

Addendum

Manuale delle procedure

di Telecom Italia

2010

Servizi *bitstream*

e relativi servizi accessori

Nuovo Processo di Delivery (NPD)

2 febbraio 2011

INDICE

1	PREMESSA	3
2	PROVISIONING DELL'ACCESSO BITSTREAM ALL'UTILIZZATORE FINALE CON IL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY	4
	2.1.1 <i>Intervento di attivazione presso il Cliente finale previo appuntamento.....</i>	11
	2.1.2 <i>Cessazione del collegamento.....</i>	12
	2.1.3 <i>Variazioni dei parametri tecnici dell'accesso con il NPD.....</i>	12
	2.1.4 <i>Variazioni dei parametri dei VC degli accessi con NPD.....</i>	13
	2.1.5 <i>Variazioni della velocità degli accessi con NPD.....</i>	13
	2.1.6 <i>Downgrade dell'accesso ADSL.....</i>	13
	2.1.7 <i>Errato provisioning.....</i>	13
	2.1.8 <i>Casi particolari: collegamenti non esercibili.....</i>	14
	2.1.9 <i>Attivazioni sincronizzate.....</i>	14
	2.1.10 <i>Attivazioni Bitstream con Number Portability con NPD.....</i>	14
	2.1.11 <i>Attivazioni WLR o POTS di Telecom Italia su Bitstream Naked.....</i>	15
	ALLEGATO 1: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY <i>BITSTREAM ATM</i>.....	16
	ALLEGATO 2: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY <i>BITSTREAM ETHERNET</i>.....	19

1 PREMESSA

Telecom Italia, ai sensi degli artt. 1 e 5 della delibera 718/08/CONS, pubblica il presente documento che descrive 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".

Il presente documento costituisce un Addendum al documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori – 2 febbraio 2011" e viene ripubblicato ai sensi dell'art. 7 "Disposizioni Finali", comma 1, della delibera 105/10/CIR.

2 PROVISIONING DELL'ACCESSO BITSTREAM ALL'UTILIZZATORE FINALE CON IL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

L'Operatore che desidera aderire al "Nuovo Processo di Delivery" (nel seguito NPD) definito nell'ambito degli Impegni di Telecom Italia approvati da AGCOM per la promozione della concorrenza nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica (Delibera n. 718/08/CONS), dovrà sottoscrivere un modulo di adesione fra quelli riportati in allegato. Con la sottoscrizione del modulo di adesione, Telecom Italia applicherà il nuovo processo descritto nel presente paragrafo, in alternativa al vigente processo descritto nel paragrafo 2.3 del Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori – 2 febbraio 2011".

La richiesta di adesione al NPD dovrà essere inviata dall'Operatore al proprio Account Manager, utilizzando uno dei modelli allegati al presente documento (cfr. Allegato 1 e/o 2). Il sistema commerciale di Telecom Italia per l'acquisizione di ordini degli Operatori gestirà la caratterizzazione di ogni singolo Operatore in base alla scelta di aderire al NPD per i seguenti contratti Bitstream:

1. Interconnessione al nodo Parent/Distant su piattaforma ATM;
2. Interconnessione al nodo Parent/Distant su piattaforma Ethernet.

A partire dalla data di abilitazione sui sistemi informatici del profilo "OLO aderente al NPD", l'Operatore potrà inviare gli ordinativi di lavoro per le linee di accesso xDSL beneficiando delle nuove opportunità introdotte dal NPD e di seguito descritte.

L'adesione al NPD è su base volontaria opzionale da parte di ogni Operatore il quale potrà aderire, non aderire, recedere a seguito di adesione. Gli ordini in lavorazione al momento dell'adesione al NPD saranno espletati senza NPD e viceversa (gli ordini inviati come NPD ancora in lavorazione alla data del recesso dal NPD, saranno espletati secondo il NPD).

