenti sedi cliente

Su richiesta dell'Operatore è prevista la possibilità, a valle di uno specifico progetto da concordare tra le Parti, di effettuare a titolo oneroso una gestione unificata dei guasti relativamente a differenti sedi cliente.

4.3 Procedure di manutenzione su base reattiva per il servizio di interconnessione all'apparato DSLAM Ethernet

Telecom Italia provvede alla manutenzione correttiva della partizione DSLAM Ethernet dedicata all'Operatore su segnalazione di quest'ultimo che invia, tramite fax oppure attraverso il sito internet www.wholesale.telecomitalia.com, la segnalazione del malfunzionamento.

Telecom Italia espleta essenzialmente attività di manutenzione correttiva in termini di:

- sostituzione di schede guaste;
- reset manuale della scheda.

L'Operatore ha cura di fornire supporto specialistico ai Tecnici di Telecom Italia per gli interventi di manutenzione da effettuare a cura Telecom Italia.

Sulla base della segnalazione ricevuta, Telecom Italia esegue l'operazione richiesta e ne dà riscontro all'Operatore (via file o via e-mail), ma non garantisce il ripristino del servizio al cliente finale qualora l'Operatore non abbia correttamente diagnosticato il guasto.

La gestione del servizio e degli apparati è cura dell'Operatore che effettua la diagnosi sui malfunzionamenti, invia le segnalazioni alle strutture competenti di Telecom Italia e verifica la corretta risoluzione del malfunzionamento.

L'Operatore dovrà precisare in ogni richiesta di sostituzione schede se:

- gestisce le scorte per proprio conto e le fa recapitare al personale di Telecom Italia;
- usufruisce di spazi di centrale per lo stoccaggio delle scorte cui il personale di Telecom Italia può fare riferimento. Qualora la custodia delle unità di scorta avvenga nei locali Telecom Italia, queste ultime dovranno essere rese disponibili sul sito in spazi che verranno dedicati alla loro custodia. La gestione del magazzino delle scorte, inclusa la fornitura dell'armadio, è di completa responsabilità dell'Operatore che ne stabilisce il livello e la movimentazione. Telecom Italia non è responsabile per la mancata esecuzione dell'attività richiesta per indisponibilità delle schede di scorta.

L'Operatore provvede direttamente al ritiro delle piastre guaste.

In alternativa al servizio di manutenzione, l'Operatore potrà richiedere un servizio di accompagnamento secondo le medesime modalità previste dall'offerta di collocazione.

In particolare l'Operatore che chiede l'intervento, dovrà fornire nelle note di diagnosi a Telecom Italia, le informazioni esaustive e corrette relative alla specifica posizione e componente del subtelaio dedicato (modellizzato a cura dell'Operatore) sulle quali il

Tecnico di Telecom Italia dovrà intervenire. Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet realizzato nella modalità con Switch Ethernet adiacente, il servizio di assistenza tecnica per le linee di accesso ADSL, la VLAN e la porta FE sullo Switch lato Operatore verrà erogato secondo procedure analoghe a quanto già descritto per le componenti di servizio di cui all'interconnessione al Nodo Parent.

Eventuali ulteriori esigenze potranno essere negoziate a livello contrattuale su base progetto.

5 PROCESSO DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI A VUOTO

5.1 *Processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli laV di provisioning*

5.1.1 Premessa

Nel presente capitolo è definito il processo per la rilevazione, valorizzazione ed i criteri di fatturazione degli Interventi a Vuoto di *provisioning* (“laV”) per i servizi ULL, WLR, BITSTREAM Asimmetrico, BITSTREAM Simmetrico, sia su rete in rame che su rete NGA, e un processo di controllo degli indicatori utilizzati.

Di seguito è riportato un insieme di regole relative agli laV al fine:

- di disporre di un processo unico per tutti i servizi;
- di elencare in quali situazioni sono dovuti gli laV;
- di definire le modalità di rilevazione degli eventi;
- di definire i criteri di valorizzazione e fatturazione;
- di definire le eventuali modalità di contestazione.

5.1.2 Principi generali

Gli laV sono dovuti solo nel caso in cui Telecom Italia ha effettivamente messo in campo tutte le azioni previste per il contenimento degli laV, permettendo all’operatore di tentare il recupero di quegli ordini per i quali in fase di realizzazione si riscontrano problematiche legate al cliente.

