



**MANUALE DELLE PROCEDURE
DI TELECOM ITALIA
2024**

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

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

24 ottobre 2023

INDICE

1	SCOPO	4
2	ACRONIMI	6
3	NUOVA CATENA DI DELIVERY (NCD)	7
	3.1 Opere Speciali	7
	3.2 Fasce orarie di disponibilità per l'intervento tecnico	9
	3.3 Rimodulazione data appuntamento	9
	3.4 Desospensione	10
	3.5 Annullamento da OAO.....	12
	3.6 Rimodulazione DAC da recipient.....	13
	3.7 Interruzione da Recipient	13
4	PROCESSO DI <i>PROVISIONING</i>	15
	4.1 Provisioning del Kit di Consegna ATM o Ethernet	17
	4.1.1 Ordini di rehomings del Kit di Consegna ATM	21
	4.1.2 Ordini di disattivazione del Kit di Consegna	22
	4.2 Provisioning di VP o VLAN e/o CAR	23
	4.2.1 Acquisizione ed evasione degli ordini	23
	4.2.2 Ordini di pre-provisioning delle VLAN	25
	4.2.3 Ordini di condivisione delle VLAN.....	26
	4.2.4 Ordini di variazione di banda.....	26
	4.2.5 Ordini di cambio attestazione del Kit di Consegna.....	27
	4.3 Provisioning dell'accesso Bitstream al cliente finale	27
	4.3.1 Processo di provisioning dell'accesso	28
	4.3.2 Intervento di attivazione presso il cliente finale previo appuntamento	45
	4.3.3 Gestione problematiche on field - contatto diretto dell'Operatore (Quarto Referente OLO)	46
	4.3.4 Variazione dei parametri tecnici dell'accesso Bitstream	48
	4.3.5 Variazione dei parametri dei VC dell'accesso Bitstream.....	49
	4.3.6 Variazione della velocità dell'accesso ADSL.....	49
	4.3.7 Variazione dell'accesso ADSL: Downgrade "fast"	49
	4.3.8 Cessazione dell'accesso Bitstream	49
	4.3.9 Post provisioning degli accessi.....	50
	4.3.10 Casi particolari: collegamenti non esercibili	51
	4.3.11 Modalità di apertura segnalazione sugli ordini	51
	4.3.12 Attivazioni sincronizzate.....	52
	4.3.13 Attivazioni Bitstream con Number Portability	52
	4.3.14 Attivazioni WLR o POTS di Telecom Italia su Bitstream naked.....	52
	4.3.15 Modalità di ricarica per il servizio di accesso ADSL Ethernet naked "Dinamico"	53
5	PROCESSO DI <i>ASSURANCE</i>.....	54
	5.1 Descrizione del processo di assurance	54
	5.1.1 Modalità di segnalazione dei malfunzionamenti	59

5.1.2	<i>Intervento a data concordata con appuntamento</i>	60
5.1.3	<i>Solleciti o escalation</i>	61
5.1.4	<i>Stato di avanzamento dei Trouble Ticket</i>	61
5.1.5	<i>Cause di forza maggiore/causa terzi/località disagiate</i>	61
5.1.6	<i>Segnalazioni di degrado e richieste di supporto</i>	62
5.1.7	<i>Monitoraggio risorse di rete</i>	67
5.2	Gestione unificata guasti per differenti sedi Cliente	68
5.3	Sospensioni causa cliente finale e/o Operatore	69
5.3.1	<i>Nuovo processo</i>	69
6	PROCESSO DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI A VUOTO	73
6.1	Processo per gli laV di provisioning	73
6.1.1	<i>Premessa</i>	73
6.1.2	<i>Principi generali</i>	73
6.1.3	<i>Indicatore di utilizzo del "quarto referente"</i>	75
6.1.4	<i>Eventuali contestazioni</i>	77
6.2	Processo per gli laV di assurance	77
6.2.1	<i>Premessa</i>	77
6.2.2	<i>Principi generali</i>	77
6.2.3	<i>Disponibilità degli strumenti</i>	78
6.2.4	<i>Scenari e criteri di fatturazione degli laV</i>	79
6.2.5	<i>Eventuali contestazioni</i>	82
7	FATTURAZIONE	84
7.1	Fatturazione unificata per differenti sedi cliente	85
	ALLEGATO 1: COPERTURA TECNICA "NETMAP"	86
	ALLEGATO 2: FAC-SIMILE VERBALE DI COLLAUDO DEL KIT DI CONSEGNA	87

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 9, comma 4, della delibera 348/19/CONS, pubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito anche "OR") per l'anno 2024 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 2024 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 da rete fissa (cfr. normativa di riferimento nell' "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

L'OR per l'anno 2024 dei servizi *Bitstream* e dei relativi servizi accessori è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 24 ottobre 2023", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Service Level Agreement di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 24 ottobre 2023", che definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* dei servizi.

L'OR 2024 approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1° gennaio 2024, salvo ove diversamente specificato. Nelle more dell'approvazione dell'OR 2024, 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.

Il presente Manuale delle Procedure e le relative *News* sono pubblicati sul "Portale Wholesale" di Telecom Italia, all'indirizzo www.wholesale.telecomitalia.com.

I processi di *provisioning*, di *assurance* e le regole di valorizzazione ai fini della fatturazione relativi ai servizi di Colocazione, Raccordi Interni di Centrale, e Flussi di Interconnessione sono descritti nei documenti “Manuale delle Procedure di Telecom Italia” vigenti nell’ambito delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

2 ACRONIMI

ADSL:	Asymmetric Digital Subscriber Line
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
NOW:	National Operative Wholesale
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
xDSL:	x Digital Subscriber Line
XML:	eXtensible Markup Language
XSD:	XML Schema Definition

3 NUOVA CATENA DI DELIVERY (NCD)

L'Autorità, con la delibera 652/16/CONS, ha approvato il Nuovo Modello di Equivalence (NME) che prevede l'adozione, da parte di Telecom Italia, della Nuova Catena di Delivery (NCD).

La documentazione di dettaglio relativa al NME e alla NCD è pubblicata da Telecom Italia nell'area riservata del Portale Wholesale. In particolare, nella sezione "Documentazione" -> "Nuova Catena Delivery (NCD)" è disponibile il documento "FAQ sulla Nuova Catena di Delivery", pubblicato il 25 luglio 2018.

Con riferimento ai servizi dati del Mercato 3b si riporta quanto segue.

3.1 Opere Speciali

Gestione delle Opere Speciali a mezzo tracciato tramite notifica di sospensione e successiva ricezione di notifica contenente la valorizzazione economica del preventivo.

Di seguito il macro-processo di riferimento che si applica a tutte le richieste di linea non attiva:

- Ricezione e acquisizione ordine OAO;
- Avvio della fase di delivery nel corso del quale il tecnico OA riscontra la necessità di effettuare opere speciali;
- Telecom Italia invia verso OAO notifica di sospensione con causale W04 e resta in attesa che OAO richieda il preventivo via GUI o via file¹ su sistema NOW di Telecom

¹ Cfr. News del 26 settembre 2019, titolo "Servizi Bitstream NGA, VULA, EASY IP NGA: conferma rilasci al 29 settembre 2019 (rev.4.12)".

Italia entro 15 gg (previsto *time out*) oppure annulli l'ordine di attivazione sospeso per Opere Speciali²;

- Telecom Italia invia il preventivo economico ad OAO (tramite notifica o visualizzazione a GUI) è entro 7 gg (da intendersi come un tempo obiettivo) dalla richiesta tramite GUI (per i servizi dati il preventivo è su richiesta). Nel preventivo economico è riportato un importo unico, comprensivo delle attività/lavori necessari. Gli importi dei preventivi sono espressi in Euro (IVA esclusa);
- Entro 50 gg³ (prevista gestione *time out*) l'OAO comunica via file o da GUI CRM di Telecom Italia l'accettazione/rifiuto del preventivo;
- Il rifiuto del preventivo porta alla chiusura negativa della richiesta;
- L'accettazione del preventivo da parte OAO è irrevocabile. Gli importi economici del preventivo sono dovuti da OAO a Telecom Italia anche qualora il servizio richiesto non possa essere attivato per causa Operatore/Cliente Finale;
- L'accettazione del preventivo riavvia la lavorazione dell'ordine dal giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'accettazione stessa;
- Per i servizi dati: il preventivo è sempre valorizzato e diverso da zero (anche in caso di EPA – Entro Perimetro Abitato oltre che in caso di OPA – Oltre Perimetro Abitato). In fase di notifica preventivo, oltre alla sezione DATI_PreventivoOpereSpeciali, verranno popolate le sezioni DATI_ACCESSO e DATI_UserVlan; in particolare, i dati relativi all'ordine in esame sono come di consueto dettagliati all'interno della sezione DATI_ACCESSO.