Per gli Operatori che ne faranno richiesta, il NPD è disponibile per gli accessi asimmetrici mentre per gli accessi *bitstream* simmetrici è disponibile a partire da aprile 2010.

Il tempo di attivazione dell'accesso *bitstream* all'Utilizzatore Finale è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun-Ven, 08:00 – 18:00 escluso

festivi) successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia e la data in cui il servizio è disponibile all'Operatore, al netto delle sospensioni causa Operatore/Utilizzatore Finale.

Al fine di descrivere con maggiore chiarezza il processo di provisioning del servizio *bitstream* e, quindi, determinare i relativi Service Level Agreement, è necessario introdurre le seguenti definizioni:

- Data di acquisizione ordine (DAQ);
- Data di ricezione ordine (DRO);
- Data di eventuale riemissione automatica dell'ordine (DRO') a seguito di processo di accodamento;
- Data di notifica all'Operatore per comunicazione di scarto, rifiuto o espletamento della richiesta (DNI);
- Data di inizio eventuale sospensione causa Utilizzatore Finale (SI);
- Data fine sospensione causa Utilizzatore Finale (CI).

Nella Figura 1 è rappresentata la sequenza temporale delle date descritte sopra.

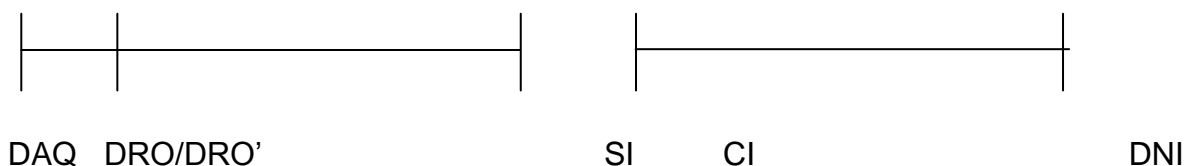


Figura 1: Tempi per il provisioning del servizio end-to-end

Più precisamente, tenuto conto della variabilità oraria con la quale le richieste di attivazione/variazione vengono inoltrate a Telecom Italia, l'ordine viene considerato "lavorabile" a partire dal giorno lavorativo (Lun-Ven) successivo alla data di inoltro dell'ordine verso Telecom Italia. Tale riferimento viene indicato con la DRO.

Nell'ordine l'Operatore dovrà precisare con accuratezza tutte le informazioni necessarie all'espletamento dei collegamenti.

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

Il campo denominato "codice delivery" permetterà all'Operatore di veicolare 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" va chiesto a Telecom Italia che lo assegnerà e comunicherà all'Operatore nel caso di fattibilità positiva dell'esigenza espressa dall'Operatore.

Con il NPD, nel caso in cui il provisioning degli accessi e degli apparati dell'Operatore in sede cliente finale siano assegnati, rispettivamente da Telecom Italia e dall'Operatore ed ognuno per quanto di propria competenza, ad un soggetto unico (sia Mano d'Opera Impresa MOI che Mano d'Opera Sociale MOS), Telecom Italia notificherà all'Operatore che ha aderito al NPD il momento (data) di assegnazione dei lavori a MOS/MOI e la relativa ragione sociale.

Inoltre l'Operatore che ha aderito al NPD, in fase di inserimento ordini, potrà caratterizzare i singoli ordinativi in base ad un nuovo campo "codice qualità". Tale attributo consentirà 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 verifiche formali, contrattuali e commerciali ed in caso di esito positivo dà avvio alle verifiche tecniche per la realizzazione dell'accesso *bitstream*.

Nel documento di Offerta, sono riportati i casi in cui non può essere fornito il servizio per mancanza di fattibilità tecnica.

Qualora l'esito delle verifiche di fattibilità tecniche sia negativo (es. assenza di risorse trasmissive fino al primo nodo di concentrazione, assenza di risorse adeguata in rete di distribuzione o di giunzione), l'ordine verrà annullato conformemente a quanto previsto in Offerta.