In alcuni scenari la chiamata al quarto referente è fondamentale per permettere di cercare di recuperare l’ordine (altrimenti rifiutato per causa cliente). Per gli ordini appartenenti a questa categoria, e per i quali l’operatore ha compilato l’apposito campo del quarto referente con una delle numerazioni adibite a tale servizio, al fine della fatturazione degli laV e del loro riconoscimento si è ritenuto di fare affidamento su un *indicatore* che misuri l’utilizzo della procedura di chiamata al quarto referente da parte di Telecom Italia (0%

nessun utilizzo e 100% utilizzo completo), e di correlare il pagamento degli laV a tale indicatore, senza entrare nel merito dei singoli laV.

Per tali casistiche ma i cui OL non contengono l'indicazione da parte dell'operatore del numero del quarto referente gli laV saranno fatturati senza entrare nel merito dei singoli laV e saranno corrisposti dall'operatore nei termini della scadenza fattura.

Per le altre casistiche di impedimenti che si riscontrano in fase di realizzazione dell'impianto (nella realizzazione del raccordo d'abbonato) la chiamata al quarto referente non è efficace nella risoluzione della problematica riscontrata e quindi gli laV saranno fatturati senza entrare nel merito dei singoli laV e saranno corrisposti dall'operatore nei termini della scadenza. Per tenere sotto controllo queste casistiche Telecom Italia effettuerà fuori linea un'analisi del *trend dell'incidenza* delle causali di questa tipologia sul totale degli ordini gestiti.

In tutti i casi in cui a fronte di una sospensione dell'OL per "Canalina Ostruita", "Mancanza Permessi" e simili, l'Operatore annulla l'ordine, gli laV saranno fatturati con le corrispondenti evidenze della precedente causale di sospensione.

I criteri descritti nel presente documento per la definizione degli interventi a vuoto fanno riferimento all'offerta di riferimento vigente (ultima approvata) per i servizi in oggetto.

Gli importi dello laV di *provisioning* (Intervento di Fornitura a Vuoto), sia da remoto che *on field*, sono quelli riportati nel documento Service Level Agreement dell'Offerta di Riferimento vigente dello specifico servizio.

5.1.3 Indicatore di utilizzo del quarto referente

L'indicatore utilizzato per il controllo sull'utilizzo del quarto referente misura, sul totale delle sospensioni per cliente irreperibile *on field* / rinuncia cliente *on field*, l'incidenza delle chiamate al quarto referente effettuate dal Call Center di Telecom Italia; è quindi un indicatore che assume valori da 0% (nessun utilizzo) e 100% (utilizzo completo).

$$KPI_{4\text{to referente}} = \frac{\sum[\text{sospensioni (Z20; Z21; W25; W19)}^2 \text{con chiamata al 4to referente}]}{\sum[\text{sospensioni (Z20; Z21; W25; W19)}]}$$

Al DENOMINATORE sono conteggiate tutte le sospensioni per rinuncia cliente *on field* e cliente irreperibile *on field* ricevute nel mese X, e al NUMERATORE del KPI sono riportate le sospensioni per cliente irreperibile *on field* e rinuncia cliente *on field* nella medesima finestra temporale e nelle seguenti condizioni:

- Telecom Italia ha effettuato una chiamata al quarto referente;
- la chiamata al quarto referente è stata effettuata nella fascia oraria dell'appuntamento del cliente con una tolleranza predefinita, cioè con tolleranza di 30 minuti per i casi di Cliente Irreperibile e con tolleranza nel giorno dell'appuntamento nei casi di Rinuncia Cliente.

5.1.4 Criteri complessivi per la fatturazione degli laV di *provisioning*

Le condizioni di fatturazione degli laV per ciascuna tipologia di errore/sospensione che genererà un NON REALIZZATO sono quelle illustrate nella seguente tabella.