² Cfr. News del 5 maggio 2020, titolo “*Bitstream Asimmetrici e Simmetrici, Easy IP ADSL, FTTCab e FTTH Bitstream NGA/VULA/Easy IP NGA: Conferma rilascio in esercizio annullamento ordinativi di attivazione*”.

³ Cfr. News del 16 ottobre 2019, titolo “*Migliorie Opere Speciali per accessi Bitstream, Bitstream NGA e VULA, ULL, SLU e WLR*”.

3.2 Fasce orarie di disponibilità per l'intervento tecnico

Le fasce orarie nelle quali il tecnico avvia l'attività *on field* sono le seguenti:

- 8:30-10:30
- 10:30-12:30
- 13:00-15:00
- 15:00-17:00
- 17:00-18:30

Telecom Italia comunicherà tramite *News* la eventuale predisposizione informatica e il rilascio delle suddette fasce orarie.

Con vista Operatore le fasce orarie selezionabili (via file o via GUI) per gli ordini su LNA (Linea Non Attiva) sono le seguenti:

- '01' = Prima mattina - (8:30 – 10:30)
- '02' = Seconda mattina - (10:30 – 13:00)
- '03' = Primo pomeriggio - (13:00 – 15:00)
- '04' = Secondo pomeriggio - (15:00 – 18:30)

Si precisa che, nelle notifiche all'Operatore, nel campo ORA_APPUNTAMENTO viene indicata l'ora "intera" relativa alla fascia oraria partire dalla quale tecnico effettuerà l'intervento *on field* (es. ORA_APPUNTAMENTO = 10.00 si intende che il tecnico avvierà l'attività *on field* alle 10.30).

3.3 Rimodulazione data appuntamento

Rimodulazione data appuntamento da tracciato o da GUI *online di NOW*:

- È possibile rimodulare (si intende un posticipo) la data appuntamento:

- a valle dell'appuntamento preso, nei casi in cui è previsto l'intervento del tecnico in sede del cliente finale;
- in caso di ordine desospeso da OAO (es. a seguito di sospensione per "cliente irreperibile" con *time out* 5 giorni) con indicazione di una "prima DAD dispositiva" e per il quale, successivamente, OAO richieda una nuova successiva DAD dispositiva.
- È possibile inviare richieste di rimodulazione della data di appuntamento fino alle 18:00 del giorno lavorativo precedente all'Appuntamento (si intendono gli appuntamenti presi da Telecom Italia con il cliente finale/referente). In tali richieste l'operatore dovrà indicare la nuova DAD e la fascia oraria.
- La data comunicata in fase di rimodulazione è dispositiva (Telecom Italia non richiama il cliente finale).
- In fase di rimodulazione data appuntamento non è possibile indicare una data che cade in un giorno festivo.
- In fase di rimodulazione data appuntamento non è possibile indicare una data che cade di sabato o di domenica.
- La data appuntamento comunicata in fase di rimodulazione deve essere:
 - per ordini via file: maggiore di "Data" + 3 gg lav, ove Data è la data di appuntamento indicata nella notifica con codice W09 "sospensione cliente per appuntamento preso";
 - per ordini via GUI: maggiore di *sysdate* + 3 gg lav.

L'eventuale rifiuto della richiesta di rimodulazione viene notificato mediante stato RR (Rifiuto Rimodulazione).

3.4 Desospensione

Desospensione da tracciato o da GUI *online* di NOW:

- La desospensione è possibile esclusivamente per ordini sospesi (* cfr lista) che pertanto possono essere oggetto di desospensione o di annullamento.

- La data comunicata in fase di desospensione è dispositiva (Telecom Italia non richiama il cliente finale). L'operatore dovrà indicare la nuova data e una fascia oraria tra le quattro possibili di cui al par. 3.2.
- In fase di desospensione non è possibile indicare una data che cade in un giorno festivo.
- In fase di desospensione non è possibile indicare una data che cade di sabato o di domenica.
- La data comunicata in fase di desospensione deve essere maggiore di sysdate+3 gg lav.
- In fase di desospensione è obbligatorio inserire un ulteriore referente; non è previsto alcun controllo sull'univocità del referente.
- La richiesta di desospensione può essere rifiutata (causale 333 – Desospensione non ammissibile) nei seguenti casi:
 - l'ordine da desospendere non è nello stato sospeso;
 - la data comunicata in fase di desospensione non è valida;
 - l'ordine da desospendere non è di propria competenza.

(*) lista descrittiva delle sospensioni (con codice) per le quali OAO ha la possibilità di desospendere l'ordine entro il termine di cui al time-out:

- Attesa OLO per cliente irreperibile da remoto - time out KO (W24 per dati) time out a 5 giorni lavorativi;
- Cliente Rifiuta in fase di Appuntamento. Time out KO (W18 per dati) time out a 5 giorni lavorativi;
- Cliente Rifiuta in fase di intervento On-field. Time out KO (W19 per dati) time out a 5 giorni lavorativi;
- Attesa OLO per cliente irreperibile on field - time out KO (W25 per dati) time out a 5 giorni lavorativi;

- Tubazione accesso satura o insufficiente (W02 per dati) time out a 30 giorni solari;
- Recapiti telefonici errati - Time out KO (W20 per dati) time out a 5 giorni lavorativi.

3.5 Annullamento da OAO

Annullamento da tracciato o da GUI *online* di NOW:

- È possibile annullare ordini di attivazione su Linea non Attiva.
- Non è possibile annullare richieste di variazione / cessazione.
- Per l'annullamento di ordini di cambio operatore si faccia riferimento alla richiesta di Interruzione da Recipient.
- È possibile inviare richieste di annullamento fino alle 18:00 del giorno lavorativo precedente all'Appuntamento (qualora preso da Telecom Italia con il cliente finale/referente). Il controllo "fino alle 18:00" è riferito all'appuntamento corrente (anche successivo al primo o rimodulato). L'ordine può essere annullato anche in caso di ordine nello stato sospeso. È possibile inviare richieste di annullamento anche in caso di ordine nello stato sospeso per Policy di Contatto.
- Le ulteriori casistiche di sospensione per le quali OAO può annullare l'ordine sono quelle con codice causale W02, W03⁴, W04, W12⁴, W15, W18, W19, W20, W24, W25.
- L'eventuale rifiuto della richiesta di annullamento viene notificato mediante stato RA (Rifiuto Annullamento) con causale codice 206 "Impossibile annullare l'ordinativo.
- A seguito dell'accettazione della richiesta di annullamento, Telecom Italia notifica la chiusura dell'ordine oggetto di annullamento con la causale Z09 "Chiuso per annullamento da OLO" indipendentemente dallo stato dell'ordine (quindi anche per ordini già nello stato sospeso).

⁴ Caduta in disuso.

3.6 **Rimodulazione DAC da recipient**

- È possibile solo per ordini di cambio operatore, in particolare:
 - richieste di attivazione LA (Telecom Italia Donating);
 - migrazione OLO2OLO⁵.
- Le richieste di Rimodulazione di una DAC da Recipient possono essere accolte fino a 3 gg. lavorativi prima (DAC-3) dell'ultima DAC corrente.
- A seguito dell'accettazione della richiesta di Rimodulazione DAC, Telecom Italia invia una notifica di RDAC contenente la nuova data verso Donating, Recipient ed eventualmente Donor e la relativa causale (codice Z17 "Rimodulazione DAC su richiesta OLO"⁶).
- L'eventuale rifiuto della richiesta di Rimodulazione DAC viene notificato mediante stato KR (Rifiuto Rimodulazione DAC da Recipient).

3.7 **Interruzione da Recipient**

- L'interruzione da Recipient è applicabile a tutte le richieste di cambio operatore incluso il caso Telecom Italia Donating.
- Non sono previste eccezioni per il caso di Donating = Recipient.
- In questa richiesta dovrà essere specificato il CodiceOrdineTIWH e il Codice Risorsa associato alla richiesta.

⁵ Include il caso OLO Donating = OLO Recipient.