Telecom Italia, notifica all'Operatore l'esito negativo della fattibilità tecnica per motivi di rete entro 10 giorni dall'inizio del provisioning (DRO) dell'accesso xDSL.

Con il NPD, 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.

L'eventuale rinuncia da parte dell'Operatore che ha aderito al NPD al trattamento in coda per un singolo ordine, potrà essere comunicata inviando a Telecom Italia 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 Telecom Italia senza limiti temporali, a meno di una riemissione automatica di un nuovo ordine, nell'eventuale caso di sopraggiunta disponibilità di rete. E' cura dell'Operatore inviare la cancellazione dell'ordinativo in coda nel caso di cambiamenti delle esigenze del cliente finale o delle necessità dell'Operatore.

Man mano che le risorse di rete si renderanno eventualmente disponibili, (ad esempio 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, verranno lavorate seguendo l'ordine di arrivo in coda (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 ordinativo 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 (mediante interrogazioni da GUI *on line*, la cui disponibilità è da aprile 2010) in tempo reale la posizione in coda del proprio ordinativo 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 es centrale satura, presenza di apparati in rete di distribuzione, incompatibilità tecnica, il relativo ordine verrà annullato ("chiuso KO") conformemente a quanto previsto in Offerta, senza attivare il meccanismo della coda.

Nei casi in cui l'esito delle verifiche di fattibilità risulti positivo Telecom Italia configurerà e realizzerà l'accesso *bitstream*, notificando all'Operatore l'espletamento dell'ordine (DNI) unitamente ai parametri di linea ADSL registrati presso il Cliente finale (Velocità aggancio up e downstream), questi ultimi solo nel caso di fornitura di ADSL su linea aggiuntiva.

Al fine di permettere all'Operatore di predisporre i propri sistemi e le proprie attività, Telecom Italia fornisce all'Operatore almeno tre 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 utilizzatore finale, la data di appuntamento con l'utilizzatore finale.

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

Telecom Italia valorizza gli SLA e le relative penali considerando, ai fini delle specifiche valutazioni, la Data di Notifica Impianto (DNI).

Nel caso di servizio *bitstream* su catena impiantistica GbE, Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore anche la stringa alfanumerica "Intermediate Agent" descritta in offerta.

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 del servizio *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 che sarà contattato dal tecnico (in un giorno lavorativo Lun÷Ven, all'interno della fascia oraria 08:00÷17:00) per conto dell'Operatore e

che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire l'esecuzione delle attività necessarie al provisioning.

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede dell'Utilizzatore Finale (es. *bitstream* asimmetrico su linea ISDN, richiesta splitter, linea aggiuntiva, ecc.), l'Operatore potrà esprimere una preferenza per la data ed eventualmente anche la fascia oraria di appuntamento desiderata per l'intervento (Data Appuntamento Desiderata DAD, intesa come un giorno lavorativo con fascia oraria mattutina 8:00-13:00 oppure pomeridiana 13:00-16:00), 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 (tramite GUI *on line*) 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.

Può comunque accadere che l'intervento presso la sede dell'utilizzatore finale non sia possibile per motivi imputabili all'Utilizzatore medesimo; ad esempio per i casi di Utilizzatore Finale irreperibile, assente, data appuntamento posticipata dall'Utilizzatore Finale, necessità di adeguamenti interni alla sede del Cliente, tubazione ostruita, permessi privati, ecc. In tal caso Telecom Italia procederà 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 Utilizzatore Finale o Operatore".

Le notifiche di sospensione causa Cliente/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), referenti contattati (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), una data di appuntamento alternativa, oppure indica che il cliente è nuovamente disponibile per l'intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (ad es. nel caso di locali indisponibili, locali chiusi, tubazione ostruita, indisponibilità cliente), da inviare entro i primi cinque giorni lavorativi successivi a quello della notifica inizio sospensione causa cliente.