CAUSALI	CONDIZIONI	
CLIENTE IRR ONFIELD (con quarto referente)	Chiamata al quarto referente	Fascia oraria appuntamento
CLIENTE IRR ONFIELD (senza quarto referente)	Sempre dovuti	
RINUNCIA CLIENTE ONFIELD (con quarto referente)	Chiamata al quarto referente	Giorno appuntamento
RINUNCIA CLIENTE ONFIELD (senza quarto referente)	Sempre dovuti	
CANALINA OSTRUITA	Sempre dovuti con controllo su trend ed eventuale avvio di procedura di escalation se oltre soglia nelle modalità sopra descritte.	
MANCANZA PERMESSI		

² Z21/W25 = sospensione per cliente irreperibile *on field*, Z20/W19 = sospensione rinuncia cliente *on field*.

5.1.5 Criteri di calcolo laV per OL con chiamata al quarto referente

La fattura degli laV sarà trimestrale, ed è previsto uno scambio preventivo mensile dei dati per la verifica e quadratura:

- Entro il 15 del mese X+1 l'Operatore e Telecom Italia si scambiano i seguenti dati relativi al mese X:
 - ordini con sospensione per CLIENTE IRR ONFIELD ricevuti nel mese X;
 - ordini con sospensione per RIFIUTO CLIENTE ONFIELD ricevuti nel mese X;
 - Numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nel mese X;
 - Numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nel mese X fuori fascia oraria di data e ora appuntamento;
 - Numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente / ricevute nel mese X in giorno diverso dalla data di appuntamento;
 - Valorizzazione del KPI secondo i valori di cui sopra.
- In caso di discrepanze inferiori a 1pp si provvederà a fatturare come da valore medio rilevato tra Telecom Italia e Operatore, viceversa per discrepanze superiori sarà avviato un confronto tecnico al fine di verificare e rimuovere la discrepanza che dovrà concludersi entro il mese X+1.
- Alla fine di ogni trimestre (mese X, X+1 e X+2) e dopo il termine del processo di scambio preventivo di quadratura degli indicatori Telecom Italia emetterà fattura coerentemente con quanto è stato condiviso; per ciascun mese Telecom Italia fatturerà al valore approvato da AGCom e per ciascun servizio, un numero di laV pari al numero di ordini con causali per cliente irreperibile e per rifiuto cliente pesato sul valore dell'indicatore.
- Nel caso in cui l'indicatore abbia superato il valore soglia di 85%, gli laV saranno dovuti per intero.
- Nel caso in cui non si arrivi per uno o più mesi alla condivisione della percentuale dell'indicatore, Telecom Italia emetterà la fattura sulla base delle proprie rilevazioni.

FASE a REGIME: dopo un dovuto periodo di messa a regime, l'operatore e Telecom Italia possono decidere di diminuire la frequenza della quadratura ed incrementare il valore soglia come di seguito:

- Entro il 15 del mese X+3 l'Operatore e Telecom Italia si scambiano i seguenti dati relativi ai mesi X, X+1 e X+2:
 - ordini con sospensione per CLIENTE IRR ONFIELD ricevuti nei mesi X, X+1 e X+2;
 - ordini con sospensione per RIFIUTO CLIENTE ONFIELD ricevuti nei mesi X, X+1 e X+2;
 - numero di chiamate effettuate/ricevute al quarto referente ricevute nel mese relativi agli ordini di cui sopra;
 - numero di chiamate effettuate / dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nel mese X fuori fascia oraria di appuntamento;
 - numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nei mesi X, X+1 e X+2 in giorno diverso dalla data di appuntamento;
 - valorizzazione dei 3 KPI secondo i valori di cui sopra.

- Per ciascun mese, in caso di discrepanze inferiori a 1pp si provvederà a fatturare come da valore medio rilevato tra Telecom Italia e Operatore, viceversa per discrepanze superiori sarà avviato un confronto tecnico al fine di verificare e rimuovere la discrepanza che dovrà concludersi entro il mese X+1. Nel caso in cui l'indicatore abbia superato il valore soglia di 85%, gli IaV saranno dovuti per intero.

- Nel caso in cui non si arrivi per uno o più mesi alla condivisione della percentuale dell'indicatore, Telecom Italia emetterà la fattura sulla base delle proprie rilevazioni.