⁶ Cfr. News del 23 luglio 2019, titolo "Servizi Bitstream NGA, VULA, EASY IP NGA: conferma rilasci al 27 luglio 2019 (rev.4.11)".

- In caso di accoglimento della richiesta, l'ordine di cambio operatore viene espletato negativamente con causale specifica e ne viene data comunicazione al Recipient, al Donating, ove sia stato già ingaggiato (es. per conferma codice sessione), ed eventualmente al Donor.
- L'eventuale rifiuto della richiesta di interruzione viene notificato come segue:
 - servizi Dati: viene notificata mediante stato RA (Rifiuto Annullamento).
- Le richieste di Interruzione da Recipient possono essere accolte fino a DAC-3.

4 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).

Gli Operatori inseriscono gli ordini in *self provisioning*, accedendo ai sistemi messi a disposizione da Telecom Italia.

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 (fornitura del Kit di Consegna, CAR, 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 le sedi dei clienti finali dell'Operatore stesso.

In fase di dismissione, il *de-provisioning* deve essere effettuato in ordine inverso, disattivando prima le componenti di accesso, successivamente le VLAN/VP e infine il *Kit* di consegna.

Per ogni richiesta di servizio, l'Operatore dovrà garantire sotto la propria responsabilità che il cliente finale abbia fornito il consenso per eventuali interventi dei tecnici Telecom Italia necessari, presso la sede del cliente finale e sugli impianti del cliente finale, 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.

È cura dell'Operatore aggiornare i propri punti di contatto che sono pubblicati sul Portale Wholesale.

È altresì cura dell'Operatore rivolgersi ai punti di contatto di Telecom Italia che sono pubblicati e periodicamente aggiornati sul Portale Wholesale.

In data 30 settembre 2021, Telecom Italia ha pubblicato la seguente News con titolo “Sistema unico per l’invio delle segnalazioni di Provisioning e Assurance”:

“Dal 4 novembre 2021 sarà disponibile per gli Operatori, nell’area riservata del Portale Wholesale, il sistema unico per l’invio di eventuali segnalazioni relative al Provisioning e all’Assurance dei servizi ULL/SHA, SLU, WLR, CPS, NP, Bitstream, Easy IP ADSL, Bitstream NGA, EASY IP NGA e VULA.

Le principali caratteristiche del sistema unico sono:

- *interfaccia user friendly per la compilazione del form di segnalazione;*
- *visualizzazione in automatico delle informazioni presenti:*
 - *sull’ordine, inserendo il codice ordine OAO in fase di apertura della segnalazione di provisioning;*
 - *sul Trouble Ticket (TT), inserendo l’identificativo del TT in fase di apertura della segnalazione di assurance per eventuali contestazioni relative alla chiusura dei TT;*
- *tracciamento delle segnalazioni aperte e chiuse e relativa reportistica.*

Fino al 16 dicembre 2021, l’Operatore potrà inviare le eventuali segnalazioni di provisioning sia mediante il sistema “segnalazioni di provisioning” attualmente in uso, sia attraverso il nuovo sistema unico.

Dal 17 dicembre 2021:

- *il sistema di “segnalazioni di provisioning” sarà disponibile solo per consultare le segnalazioni aperte prima del 17 dicembre 2021.*
- *le eventuali segnalazioni di contestazione di chiusura del TT in assurance dovranno essere aperte esclusivamente tramite Sistema Unico.*

Nel corso del mese di ottobre p.v., TIM organizzerà apposite sessioni per presentare agli Operatori il sistema unico.

A conclusione di tali sessioni, TIM pubblicherà nell’area riservata del Portale Wholesale nella sezione “Documentazione”:

- *il manuale di utilizzo*

- *la registrazione della sessione formativa del docente.*

L'introduzione del Sistema Unico non prevede alcun sviluppo informatico da parte degli Operatori.

Per eventuali chiarimenti, sono a disposizione gli Account Manager.”.

In data 5 agosto 2022, Telecom Italia ha pubblicato la seguente News con titolo “Segnalazioni di contestazione sulla chiusura TT: estensione dell'utilizzo del Sistema Unico”:

“Con riferimento alla News pubblicata il 30/9/2021 dal titolo “Sistema Unico per l'invio delle segnalazioni di Provisioning e Assurance” ([clicca qui](#)) si informano gli Operatori che le segnalazioni di contestazioni sulla chiusura dei Trouble Ticket sono state estese alle restanti tipologie di accesso fra le quali Semi-VULA, Semi-Bitstream NGA, Semi-Easy IP NGA, GIGANET, GIGAWAVE, FIBRA SPENTA, GEA, FWA, TERMINATING ETHERNET, FTTO.

Il Sistema Unico sarà disponibile anche per le tipologie di prossima introduzione.

A partire dal 31/10/2022, le segnalazioni di contestazioni sulla chiusura dei TT saranno accolte solo se veicolate a TIM tramite il SISTEMA UNICO”.

4.1 Provisioning del Kit di Consegna ATM o Ethernet

L'attivazione del Kit di Consegna ATM è un'attività propedeutica al *provisioning* dei VP e degli accessi per i clienti finali.

L'attivazione del Kit di Consegna Ethernet, con relativi aggregati di banda (CAR), è un'attività propedeutica al *provisioning* delle VLAN e degli accessi per i clienti finali. Per il processo si rimanda a quanto descritto nel Manuale delle Procedure dell'Offerta di Riferimento 2024 del servizio *Bitstream NGA*.

Si precisa che la consegna del *Bitstream Ethernet* e del *Bitstream NGA* sul medesimo *Kit* prevede la configurazione delle componenti specifiche CAR, VLAN e Macroaree, le quali sono fatturate distintamente da Telecom Italia.

In particolare, relativamente alle componenti di servizio VLAN e CAR per i servizi *Bitstream Ethernet* andranno applicate le procedure descritte nel presente documento.

L'ordine del Kit di Consegna con velocità maggiori di 2 Mbit/s è subordinato ad una preventiva richiesta di Studio di Fattibilità (SdF) che l'Operatore invia all'Account Manager, nel quale l'Operatore precisa 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 dalla richiesta dell'OAO (modulo compilato correttamente). Nel caso di richieste superiori a 7 SdF/settimana, i tempi di lavorazione degli SdF potranno essere superiori ai 15 giorni lavorativi.

Nel caso in cui lo SdF si chiuda con esito negativo, Telecom Italia fornisce tale riscontro all'Operatore che potrà inviare una nuova richiesta di SdF.

Nel caso in cui lo SdF si chiuda con esito positivo e sia accettato dall'Operatore, Telecom Italia, a seguito dell'ordine dell'Operatore sul CRM come di seguito descritto, procede ad attivare il Kit di Consegna.

L'ordine di attivazione di un KIT è in *self provisioning* da OAO.

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

- il codice dello Studio di Fattibilità effettuato con relativo esito e, nel caso di soluzioni a progetto, la data di attesa consegna del Kit a partire dalla DRO dell'ordine del Kit;
- gli eventuali importi *extra* rispetto al prezzo del servizio base nel caso di soluzioni a progetto;
- 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 lavora *best effort* 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 in cui la disattivazione sia lavorata con una data concordata a progetto, non si applica lo SLA base da OR).

Nel caso in cui l'Operatore accetti la proposta tecnico-economica risultante dallo SdF, l'Operatore inserisce quindi l'ordine del Kit di Consegna sul sistema 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 sul CRM, l'Operatore deve riportare il codice del relativo SdF del Kit di Consegna unitamente ai campi necessari alla fornitura del servizio (Kit).

Contestualmente all'inserimento dell'ordine sul CRM, l'Operatore avrà altresì cura di inviare ai punti di contatto di Telecom Italia per i Kit, il numero dell'ordine.

Qualora l'ordine di attivazione del Kit di Consegna inserito dall'Operatore sul CRM non sia coerente con quanto richiesto dall'Operatore nello Studio di Fattibilità precedentemente accettato dall'Operatore, l'ordine può essere 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. Telecom Italia si riserva, parimenti, di adeguare canoni e contributi qualora la mancata coerenza emerga in fase di esercizio del Kit.

A questo punto, a seguito dell'ordine pervenuto sul CRM, Telecom Italia effettua le necessarie verifiche e, qualora non siano superate, 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.