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

Con il NPD, nel caso in cui il cliente finale rifiuti l'intervento del tecnico, in fase di appuntamento o in fase di intervento on field, l'ordinativo 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 (da GUI *on line*) la sospensione e far riprendere la lavorazione dell'ordine da parte di Telecom Italia. Il tempo di provisioning riprende dal giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'interruzione da parte dell'Operatore, qualora il cliente finale accetti effettivamente l'intervento del tecnico. Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione "il cliente rifiuta l'intervento del tecnico", l'ordinativo verrà automaticamente annullato ("chiuso KO") alla scadenza dei 5 giorni lavorativi.

L'interruzione della sospensione avente causa "cliente finale che rifiuta l'intervento del tecnico" potrà avvenire da parte Operatore, al più, una volta.

È necessario inoltre tener presente che la sospensione per causa Utilizzatore 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 (ad es. è necessario ripianificare l'intervento dei tecnici presso la sede dell'Utilizzatore 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 data DRO di inizio attività e la data di inizio sospensione (SI), bensì quello intercorrente tra DRO ed SI', dove SI' è il giorno lavorativo (Lun-Ven) immediatamente precedente alla data di inizio sospensione.

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 2:

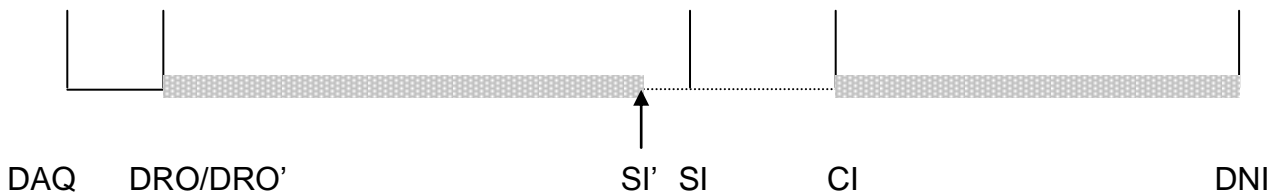


Figura 2: Tempi per il provisioning del servizio end-to-end validi ai fini dello SLA

Qualora si riscontrino almeno cinque sospensioni in giorni differenti (es. la sede dell'utilizzatore finale risulti ancora non disponibile, l'utilizzatore finale non è reperibile presso i contatti indicati nell'ordine, ecc.), oppure la sospensione si protrae complessivamente per oltre 30 gg., Telecom Italia considererà annullato l'ordine.

A titolo di indennizzo dei costi sostenuti, in tali casi l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia un importo corrispondente alla remunerazione di tutti gli "interventi a vuoto" effettuati per le suddette sospensioni causa cliente finale e/o Operatore, secondo il prezzo unitario dell'"intervento a vuoto" riportato nell'Offerta.

Tale trattamento verrà applicato anche ai casi di annullamenti richiesti dall'Operatore stesso prima della data del rilascio (DNI).

Nei casi eccezionali in cui, pur riscontrando sospensioni multiple causa Utilizzatore 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 l'utilizzatore finale. Ai fini dello SLA, le sospensioni multiple causa Cliente/Operatore saranno detratte dal calcolo del tempo di provisioning.

2.1.1 Intervento di attivazione presso il Cliente finale previo appuntamento

Qualora sia necessario un intervento presso l'Utilizzatore 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 l'Utilizzatore Finale hanno definito l'appuntamento (la data di inizio sospensione – 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 l'Utilizzatore Finale in fase di appuntamento non sia in grado di definire una data di disponibilità per l'intervento, anche questa situazione verrà trattata come una sospensione per causa Utilizzatore Finale con:

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

Qualora l'Utilizzatore Finale, una volta fissato l'appuntamento, comunichi uno slittamento temporale, Telecom Italia notificherà all'Operatore la nuova data e pertanto CI sarà rimodulata.