Di seguito un esempio di calcolo relative a line ULL LNA, WLR LNA, BS LNA:

		TOT	di cui chiamate al quarto referente	di cui in fascia oraria	valore indicatore	laV fatturati	Note
MESE X	ULL LNA (Z20+Z21)	2.000	2.400	2.160	54%	1.080	<i>l'indicatore non ha superato la soglia di 85% e quindi gli laV sono dovuti in maniera proporzionale al valore dell'indicatore</i>
	WLR LNA(Z20+Z21)	1.500				810	
	BS LNA (W25+W19)	500				270	
MESE X+1	ULL LNA (Z20+Z21)	2.000	3.800	3.686	92%	2.000	<i>l'indicatore ha superato la soglia di 85% e quindi gli laV sono dovuti per intero</i>
	WLR LNA(Z20+Z21)	1.500				1.500	
	BS LNA (W25+W19)	500				500	

La fattura sarà accompagnata dal relativo “allegato fattura” con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati secondo le regole definite. L’eventuale riproporzionamento di quanto fatturabile nel caso di valorizzazione parziale, dove previsto, per mancato raggiungimento del coefficiente di chiamata al quarto referente, sarà rappresentata con un allegato *ad hoc* con dati aggregati per tipologia.

5.1.6 Eventuali contestazioni

Le eventuali contestazioni dovranno essere elaborate sullo stesso file allegato alla fattura con evidenza delle nature di scostamento evidenziate sul singolo ordine oggetto di reclamo.

5.2 **Processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli laV di assurance**

5.2.1 Premessa

Nel presente capitolo è definito il processo di gestione ed i criteri di valorizzazione e fatturazione degli Interventi a Vuoto di *assurance* (“laV”) per i servizi *Bitstream* Asimmetrico, *Bitstream* Simmetrico, *Bitstream* NGA, VULA, Circuiti Terminating Flussi di Interconnessione e KIT di consegna) sia relativamente ai Trouble Ticket (TT) per

disservizio che ai TT di degradi. Sono escluse dalla tipologia di TT soggette a laV le segnalazioni TT “Richieste di supporto”.

Di seguito è riportato un insieme di regole valide per la gestione degli laV per:

- gestire un processo unico per i suddetti servizi di accesso;
- definire i servizi su cui sono implementabili logiche semaforiche di verifica del corretto funzionamento della linea;
- definire quali interventi e tipologie di Trouble Ticket sono oggetto di valorizzazione laV;
- definire i criteri di esposizione in fattura degli laV che saranno pagati da OLO;
- definire i vincoli delle contestazioni e dell’esposizione in fattura degli laV che saranno pagati da OLO;
- OLO è responsabile della diagnosi del malfunzionamento in tutti i casi in cui Telecom Italia ha messo a disposizione uno strumento di diagnosi. Per “strumento di diagnosi” si definisce un sistema di supporto al *troubleshooting* OLO che Telecom Italia mette a disposizione degli Operatori.

5.2.2 Principi generali

Di seguito i principi da adottare per i succitati servizi:

- gli laV sono dovuti nei casi in cui il processo di gestione del TT si concluda con la chiusura per competenza a carico OLO;
- l’importo dello laV di *assurance* (Intervento di Manutenzione a Vuoto), sia da remoto che *on field*, è quello riportato nel documento Service Level Agreement dell’Offerta di Riferimento vigente dello specifico servizio;
- l’attribuzione della competenza OLO senza riscontro, ovvero i cosiddetti TT Non Riscontrati (NR) non porta a fatturazione di laV, a meno dei casi in cui sia disponibile uno strumento di diagnosi su base semaforica che in fase di apertura TT avvisi l’OLO che la linea/circuito già in apertura era probabilmente funzionante o non degradata;
- nei casi in cui il tecnico di Telecom Italia chiuda con CAUSA OLO a seguito di intervento presso la sede del cliente finale, l’ OLO potrà in una fase successiva

mettere a disposizione e comunicarlo con anticipo a Telecom Italia un numero verde Interactive Voice Response (IVR) che dovrà essere utilizzato dal tecnico di Telecom Italia in fase di chiusura del TT *on field*. Telecom Italia svilupperà la prestazione della chiamata in un tempo che verrà comunicato successivamente. La descrizione del funzionamento dell'IVR è definita nel paragrafo 5.2.8. Nelle more dello sviluppo del processo di chiamata:

- nel caso di intervento svolto da personale di Telecom Italia, Telecom Italia indicherà in fattura la natura dell'intervento (remoto/*on field*) e la matricola del tecnico intervenuto *on field*;
- nel caso di fornitore esterno, Telecom Italia dovrà produrre in fattura, oltre alla natura dell'intervento (remoto/*on field*), anche la ragione sociale del fornitore esterno e il codice impresa;
- qualora disponibile lo strumento di diagnosi, Telecom Italia dovrà allegare al TT sia all'apertura che alla chiusura del TT l'esito delle misure effettuate, rispettivamente da OLO in apertura della segnalazione (qualora fatte da OLO secondo i tracciati standard) e da Telecom Italia in chiusura della segnalazione;
- qualora lo strumento di diagnosi sia disponibile, se l'operatore dell' OLO non effettua il test, si assumerà la linea come Linea Probabilmente Funzionante (LPF) o Linea Probabilmente Non Degradata (LPND);
- qualora pur avendo l'operatore dell'OLO effettuato il test, ma i sistemi TI non allegano in apertura l'esito semaforico del test si assume la linea come Linea Probabilmente Non Funzionante (LPNF) o Linea Probabilmente Degradata (LPD);
- qualora non venga riportato in chiusura l'esito del test nei casi previsti dal processo, gli laV non saranno comunque dovuti;
- i TT relativi a degrading/disservizi classificati da Telecom Italia come Auto-Eliminati non concorreranno in nessun caso agli laV.

5.2.3 Disponibilità degli strumenti

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

Telecom Italia:

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

Per i punti a. e b. Telecom Italia metterà in esercizio le funzionalità compatibilmente con la capacità produttiva della IT entro il 2016.

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

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

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

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

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

Nel caso in cui OLO chieda l'utilizzo della chiamata ad IVR in fase di chiusura TT *on field*, Telecom Italia nel transitorio fino alla disponibilità del sistema di chiamata, nei casi di

interventi conclusi dal tecnico presso la sede del cliente, inserisce in fattura la natura dell'intervento (*remoto/on field*) e:

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

5.2.5 Logica semaforica

Telecom Italia per i servizi descritti nel paragrafo 5.2.3 ha sviluppato gli strumenti GMP e NGASP e per i disservizi una logica semaforica basata su soglie che classifica in maniera binaria il funzionamento della linea:

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

Su NGASP (sempre i servizi indicati nel paragrafo 5.2.3) per i degrading svilupperà analogamente una logica semaforica per definire le linee:

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

5.2.6 Scenari e criteri di fatturazione degli IaV

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

SCENARIO 1: si applica nei seguenti casi:

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

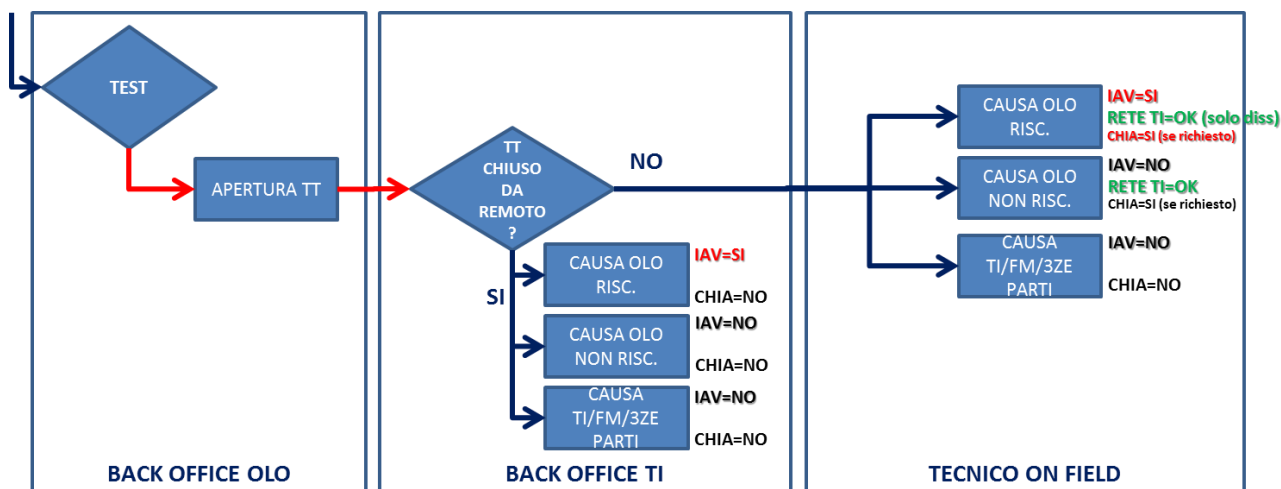
SCENARIO 2: si applica nei seguenti casi:

- lo strumento di supporto semaforico al *troubleshooting OLO* è disponibile e fornisce il risultato LPF o LPND;

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

5.2.6.1 Scenario 1

A questo scenario si applica il seguente schema:



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

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

- **SEGNALAZIONE CHIUSA ON FIELD:** anche in questo caso ci sono 3 possibilità:
 - **CHIUSURA CAUSA OLO diversa da Non Riscontrato (NR):** gli **laV SONO DOVUTI** solo a patto che siano verificate tutte le seguenti condizioni³:
 - il tecnico di Telecom Italia in chiusura ha effettuato la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente (se previsto precedentemente);
 - tale procedura di conferma è stata effettuata in prossimità della chiusura del TT;
 - in chiusura il tecnico (se disponibile il sistema di diagnosi) ha effettuato un test e risulta RETE TI OK (il test rete TI OK è valido solo per il disservizio e non per il degrado in quanto l'esito negativo del test può dipendere dalla rete OLO);
 - sono presenti sulla notifica di attesa collaudo i risultati di RETE TI OK;
 - **CHIUSURA CAUSA OLO Non Riscontrato (NR):** gli **laV NON SONO DOVUTI**, Telecom Italia (se disponibile il sistema di diagnosi) deve fare il test in chiusura della segnalazione e deve arrivare con esito RETE TI OK (il tecnico comunque effettua la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente);
 - **CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI:** gli **laV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente).

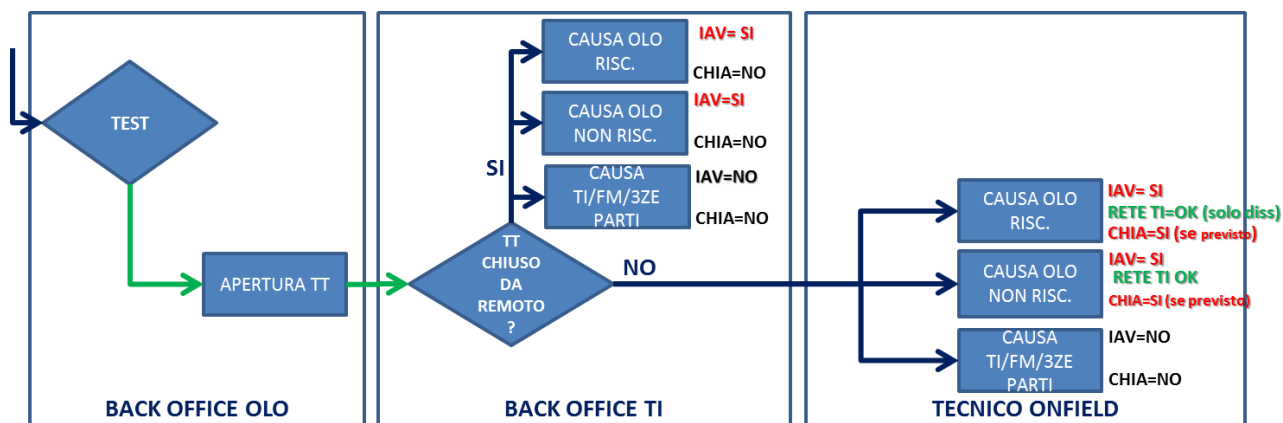
La fatturazione degli laV di *assurance* sarà trimestrale e la valorizzazione sarà applicata a tutti gli eventi che rispettano le regole condivise tra le parti nel presente documento.

La fattura sarà accompagnata dall'allegato con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati.

5.2.6.2 Scenario 2

A questo scenario si applica il seguente schema:

³ Per i degrading VULA e Bitstream Asimmetrico e per i disservizi VULA lo stesso processo sarà disponibile a valle degli sviluppi. Nel transitorio farà fede la chiusura del tecnico.