Il verbale di collaudo firmato da Telecom Italia viene inviato al punto di contatto dell'Operatore pubblicato sul Portale Wholesale, confermando così che il Kit è attivo e funzionante. Il fac-simile del verbale di collaudo è riportato in Allegato 2 e potrà essere aggiornato con successiva comunicazione tramite *News*. È cura dell'Operatore indicare a Telecom Italia quale sia il suo punto di contatto al quale inviare il verbale di collaudo e fare aggiornare tale riferimento sul Portale Wholesale.

Si rinvia allo strumento di supporto al *troubleshooting* NGAsP⁷ (New Generation Assurance Platform) per le informazioni (es. stato dell'apparato) che l'Operatore può visualizzare in relazione al Kit di consegna.

In particolare, come descritto nell'Offerta di Riferimento 2024 al par. "Ulteriori profili di servizio e funzionalità" - "**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 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.

La funzionalità opzionale "prova di *ping*" può essere richiesta dall'Operatore aprendo un apposito Trouble Ticket di richiesta di supporto secondo le modalità operative dettagliate nella News del 20/12/2017 "Migliorie nel post- delivery dei kit di consegna Bitstream e VULA":

"Si informano gli Operatori che è prevista una miglioria alla modalità operativa per la richiesta degli "strumenti di analisi del link Ethernet" tra:

- *apparato di rete dell'Operatore e apparato di terminazione L2 del kit di consegna Bitstream;*
- *apparato di rete dell'Operatore e porta del Nodo Locale della rete TIM.*

In particolare, gli Operatori interessati a richiedere la suddetta funzionalità, potranno sin da subito aprire un apposito Trouble Ticket di richiesta di supporto invece di inviare una email all'indirizzo ssw.ip@telecomitalia.it. Da aprile 2018, la modalità di richiesta tramite email sarà pertanto disattivata."

Il *provisioning* del Kit di Consegna può avvenire anche con la modalità di offerta "Prime Contractor" descritta nell' "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e

⁷ Telecom Italia pubblica il manuale NGASP ed i suoi aggiornamenti sul Portale Wholesale.

relativi servizi accessori”. Gli Operatori interessati alla condivisione del Kit possono richiedere il format contrattuale a Telecom Italia (Account Manager).

Per un ordine già inserito, con il Kit di consegna in fase di fornitura, Telecom Italia potrà *best effort* dare seguito alla eventuale richiesta di annullamento, qualora la fornitura del Kit non sia già in una fase realizzativa avanzata. L’Operatore potrà esprimere a Telecom Italia (Account Manager) la sua intenzione di “annullare” l’ordine e Telecom Italia si riserva di valutarne la fattibilità. In questi casi l’Operatore dovrà corrispondere i costi correlati alle attività operative già svolte (es. predisposizione del progetto esecutivo) in aggiunta all’importo previsto per lo Studio di Fattibilità nei casi di mancata accettazione.

4.1.1 Ordini di rehomining del Kit di Consegna ATM

Per i Kit ATM, in data 26 febbraio 2015, Telecom Italia ha pubblicato la seguente News con titolo “*Gestione degli ordini per il caso di rehomining dei Kit ATM*”:

“Si informano gli Operatori che sul sistema CRM wholesale è disponibile la funzionalità di “ordine di rehomining” per i KIT ATM che gli Operatori possono utilizzare nel caso di cambio della loro sede (es trasloco), a parità di codice centrale Punto di Interconnessione Bitstream ATM.

Tale ordine può essere inserito dagli Operatori nei seguenti casi:

- 1) presenza di un codice progetto;*
- 2) presenza di un codice di studio di fattibilità.*

In funzione del desiderata Operatore espresso nello studio di fattibilità e nel progetto, il rehomining può essere effettuato in modalità “sincrona” (dal punto di vista tecnico viene preparato un nuovo percorso fisico, raccordo o collegamento trasmissivo, in parallelo al pregresso raccordo/collegamento e poi in orario concordato con OLO si riconfigura il livello fisico del nuovo percorso sulla medesima porta del KIT ATM) oppure “asincrona” (dal punto di vista tecnico viene preparato un nuovo percorso fisico, raccordo o collegamento trasmissivo, in parallelo al pregresso raccordo/collegamento e poi in orario concordato con OLO si riconfigura il livello fisico e il livello logico VP e VC del nuovo percorso sulla medesima porta fisica del KIT ATM).

In entrambi i casi è necessario, per mantenere allineate le banche dati tecniche e commerciali:

- 1) assegnare una nuova TD al KIT ATM, distinta dalla TD originaria (anche se si riutilizza la medesima porta fisica del nodo ATM);*
- 2) a cura OLO, a valle della chiusura da CRM dell'ordine di "attivazione per rehomng", inserire ordini di cambio KIT per i VP/VC da consegnare sulla nuova TD;*
- 3) a cura OLO, inserire ordine di "cessazione per rehomng" del vecchio KIT/TD.*

L'ordine di rehomng non darà seguito all'addebito di contributi per l'OLO, fatta eccezione per l'adeguamento dei contributi/canoni del servizio di trasporto geografico/locale tra situazione ante-rehomng e post-rehomng come da Progetto/Studio di Fattibilità e per i contributi come da OR Bitstream ATM per le attività di cui ai punti 2) e 3)."

4.1.2 Ordini di disattivazione del Kit di Consegna

La disattivazione di un *Kit* ATM prevede l'invio da parte dell'Operatore dello specifico ordine di cessazione. Il *Kit* ATM può essere disattivato solo se non vi siano VP o accessi/VC attivi, in corso di attivazione/variazione o in corso di cessazione.

La disattivazione del *Kit* Ethernet Cisco 3750 prevede l'invio da parte dell'Operatore dello specifico ordine di cessazione. Il *Kit* Ethernet può essere disattivato solo se non vi siano:

- CAR attivi, in corso di attivazione/variazione o in corso di cessazione;
- VLAN attive, in corso di attivazione/variazione o in corso di cessazione;
- accessi attivi, in corso di attivazione/variazione o in corso di cessazione.

Nel caso di disattivazione del *Kit* Ethernet Cisco 3750, l'Operatore deve indicare il proprio Referente ed i relativi recapiti per consentire il ritiro dell'apparato L2 (per i casi di apparato L2 installato in spazi OAO interni alla centrale sede del Pdl o presso PoP OAO esterno alla sede del Pdl).

4.2 **Provisioning di VP o VLAN e/o CAR**

Per i servizi xDSL per i quali è prevista la raccolta del traffico degli accessi *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. Nel caso in cui l'Operatore abbia scelto un modello di gestione della banda con aggregato CAR al Kit, l'ordine della banda (CAR) è preliminare all'ordine di attivazione della VLAN da consegnare su tale CAR.

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

4.2.1 **Acquisizione ed evasione degli ordini**

Gli ordini relativi ai VP o alle VLAN possono essere inseriti *in self provisioning* dall'Operatore tramite GUI *online* NOW⁸ 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 (quindi a partire dalla DRO).

Gli ordini relativi ai CAR possono essere inseriti in *self provisioning* dall'Operatore sulle GUI *online* CRM⁹, 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 (quindi a partire dalla DRO).

Gli ordinativi dei CAR richiedono l'indicazione del codice "TD" del Kit di consegna sul quale dovranno essere configurati, nonché un codice identificativo numerico (progressivo da 1 a 5).

Gli ordinativi di attivazione VLAN e variazione del Kit per le VLAN, richiedono l'indicazione del codice "TD" del Kit di consegna sul quale dovranno essere configurati, nonché l'eventuale codice identificativo numerico (progressivo da 1 a 5) dei CAR.

⁸ Cfr. News del 21 aprile 2021, titolo "Offerte VULA, Bitstream NGA, Bitstream: conferma rilascio nuove funzionalità sulle GUI di NOW per gli ordini di VLAN e VP".

⁹ Cfr. News del 10 giugno 2022, titolo "End Of Life Internet Explorer 11 su Windows 10 – Aggiornamento manuale CRMWS" con la quale Telecom Italia comunica le modalità operative per garantire la continuità dell'operatività sul sistema CRMWS a seguito di End Of Life Internet Explorer 11.

Telecom Italia effettua un'analisi tecnico-commerciale 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 o dei CAR. 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 (si intende incremento complessivo per aggregati CoS 0 e CoS 1) o di richieste contemporanee, su una stessa direttrice, di VLAN con banda complessivamente maggiore a 100 Mbit/s per CoS > 1, Telecom Italia effettua una verifica di fattibilità tecnica e dei 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/o del CAR e notifica all'Operatore la data di espletamento dell'ordine.