Qualora si presentino ostacoli realizzativi non dipendenti da Telecom Italia (permessi pubblici, cause di forza maggiore, permessi privati, tubazione Cliente ostruita, o altri impedimenti) 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 Cliente) e il periodo intercorrente tra la notifica della sospensione e la rimozione della stessa (di norma coincidente con l'intervento presso l'utilizzatore finale) sarà detratto dal tempo di provisioning.

2.1.2 Cessazione del collegamento

Qualora l'Operatore intenda cessare un servizio *bitstream*, questi invierà apposito ordine a Telecom Italia. A partire dal giorno lavorativo (Lun-Ven) successivo a quello del ricevimento, Telecom Italia provvederà a dare seguito alla richiesta.

2.1.3 Variazioni dei parametri tecnici dell'accesso con il NPD

Ogni ordine di variazione dei parametri tecnici dell'accesso secondo quanto previsto dall'Offerta, deve contenere gli identificativi degli accessi da variare. A valle

dell'espletamento della variazione, Telecom Italia darà relativa comunicazione dell'avvenuto espletamento del servizio all'Operatore.

Il NPD consente di gestire per le variazioni il codice qualità e il codice delivery.

Con il NPD, nel caso in cui l'Operatore chieda la variazione del numero di VC per un accesso simmetrico e sia necessario intervenire presso la sede del cliente finale (es per riconfigurare il modem), il contatto con il cliente finale verrà gestito come nel caso di nuova attivazione (DAD, sospensione per cliente che rifiuta l'intervento del tecnico, codice delivery e codice qualità).

2.1.4 Variazioni dei parametri dei VC degli accessi con NPD

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

Il NPD consente di gestire per tali variazioni il codice qualità e il codice delivery.

2.1.5 Variazioni della velocità degli accessi con NPD

Ogni ordine di variazione di velocità del servizio *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 NPD consente di gestire per tali variazioni il codice qualità e il codice delivery.

2.1.6 Downgrade dell'accesso ADSL

A partire dal 1 marzo 2010, l'Operatore può richiedere (da GUI *on line*) 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.

2.1.7 Errato provisioning

Il provisioning di un accesso viene considerato "errato/incompleto" qualora non abbia mai funzionato (es. mai andato a buon fine un ping, mai navigato, ecc) per cause addebitabili a

Telecom Italia, fino alla segnalazione del mancato funzionamento da parte dell'Operatore. La segnalazione dell'Operatore deve avvenire, per il servizio *bitstream* simmetrico/asimmetrico, rispettivamente entro i primi quattro giorni lavorativi successivi alla sua consegna (DNI), con apertura di appropriato Trouble Ticket (TT).

Telecom Italia consente all'Operatore di modificare il servizio inizialmente richiesto (es. downgrade) minimizzando il disservizio per l'Utilizzatore Finale, attraverso un apposito ordine di variazione.

2.1.8 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.

2.1.9 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.

2.1.10 Attivazioni Bitstream con Number Portability con NPD

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.

Il NPD consente di gestire il codice qualità e il codice delivery.

2.1.11 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).

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 (NPD) 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 dei servizi *Bitstream* di accesso a banda larga all'ingrosso (Mercato n. 5 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE);
- 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 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 portale www.wholesale-telecomitalia.it. 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 www.wholesale-telecomitalia.it).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery per i servizi *Bitstream* descritto nel documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (nel seguito Addendum-NPD) dell’anno 2009 e degli anni successivi.

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nell’Addendum-NPD di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori”.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori” 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”.

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 (NPD) 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 dei servizi *Bitstream* di accesso a banda larga all'ingrosso (Mercato n. 5 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE);
- 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 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 portale www.wholesale-telecomitalia.it. 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 www.wholesale-telecomitalia.it).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery per i servizi *Bitstream* descritto nel documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (nel seguito Addendum-NPD) dell’anno 2009 e degli anni successivi.

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nell’Addendum-NPD di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori”.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori” 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”.

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