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

- **SEGNALAZIONE CHIUSA DA REMOTO:** in questo caso ci sono 3 possibilità:
 - CHIUSURA CAUSA OLO/CLIENTE diversa da Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente);
 - CHIUSURA CAUSA OLO/CLIENTE Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso le sede del cliente);
 - CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IaV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente);
- **SEGNALAZIONE CHIUSA ON FIELD:** anche in questo caso ci sono 3 possibilità:
 - CHIUSURA CAUSA OLO diversa da Non Riscontrato (NR): gli **IaV SONO DOVUTI** solo a patto che siano verificate tutte le seguenti condizioni⁴:
 - il tecnico di Telecom Italia in chiusura ha effettuato la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente; (se previsto precedentemente);
 - tale procedura di conferma è stata effettuata in prossimità della chiusura del TT;

⁴ Per i degrading VULA e Bitstream Asimmetrico e per i disservizi VULA lo stesso processo sarà disponibile a valle degli sviluppi. Nel transitorio farà fede la chiusura del tecnico.

- sono presenti sulla notifica di attesa collaudo i risultati di RETE TI OK (il test rete TI OK è valido solo per il disservizio e non per il degrado in quanto l'esito negativo del test può dipendere dalla rete OLO);
- CHIUSURA CAUSA OLO Non Riscontrato (NR): gli **laV SONO DOVUTI** solo a patto che siano verificate tutte le seguenti condizioni⁵:
 - il tecnico di Telecom Italia in chiusura ha effettuato la chiamata all'IVR OLO presso la sede del cliente;
 - tale procedura di conferma è stata effettuata nella data ora della chiusura;
 - sono presenti sulla notifica di attesa collaudo i risultati di RETE TI OK;
- CHIUSURA TI/FM/TERZE PARTI: gli **laV NON SONO DOVUTI** (nessuna necessità di chiamata all'IVR OLO per la presenza del tecnico presso la sede del cliente).

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

La fattura sarà accompagnata dal relativo "allegato fattura" con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati.

5.2.7 Eventuali contestazioni

Le eventuali contestazioni delle causali di chiusura devono essere effettuate nei modi e nei tempi definiti in OR tramite segnalazione alle strutture tecniche di competenza che nel caso di riconosciuto errore di imputazione provvederanno a modificare la causale di chiusura.

Le contestazioni dovranno essere elaborate sullo stesso file allegato alla fattura con evidenza delle nature di scostamento evidenziate sul singolo ordine oggetto di reclamo. In caso contrario le Parti concordano che è valido il principio di totale accettazione da parte OLO di tutti i campi presenti nell'ordinativo chiuso come laV.

⁵ Per i degrading VULA e Bitstream Asimmetrico e per i disservizi VULA lo stesso processo sarà disponibile a valle degli sviluppi. Nel transitorio farà fede la chiusura del tecnico.

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

Il tecnico che interviene *on field* quando chiude la segnalazione inserendo una causale addebitabile ad OLO dovrà effettuare una chiamata ad una numerazione precedentemente fornita da OLO e inserita nelle informazioni amministrative del sistema Trouble Ticket Management (TTM), che verrà veicolato automaticamente sui sistemi di *assurance* sino a renderlo disponibile al tecnico per la chiamata telefonica.

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

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

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

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

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

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

- né Telecom Italia né l'Operatore avranno sviluppato la mimica per la chiamata all'IVR OLO, continuerà a valere il criterio alternativo di attestazione della presenza del tecnico presso la sede del cliente finale con indicazione da parte di Telecom Italia della matricola del tecnico nella fattura che l'Operatore si impegna a pagare;

- Telecom Italia ha sviluppato quanto di sua competenza, ma analoga cosa NON ha fatto l'Operatore, gli laV per i TT chiusi CAUSA OLO con intervento *on field* saranno pagati dall'Operatore in tutti i casi;
- l'Operatore ha sviluppato quanto di sua competenza, ma la stessa cosa NON ha fatto Telecom Italia, gli laV effettuati *on field* non saranno dovuti.

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

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

6 FATTURAZIONE

Telecom Italia fattura all'Operatore le condizioni economiche previste dall'Offerta.