L'Operatore può inviare richieste di attivazione delle VLAN oppure richieste di variazione del Kit/CAR di attestazione delle VLAN oppure richieste di cessazione, per un massimo di 50 richieste a settimana; per richieste superiori l'Operatore dovrà concordare un piano temporale con Telecom Italia come di seguito descritto.

1. l'Operatore fornirà a Telecom Italia (Account Manager) una proposta di piano con la numerosità di VLAN da attivare oppure disattivare oppure variare (si intende lo spostamento su altro CAR/KIT o la variazione di banda) *su base settimanale*;
2. sulla base della suddetta richiesta, Telecom Italia effettua la valutazione del piano proposto e, appena completata la fase di valutazione, fornisce all'Operatore il riscontro sul piano, con eventuale diversa pianificazione temporale;
3. nel caso di accettazione da parte dell'Operatore, Telecom Italia fornisce il codice progetto da utilizzare per l'invio degli ordini per tipologia di lavorazione: il codice progetto avrà validità temporanea limitata al tempo necessario per l'esecuzione del piano;

4. in considerazione del fatto che i tempi del piano sono concordati, l'Operatore accetta che, per gli ordini inviati con il suddetto codice progetto, non si applicano gli SLA di fornitura standard ma sono validi i tempi del piano concordato;
5. l'utilizzo del codice progetto da parte dell'Operatore costituisce accettazione delle condizioni contenute nel riscontro fornito da Telecom Italia.

Nel caso in cui l'Operatore non rispetti, nell'invio degli ordini, il piano concordato, Telecom Italia si riserva di lavorare tali ordini in tempi *best effort*.

Sia per i VP, sia per le VLAN e per i CAR, l'operatore può inserire gli ordini di variazione secondo modalità analoghe a quelle previste per gli ordini di attivazione; per tali ordini, Telecom Italia prevede analoghe fasi di verifica e relativa comunicazione di esito all'Operatore. 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 (quindi a partire dalla DRO).

Per i VP e per le VLAN, l'operatore può inserire gli ordini di disattivazione, qualora non ci siano altri ordini in corso e non ci siano accessi attivi in consistenza sui VP/VLAN. 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 (quindi a partire dalla DRO).

La disattivazione di un CAR è possibile solo qualora non vi siano VLAN attive attestate su di esso o ordini di VLAN in corso di lavorazione che abbiano il suddetto CAR come punto di attestazione (es. variazione di banda) o di approdo (es. variazione del punto di consegna).

Si precisa infine che, in ragione della complessità della lavorazione di modifica del punto di consegna/CAR, la capacità produttiva per la variazione del punto di consegna/CAR delle VLAN è pari a 400 ordini/week (totale mercato, valido complessivamente per le due tipologie di VLAN, Ethernet e NGA).

4.2.2 Ordini di pre-provisioning delle VLAN

Sul Portale Wholesale, 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 (30 giorni), 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. Nei casi in cui una sede pianificata sia annullata, eventuali ordinativi di lavoro relativi alle VLAN in *pre-provisioning* saranno chiusi come “non realizzati”.

4.2.3 Ordini di condivisione delle VLAN

L'Operatore (“Principale”) invia un ordine di variazione della sua VLAN, indicando sul CRM online l'identificativo di altri Operatori (“Secondari”) con contratto Bitstream valido, con i quali intende condividere tale VLAN.

Gli Operatori Secondari, possono attestare i propri accessi asimmetrici o simmetrici alla VLAN dell'Operatore Principale, senza necessità di ordinare nuove VLAN.

L'Operatore Principale potrà disattivare la propria VLAN condivisa qualora non risultino sul CRM/NOW accessi (anche degli OLO “Secondari”) in consistenza su tale VLAN condivisa.

Non è richiesta integrazione contrattuale specifica per usufruire della funzionalità di VLAN condivisa, in quanto l'Operatore Principale è l'unico referente nei confronti di Telecom Italia in relazione ai processi di *delivery*, *assurance* e *billing*.

4.2.4 Ordini di variazione di banda

Ogni ordine di variazione di banda deve contenere l'identificativo commerciale del VP o della VLAN e/o del CAR e del Kit di Consegna, nonché il valore richiesto di incremento/decremento della banda richiesto, oppure il profilo di banda (CoS=3, CoS=5) nel caso di VLAN MultiCoS a banda condivisa. A valle dell'espletamento della variazione, Telecom Italia comunica all'Operatore l'avvenuta variazione di banda. Per gli aggregati CAR di banda di CoS = 0 e 1, tale comunicazione avviene mediante visualizzazione *online* sulla GUI del CRM.

L'Operatore può inviare richieste di variazione della banda per un massimo di 50 richieste a settimana; per richieste superiori l'Operatore dovrà concordare un piano temporale con Telecom Italia.

4.2.5 Ordini di cambio attestazione del Kit di Consegna

Ogni ordine di cambio attestazione del Kit/CAR 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 negoziato con l'Account Manager a lui dedicato.

Come descritto in Offerta, gli ordini di cambio KIT/CAR non sono possibili per le S-VLAN nel modello a banda dedicata. Si ricorda che è possibile invece inviare un ordine di cambio S-VLAN dell'accesso.

Gli ordini di variazione del Kit di attestazione dei VP ATM sono gestiti in modalità sincrona con gli OAO, al fine di consentire all'Operatore una agevolazione nel tempo di configurazione sulla sua rete dei VC presenti sui presenti sui singoli VP. In tale contesto, eventuali esigenze specifiche degli Operatori possono essere gestite su base progetto.

4.3 *Provisioning dell'accesso Bitstream al cliente finale*

Il *provisioning* dell'accesso *Bitstream* al cliente finale avviene secondo il Nuovo Processo di Delivery - fase 2 (NPD2) descritto nei paragrafi 4.3.1, 4.3.2 e 4.3.3, fermo restando le integrazioni e quanto descritto nel Cap. 3.

Le modalità operative di acquisizione degli ordini degli Operatori (es. mediante file XML/XSD con protocollo SFTP¹⁰, compilazione *online* tramite accesso alla GUI *online* NOW) per

¹⁰ Cfr. News del 15 ottobre 2021, titolo "Evoluzione tecnologica della piattaforma SFTP".

servizi xDSL sono descritte sul Portale Wholesale. Eventuali aggiornamenti di tali modalità operative saranno pubblicati sul Portale Wholesale¹¹.

4.3.1 Processo di provisioning dell'accesso

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).

Il NPD2 è disponibile per gli accessi *Bitstream* xDSL. Il documento descrittivo della "macchina a stati" del NPD2 è disponibile sul Portale Wholesale (*cf. News del 27 aprile 2012 e del 26 luglio 2012*). Eventuali aggiornamenti di tale documento saranno pubblicati sul Portale Wholesale.

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 di Ricezione Ordine (DRO);
- Data di eventuale riemissione automatica dell'ordine (DRO') a seguito di processo di accodamento;
- Data di Notifica Impianto all'Operatore per comunicazione di espletamento (positivo o negativo) della richiesta (DNI);

¹¹ Cfr. News dell'11 febbraio 2022, titolo "Delibera n. 68/21/CIR: rilascio in esercizio della soluzione informatica".

- 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:

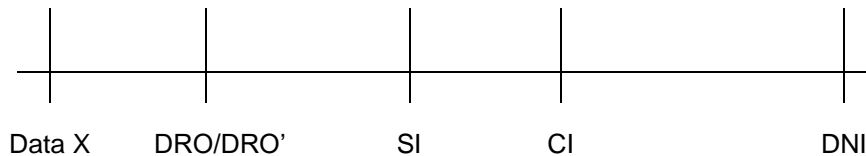


Figura 3: Tempi per la fornitura della linea di accesso

Tenuto conto della variabilità oraria con la quale le richieste di fornitura di un accesso vengono inoltrate a Telecom Italia, ai fini del calcolo dei tempi di SLA, l'ordine viene considerato "lavorabile" a partire dalla data DRO che è un giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi). Per gli ordini relativi agli accessi Bitstream, pervenuti a Telecom Italia entro le ore 19:00 (fa fede il *naming* del file XML/XSD o orario sulla GUI online NOW) del giorno X in cui l'Operatore ha inviato/inserito l'ordine, la DRO è uguale ad X. Per gli ordini relativi agli accessi Bitstream, pervenuti a Telecom Italia oltre le ore 19:00 del giorno X, la DRO è uguale ad X + 1 giorno lavorativo.

