



TIM Wholesale

Roma 16 febbraio 2017

**Nuovo servizio commerciale «SMS DI CORTESIA»
disponibile nell'ambito della fornitura dei servizi
di accesso wholesale con intervento presso la
sede del cliente finale (LNA)**



Descrizione

SMS DI CORTESIA è un nuovo servizio commerciale di TIM grazie al quale è possibile ricevere, ai termini e alle condizioni di seguito riportate, un sms di promemoria prima dell'intervento del tecnico presso la sede del cliente finale, nell'ambito del processo di fornitura dei servizi di accesso wholesale.

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

- ✓ Per acquistare il servizio «SMS DI CORTESIA» l'Operatore dovrà sottoscrivere il modulo di adesione in base al quale autorizza e dà mandato a TIM ad inviare sms di promemoria, prima dell'intervento del tecnico, al Referente (cliente finale o Operatore, nel seguito CF) qualora per tale CF sia presente nell'ordine LNA un numero di rete mobile.
- ✓ Il CF, il giorno solare precedente alla data dell'appuntamento, entro le ore 18:00, riceve un messaggio in cui gli viene ricordata la data e l'ora dell'appuntamento. Questo sms di cortesia viene inviato per ogni appuntamento concordato. Nel caso in cui l'appuntamento sia fissato a breve, entro il giorno successivo al contatto, l'sms di cortesia non viene inviato.
- ✓ Il testo standard dell'sms è « Gentile Cliente, Le confermiamo l'appuntamento con il tecnico per il giorno/mese dalle ore X alle ore Y. Codice pratica xxx». L'SMS contiene un codice della pratica che è l'id_risorsa della LNA, per consentire all'Operatore di individuare l'ordinativo di lavoro.
- ✓ L'sms non è richiamabile da parte del CF.
- ✓ Il numero telefonico mittente è personalizzabile, con alias scelto dall'Operatore, es «OAO 1» (al massimo 11 caratteri maiuscolo).
- ✓ Eventuali personalizzazioni del testo /lunghezza dell'sms, se richieste dall'Operatore, saranno negoziate ad hoc su base fattibilità tecnica economica.
- ✓ L'importo del servizio «SMS DI CORTESIA » è pari a **0,18 € per ogni sms di cortesia** e sarà addebitato all'Operatore solo in caso di consegna nei tempi. Tale contributo è aggiuntivo rispetto al contributo previsto da OR per la lavorazione della nuova linea di accesso (LNA).
- ✓ Con il servizio «SMS di CORTESIA», non ci sono variazioni sui tempi di SLA/penali e sulle mimiche NPD.

Principali informazioni riportate nella fattura all'Operatore del servizio SMS di Cortesia

- Identificativo dell'ordine della linea di accesso
- Data e ora dell'sms
- Numero totale di sms inviati, per singolo ordine LNA
- Testo del messaggio e numero telefonico al quale l'sms è stato inviato

Lancio del servizio SMS DI CORTESIA

Gli Operatori interessati al nuovo servizio SMS di CORTESIA, possono rivolgersi al proprio Account Manager per sottoscrivere il modulo di adesione.

Il servizio «SMS di Cortesia » è disponibile per gli ordinativi relativi ai seguenti servizi di accesso:

- ULL LNA;
- SLU LNA;
- WLR LNA;
- ATTIVAZIONE EX NOVO BITSTREAM ADSL NAKED (sia ATM sia ETH, sia EASY IP ADSL);
- ATTIVAZIONE EX NOVO BITSTREAM NGA e VULA (FTTCAB e FTTH).

In funzione della domanda del mercato, TIM si riserva di modificare con un preavviso di almeno 30 giorni attraverso la pubblicazione di apposita news sul portale wholesale, aspetti di dettaglio relativi alla gestione operativa del servizio «SMS di cortesia».