6.1 *Fatturazione unificata per differenti sedi cliente*

Su richiesta dell'Operatore è prevista la possibilità, a valle di uno specifico progetto da concordare tra le Parti, di effettuare a titolo oneroso una gestione unificata della fatturazione relativamente a differenti sedi cliente.

ALLEGATO 1: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY *BITSTREAM ATM*

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

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery - fase 2 (NPD2) per il servizio *Bitstream* ATM con interconnessione al Nodo Parent/Distant

Premesso che:

- a) Telecom Italia è legittimata a installare ed esercire impianti di comunicazione in ambito nazionale per l'espletamento dei relativi servizi al pubblico su rete fissa;
- b) Telecom Italia, ai sensi della normativa vigente, è Operatore notificato come avente notevole forza di mercato nel Mercato dell'accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (Mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE);
- c) (nel seguito indicato anche come "il Cliente") è titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, o di altro titolo autorizzatorio ad esso equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, purché in corso di validità all'atto della sottoscrizione della presente lettera;
- d) Il Cliente ha sottoscritto il contratto *Bitstream* ATM con interconnessione al Nodo Parent/Distant in data _____ e tale contratto è in piena vigenza;
- e) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n. 1 denominato "(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 30 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.2 denominato "Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.12", pubblicato sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com. Detto documento descrive una modalità innovativa di fornitura dei servizi di accesso *Bitstream*;

f) Telecom Italia, sulla base di quanto descritto al punto 1.15. della “Proposta di impegni” approvati dall’AGCom con delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l’Offerta di Riferimento 2009 per servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) emettendo a tal fine, in data 23 ottobre 2009, il documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2009 Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (consultabile sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery - fase 2 per i servizi *Bitstream* descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – anno 2016” (nel seguito Manuale delle Procedure).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD - fase 2 sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nel Manuale delle Procedure di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo *standard di provisioning* descritto nello stesso Manuale delle Procedure.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD - fase 2 inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo *standard di provisioning* descritto nel Manuale delle Procedure vigente alla data di richiesta ripristino.

Telecom Italia informerà il Cliente tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al NPD - fase 2”.

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si applica quanto previsto dal contratto riportato al punto d) in premessa.

Distinti saluti

Per il Cliente

ALLEGATO 2: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY *BITSTREAM ETHERNET*

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

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery - fase 2 (NPD2) per il servizio *Bitstream Ethernet* con interconnessione al Nodo Parent/Distant

Premesso che:

- a) Telecom Italia è legittimata a installare ed esercire impianti di comunicazione in ambito nazionale per l'espletamento dei relativi servizi al pubblico su rete fissa;
- b) Telecom Italia, ai sensi della normativa vigente, è Operatore notificato come avente notevole forza di mercato nel Mercato dell'accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (Mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE);
- c) (nel seguito indicato anche come "il Cliente") è titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, o di altro titolo autorizzatorio ad esso equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, purché in corso di validità all'atto della sottoscrizione della presente lettera;
- d) Il Cliente ha sottoscritto il contratto *Bitstream Ethernet* con interconnessione al Nodo Parent/Distant in data _____ e tale contratto è in piena vigenza;
- e) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n. 1 denominato "(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 30 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.2 denominato "Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.12", pubblicato sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com. Detto documento descrive una modalità innovativa di fornitura dei servizi di accesso *Bitstream*;

f) Telecom Italia, sulla base di quanto descritto al punto 1.15. della “Proposta di impegni” approvati dall’AGCom con delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l’Offerta di Riferimento 2009 per servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) emettendo a tal fine, in data 23 ottobre 2009, il documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2009 Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (consultabile sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery - fase 2 per i servizi *Bitstream* descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – anno 2016” (nel seguito Manuale delle Procedure).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD - fase 2 sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nel Manuale delle Procedure di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo *standard* di *provisioning* descritto nello stesso Manuale delle Procedure.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD - fase 2 inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo *standard* di *provisioning* descritto nel Manuale delle Procedure vigente alla data di richiesta ripristino.

Telecom Italia informerà il Cliente tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al NPD - fase 2”.

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si applica quanto previsto dal contratto riportato al punto d) in premessa.

Distinti saluti

Per il Cliente