La DRO (oppure la DRO' nei casi di accodamento descritti nel seguito) è il riferimento per il conteggio degli SLA.

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 la data di prima 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.

Dal 25 ottobre 2020¹², è disponibile l'implementazione informatica che permette all'Operatore, per ordini di attivazione *ex novo* di accessi ADSL naked, di fruire della prestazione di "Qualificazione" ex delibera 100/19/CIR. Nel caso in cui l'Operatore non voglia la prestazione di "Qualificazione" dovrà indicarlo nell'ordine. A Telecom Italia non potranno, di norma, essere posti, fatti salvi guasti di altro genere, addebiti o contestazioni, dagli Operatori, sui valori della velocità trasmissiva che si potranno avere nel tempo per effetto dell'aumento delle interferenze dalle altre coppie nei cavi in rame non avendone la stessa certificato il valore a regime (cioè a "pieno" carico) (cfr. delibera 100/19/CIR, punto D.24). In questo caso, se l'OAO apre un *Trouble Ticket* di degrado in *post provisioning* su un accesso *bitstream* ADSL naked lamentando un degrado della velocità trasmissiva e Telecom Italia verifica che il profilo richiesto non risulta compatibile con le caratteristiche fisiche della linea e con il contesto interferenziale dell'ambiente cavo (cosa di cui l'OAO avrebbe potuto venire a conoscenza preliminarmente richiedendo, per l'appunto, la qualificazione), non potranno essere richieste a Telecom Italia eventuali penali di *post provisioning* (cfr. delibera 136/22/CONS, punto 72).

¹² Cfr. News del 23 ottobre 2020, titolo "Servizi Bitstream: conferma rilascio al 25 ottobre 2020 (release 3.11)".

Dal 1° settembre 2020, per accessi ADSL naked richiesti dall'Operatore senza Collaudo, in caso di non corretto funzionamento in post provisioning, l'OAO non potrà sollevare contestazioni nei confronti di Telecom Italia (cfr. anche delibera 286/20/CIR, punto D.32). In questo caso, se l'OAO apre un *Trouble Ticket* di disservizio e/o di degrado in *post provisioning* su un accesso *bitstream* ADSL naked lamentando un malfunzionamento e/o un degrado della velocità trasmissiva e Telecom Italia verifica il mancato allineamento o che il profilo richiesto non risulta compatibile con le caratteristiche fisiche della linea e con il contesto interferenziale dell'ambiente cavo (cosa di cui l'OAO avrebbe potuto venire a conoscenza preliminarmente richiedendo, per l'appunto, il collaudo), non potranno essere richieste a Telecom Italia eventuali penali di *post provisioning* (cfr. delibera 136/22/CONS, punto 72).

Nell'attesa dello sviluppo informatico che consentirà di chiedere il Collaudo nell'ordine di attivazione di un accesso ADSL naked, gli Operatori interessati a tale funzionalità potranno chiederla tramite lettera all'Account Manager.

Telecom Italia, quindi, a partire dalla DRO provvede ad effettuare le necessarie verifiche 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 nell'"Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

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 quali, ad esempio, avvenute autorizzazioni per ampliamenti o dismissioni con recupero risorse in corso.

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

- codice Z13 “mancanza disponibilità infrastruttura costruttore a seguito di accordamento”; questa causale viene utilizzata anche per i casi di ordini di accesso richiesti in zone con copertura FTTH *only*¹³;
- codice Z12 “mancanza definitiva permessi a seguito di accordamento”;
- codice Z70 “Indirizzo con copertura FTTH in realizzazione”; questa causale è utilizzata¹⁴ per i casi di ordini di accesso ADSL o simmetrici richiesti in zone in cui non è previsto il deployment della rete di accesso in rame (cfr. “Copertura geografica *FTTH only*” in Offerta di Riferimento Bitstream NGA e VULA).

La causale appropriata è inviata agli Operatori nei casi in cui Telecom Italia rilevi l'impossibilità che gli ordini accodati escano dalla coda. I codici di errore Z12 e Z13 saranno inviati agli Operatori se sono trascorsi 90 giorni al massimo da una precedente notifica di “KO per accordamento” 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. È 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

¹³ In tali aree, l'uscita dalla coda è quindi possibile solo a seguito di cessazioni spontanee di accessi su rame.

¹⁴ Cfr. News: del 28 luglio 2023, titolo “Servizi ULL/SLU/VULL/SHA/WLR/Bitstream/Easy IP ADSL/VULA/ Bitstream NGA/Easy IP NGA: rilascio graduale per la nuova causale Z70 “Indirizzo con copertura FTTH in realizzazione””; 25 settembre 2023, titolo “Servizi ULL/SLU/VULL/SHA/WLR/Bitstream/Easy IP ADSL/VULA/ Bitstream NGA/Easy IP NGA: ripianificazione completamento rilascio in esercizio della causale codice Z70”.

di rete sostenuti invano a causa della mancata cancellazione dell'ordine dalla coda da parte dell'Operatore.

A mano a 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" ("NL") recante i dati identificativi del nuovo ordine emesso e nuova DRO (nel seguito 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 conformemente a quanto previsto in Offerta, senza attivare il meccanismo della coda.

Nel caso in cui la realizzazione dell'impianto a casa del cliente finale richieda la realizzazione di opere speciali, Telecom Italia notificherà all'operatore una sospensione (SI) con causale "Necessitano Opere speciali" (codice W04).

L'Operatore ha la possibilità di interrompere *online*, tramite accesso alla GUI di NOW, la sospensione "*necessitano opere speciali*" (codice W04). Per la descrizione del processo si rimanda al Cap. 3.

Si precisa che, al termine della realizzazione delle Opere Speciali, il cliente/referente sarà contattato da Telecom Italia per l'intervento tecnico presso la sua sede.

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 codice NR "*sede cliente in zona speciale disagiata*" (e non la sospensione "*necessitano opere speciali*").

Nel caso di realizzazione di opere speciali non si applicano gli SLA standard di fornitura.

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.

Dal 25 ottobre 2020¹², per gli ordinativi di attivazione *ex novo* di accessi ADSL con "Qualificazione", nella notifica di espletamento saranno presenti i seguenti campi:

- CBR_DOWN (Current Bit Rate downstream), che indica la velocità di allineamento downstream rilevata in fase di collaudo dell'accesso ADSL naked;

- CBR_UP (Current Bit Rate upstream), che indica la velocità di allineamento upstream rilevata in fase di collaudo dell'accesso ADSL naked;
- MBR_DOWN (Maximum Bit Rate downstream), che indica la massima velocità di allineamento downstream raggiungibile dall'accesso ADSL naked, rilevata in fase di collaudo;
- MBR_UP (Maximum Bit Rate upstream), che indica la massima velocità di allineamento upstream raggiungibile dall'accesso ADSL naked, rilevata in fase di collaudo.

Telecom Italia comunicherà tramite *News* lo sviluppo informatico che consentirà di richiedere la qualificazione solo per gli accessi per i quali l'Operatore ha chiesto anche il Collaudo.

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 nell'orario 08:30÷19:00. 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 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 sé 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 finale¹⁵.

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 Portale Wholesale e periodicamente aggiornate (cfr. *News* del 25 novembre 2021 con titolo "Aggiornamento numerazioni Policy di Contatto"), 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.

Il personale incaricato da Telecom Italia ad eseguire la policy di contatto si presenta al cliente finale dell'Operatore come segue:

"Buongiorno/buonasera, sono NOME e la chiamo dall'Italia per conto del suo Gestore Telefonico. Ho il suo recapito per fissare la data di appuntamento per l'intervento del tecnico relativo alla sua richiesta"

Successivi eventuali aggiornamenti del suddetto testo saranno comunicati da Telecom Italia tramite *News*.

Telecom Italia ha programmato, nel corso del 2024, la possibilità di concordare (tramite contatto *on call*) con il cliente finale/Referente un anticipo dell'appuntamento

¹⁵ *Fanno fede le notifiche inviate da Telecom Italia anche nei casi di referenti misti in cui la policy di contatto si attua con il cliente finale (es. 1° Referente = cliente finale, 2° Referente = operatore).*

precedentemente preso, notificando ad OAO la nuova data/fascia. Il rilascio di tale prestazione verrà comunicato tramite *News*.

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. par. 4.3.3).

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 (intesa come un giorno Lun-Ven, esclusi i festivi) ed eventualmente anche la fascia oraria di appuntamento (attraverso il campo "Fascia oraria di appuntamento") desiderata per l'intervento (Data di Appuntamento Desiderata (DAD)). La fascia si articola in: prima fascia mattutina (08:30-10:30), seconda fascia mattutina (10:30-13:00), prima fascia pomeridiana (13:00-15:00) oppure seconda fascia pomeridiana (15:00-18:30), fascia 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, potrà (solo una volta) posticipare la Data di Appuntamento Desiderata precedentemente concordata con quest'ultimo e a tal fine l'Operatore potrà (*online* tramite GUI o *via file*) inviare a Telecom Italia una nuova data di appuntamento. La preferenza per la nuova data potrà essere espressa nelle modalità descritte al par. 3.3:

Inoltre, l'Operatore potrà inserire (*online* tramite GUI o *via file* XML/XSD) nel campo "informazioni utili per Telecom Italia" eventuali informazioni aggiuntive per gli accessi simmetrici 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 non imputabili a Telecom Italia; 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. 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 effettua almeno quattro "tentativi di contatto" con il Referente, chiamando in sequenza tutti i recapiti telefonici indicati dall'Operatore nell'ordinativo, distribuiti su due/tre giorni lavorativi in semiturni¹⁶ differenti. 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.

Qualora Telecom Italia, sin dal primo tentativo di contatto, riscontri che i numeri telefonici indicati nell'ordine per contattare il cliente finale sono errati/non validi, invierà all'operatore una notifica di sospensione (SI) "*Recapiti telefonici errati – Time out KO*" ed interromperà la campagna di contatto con il cliente finale. L'operatore avrà 5 giorni lavorativi di tempo per interrompere la sospensione inserendo recapiti telefonici validi unitamente alla nuova data e fascia oraria (data dispositiva). Decorsi i 5 giorni lavorativi senza che l'operatore inserisca nuovi recapiti, sarà notificato all'operatore un NR con causale "*KO per Time Out OLO a seguito recapiti telefonici errati*".

Ove l'Operatore desospenda l'ordine fornendo i nuovi recapiti, unitamente alla nuova data e fascia oraria (data dispositiva), e in fase di intervento in sede del cliente finale, risulta che tali recapiti sono ancora errati/non validi, sarà notificato all'Operatore un NR con causale "*KO per Time Out OLO a seguito recapiti telefonici errati*".

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

¹⁶ Per semiturno si intende: mattina 08:00÷12:30; pomeriggio 12:30÷20:00.

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.

In caso di insuccesso, quindi, 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, tra quelle elencate nel par. 3.2, concordato con il Referente. 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. W02 tubazione in sede cliente ostruita), da inviare entro 30 giorni solari successivi a quello della notifica di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore.

Il tempo di *provisioning* riprende dal primo giorno lavorativo successivo alla interruzione (su NOW) 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 (su NOW) 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 ("non realizzato") 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, W03⁴, W05, W07, W08, W09, W14⁴, 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.

I codici delle suddette sospensioni corrispondono ai seguenti eventi, come riportato anche nella documentazione di supporto al provisioning (file XML/XSD).

CODICE CAUSALE SOSPENSIONE	DESCRIZIONE CAUSALE SOSPENSIONE
W02	Tubazione di accesso satura/insufficiente
W03 ⁴	Locali privati indisponibili
W04	Necessitano Opere speciali
W05	Attesa disponibilità Cliente
W07	Problemi impianto interno Cliente
W08	Cliente non reperibile
W09	Sospensione Cliente per Appuntamento preso
W11	Causa Forza Maggiore
W14 ⁴	Attivazione a data concordata con il Cliente - Progetti
W15	Attesa permessi
W16	Danni causati da terzi
W18	Cliente Rifiuta in fase di Appuntamento. Time out KO
W19	Cliente Rifiuta in fase di intervento On-field. Time out KO
W20	Recapiti telefonici errati - Time out KO
W24	Attesa OLO per cliente irreperibile da remoto - time out KO
W25	Attesa OLO per cliente irreperibile on field - time out KO

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 la fornitura dell'accesso 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 “Service Level Agreement di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”, a titolo di ristoro dei costi sostenuti.

In particolare, i codici di NR (Non Realizzato) 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

(*) causale di tipologia *on call*

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*.

Previo accordo con gli Operatori per le necessarie modifiche di processo, laddove il processo è ancora nella fase di contatto del cliente (*on-call*), qualora la sospensione causa cliente venga reiterata per 5 volte, il processo di lavorazione viene definitivamente annullato con imputazione all’Operatore, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, della penale per “Intervento di Fornitura a vuoto (*on call*)”.

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 e-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).

Telecom Italia comunicherà tramite *News* il rilascio informatico relativo alla notifica agli Operatori degli eventuali contatti avvenuti, a valle della Policy di Contatto, con il “referente rimodulazione” e “referente desospensione”.

4.3.2 Intervento di attivazione presso il cliente finale previo appuntamento

Nella fase di intervento *on field*¹⁷, il tecnico si presenta dal cliente finale dell’Operatore come segue:

“Buongiorno/buonasera, sono (nome) il tecnico incaricato per l’attivazione della Linea da Lei richiesta al suo Gestore telefonico”.

Successivi eventuali aggiornamenti del suddetto testo saranno comunicati da Telecom Italia tramite *News*.

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.

¹⁷ Quando il tecnico si reca in sede cliente finale, è necessario avvisare quest’ultimo del fatto che sarà contattato telefonicamente per consentire l’accesso del tecnico presso la sua sede. A tal fine viene inviato, da un sistema (denominato “Contatta cliente”) al cliente finale, un SMS con il seguente testo “Gentile Cliente, in merito alla sua richiesta d’intervento sulla linea fissa a breve riceverà la chiamata, da numero del proprio gestore o da numero con prefisso “06”, dal tecnico che ha in carico la lavorazione. Grazie”. Il mittente dell’SMS è “TecnicoRete”. In data 9 agosto 2023, è stata pubblicata la *News*, titolo “Numerazioni outbound che il tecnico on field può utilizzare per attività di delivery o assurance sui servizi di accesso”, che riporta le numerazioni attraverso le quali avviene il contatto telefonico.

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, 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*.

Nel caso in cui il tecnico riscontri situazioni tali per cui la fornitura dell'accesso non può concludersi il giorno previsto per l'intervento (es. il cliente finale non può rimanere in sede fino alle 19:00), Telecom Italia si fa carico di proseguire l'attività nei giorni successivi, previo contatto telefonico con il cliente finale. Questi casi sono notificati all'Operatore con la causale W09 "appuntamento preso". In particolare, qualora sia necessario disporre di un permesso pubblico/privato, l'ordinativo di lavoro viene sospeso fino ad un massimo di 180 giorni, notificando ad OAO la causale appropriata. Una volta ottenuto il permesso, l'ordinativo ritorna in delivery e il cliente/referente sarà contattato da Telecom Italia per l'intervento del tecnico presso la sua sede.

Nel suddetto periodo di sospensione l'Operatore, qualora non più interessato, potrà annullare l'OL, via file/GUI online.

Se l'ordinativo è ancora nello stato di sospensione dopo 180 giorni, viene annullato.

4.3.3 Gestione problematiche *on field* - contatto diretto dell'Operatore (Quarto Referente OLO)

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 irreperibile/assente.

Per gestire questi casi, l'Operatore può opzionalmente indicare, nell'ordine di attivazione ex novo, i recapiti telefonici di un punto di contatto specializzato nella risoluzione delle

problematiche *on field*, il cd. “Quarto Referente OLO” corrispondendo a Telecom Italia l'importo previsto in Offerta di Riferimento. Il “Quarto Referente OLO” verrà contattato da Telecom Italia affinché possa intervenire in tempo reale per superare i casi in cui il cliente finale rifiuta l'intervento del tecnico oppure è irraggiungibile.

Il “Quarto Referente OLO”, 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 con il “Quarto Referente OLO”, salvo avviso contrario da parte di quest'ultimo.

Nel caso in cui:

- il “Quarto Referente OLO”, a giudizio di Telecom Italia, sia rintracciabile al telefono e sia in grado di sbloccare la situazione, Telecom Italia prosegue la lavorazione dell'ordine ed attiva il servizio di accesso;
- l'Operatore non abbia indicato il “Quarto Referente OLO” nell'ordine di attivazione o, se indicato, il “Quarto Referente OLO” sia, a giudizio di Telecom Italia, irrintracciabile o, qualora rintracciato, la sua azione non sia efficace a risolvere la problematica in sede cliente:
 - se è la prima volta che *on field* si verifica tale casistica, Telecom Italia procede a sospendere l'ordine inviando idonea notifica all'operatore (SI);
 - 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).

Nel caso di sospensione dell'ordine, l'operatore avrà 5 gg lavorativi di tempo per interrompere la sospensione inviando una notifica di sblocco con DAD e fascia oraria di riferimento tra le quattro consentite (cfr. par. 3.2) oppure per annullare l'ordine. Decorso i 5 giorni lavorativi senza che l'operatore inserisca lo sblocco, l'ordine verrà annullato con notifica NR e relativa causale all'Operatore.

Una volta acquisito dall'operatore lo sblocco dell'ordine, Telecom Italia riattiverà il processo di provisioning della linea secondo le nuove indicazioni fornite dall'operatore in fase di sblocco.

Nei casi di chiusura negativa dell'ordine, l'operatore corrisponderà a Telecom Italia l'importo relativo alla remunerazione delle attività svolte invano (interventi a vuoto on field in fase di provisioning). Gli importi di cui al caso precedente non si applicano qualora il tecnico di Telecom Italia non si sia presentato all'appuntamento on field nella data/fascia oraria concordata con il Referente, con la tolleranza di 30 minuti.

In osservanza alle norme sulla sicurezza sul lavoro (decreto Legislativo 81/08 e s.m.i.), l'OAo dovrà inviare via email al punto di contatto pubblicato sul Portale Wholesale (attualmente docsicurezzawho@telecomitalia.it) la documentazione necessaria relativa ai rischi specifici e/o interferenziali (secondo il format allegato al contratto Bitstream).

Successivi eventuali aggiornamenti del suddetto punto di contatto saranno comunicati da Telecom Italia tramite *News*.

4.3.4 Variazione dei parametri tecnici dell'accesso *Bitstream*

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*".

Per gli accessi Bitstream ADSL GBE consegnati su VLAN *single tag*, l'Operatore può richiedere di ricevere in notifica la caratterizzazione completa ("*Full*") dell'Intermediate Agent e/o della DHCP OPTION 82 comprensiva sia del Circuit Id (già disponibile in notifica) sia del Remote Id. In tale ambito è altresì disponibile la prestazione di Variazione dell'Intermediate Agent da "standard" a "Full" e viceversa¹⁸.

¹⁸ Cfr. *News* del 25 giugno 2020, titolo "*BITSTREAM e EASY IP ADSL: conferma rilascio al 28 giugno della nuova funzionalità opzionale per gli accessi Bitstream Ethernet ADSL (tracciati record ver 3.10)*".

4.3.5 Variazione dei parametri dei VC dell'accesso *Bitstream*

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*”.

4.3.6 Variazione della velocità dell'accesso ADSL

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*”.

4.3.7 Variazione dell'accesso ADSL: Downgrade “fast”

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

L'Operatore, in particolare, 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 nel *trouble ticket* all'Operatore di effettuare un downgrade dell'accesso ADSL. La variazione “*downgrade fast*” non comporterà oneri per alcuna delle parti.

4.3.8 Cessazione dell'accesso *Bitstream*

Qualora l'Operatore intenda cessare un accesso *Bitstream*, invierà apposito ordine a Telecom Italia. A partire dal giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo a quello dell'inoltro dell'ordine da parte 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 per conto dell'Operatore da Telecom Italia in un giorno lavorativo (Lun÷Ven,

esclusi i festivi), all'interno della fascia oraria 08:30÷16:30, e che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire il ritiro del modem. Nell'ordine di disattivazione è presente il campo "*Referente*" con il quale l'Operatore indica il referente cliente necessario a consentire l'accesso ai locali per il ritiro del modem¹⁹.

A partire dal 30 novembre 2020²⁰ (fa fede la DRO dell'ordine di cessazione), qualora il tecnico di Telecom Italia non possa recuperare il modem di proprietà di Telecom Italia, in quanto il Referente cliente finale al contatto telefonico (on call oppure on field), risulti irreperibile oppure rifiuti l'intervento tecnico, Telecom Italia provvederà ad espletare la cessazione del servizio di accesso Bitstream simmetrico, interrompendo i canoni, alla data di ricezione dell'Ordine di cessazione.

Nei casi in cui il modem (o terminale di linea) dell'accesso simmetrico che l'Operatore aveva inizialmente richiesto a Telecom Italia in fase di attivazione del servizio, al termine della cessazione dell'accesso simmetrico non rientri nella piena disponibilità di Telecom Italia a causa del cliente finale e/o dell'Operatore, sono a carico dell'Operatore gli oneri di corretta gestione del modem secondo la normativa di legge degli apparati elettronici. L'Operatore potrà negoziare con Telecom Italia, su base accordo commerciale, il riscatto del modem che diventerà di proprietà dell'Operatore oppure la consegna del modem medesimo a Telecom Italia anche in tempi successivi alla cessazione dell'accesso simmetrico. L'Operatore/cliente finale può scollegare il modem dalla presa elettrica a partire dalla data DRO dell'ordine di cessazione.

4.3.9 Post provisioning degli accessi

La segnalazione di *post provisioning* è una segnalazione aperta dall'Operatore sui sistemi di Telecom Italia entro i 7 giorni solari successivi alla realizzazione dell'Ordinativo di fornitura del servizio di accesso, con la tipologia di TT "Richiesta di Supporto", "Segnalazione di Disservizio" e "Segnalazione di Degrado" che viene chiusa con "causa Telecom Italia.

¹⁹ Cfr. News del 26 settembre 2019, titolo "*Servizi Bitstream ed EASY IP ADSL: conferma rilasci al 29 settembre 2019 (rev.3.9)*".

²⁰ *Ciò, per tenere conto del tempo necessario per l'implementazione delle modifiche tecniche sui sistemi informatici e per i relativi adeguamenti dei processi.*

Per le segnalazioni di *post provisioning*, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali di *post provisioning* descritte nel documento SLA. Nel caso di segnalazioni di *post provisioning* relative ad accessi ADSL naked richiesti dall'Operatore senza "Collaudo" e/o senza "Qualificazione", non saranno riconosciute penali da Telecom Italia.

4.3.10 Casi particolari: collegamenti non esercibili

A valle della notifica di espletamento (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 e lo storno del contributo dovrà essere richiesto *offline* ai fini del billing.

4.3.11 Modalità di apertura segnalazione sugli ordini

L'apertura di una segnalazione sugli ordini avviene tramite Portale Wholesale. La ricezione delle segnalazioni è attiva tutti i giorni e H.24.

Per segnalazioni su Kit di Consegna, VLAN, accessi asimmetrici e simmetrici è necessario utilizzare i punti di contatto comunicati agli Operatori attraverso il Portale Wholesale.

Per eventuali segnalazioni relative agli ordinativi degli accessi asimmetrici e simmetrici, l'Operatore dovrà aprire una segnalazione tramite il sistema unico di segnalazione disponibile sul Portale Wholesale²¹.

4.3.12 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.

4.3.13 Attivazioni *Bitstream* con Number Portability

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.

4.3.14 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).

²¹ Cfr. News del 30 settembre 2021, titolo "*Sistema unico per l'invio delle segnalazioni di Provisioning e Assurance*".

4.3.15 Modalità di ricarica per il servizio di accesso ADSL Ethernet naked “Dinamico”

Le ricariche per il servizio di accesso ADSL Ethernet naked “Dinamico” possono essere richieste tramite la GUI del sistema NOW.

È possibile richiedere le ricariche anche tramite Web Services²².

²² Cfr. News del: 27 giugno 2019, titolo “Modalità di richiesta delle ricariche mediante Web Services per accessi ADSL e VDSL “Flexible””; 26 settembre 2019, titolo “Modalità di richiesta delle ricariche mediante Web Services per accessi ADSL e VDSL “Flexible”: ripianificazione rilascio ad ottobre”.

5 PROCESSO DI ASSURANCE

Il processo di *assurance* del servizio *Bitstream* prevede da parte di Telecom Italia l'impiego di un sistema informatizzato in grado di tracciare le singole comunicazioni, il referente di Telecom Italia, le causali di guasto individuate e le tempistiche di lavorazione (esempi di stato di avanzamento di un Trouble Ticket: in coda, in carico, in lavorazione rete, in attesa collaudo) permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA ed il pagamento delle penali associate.

Gli Operatori gestiscono i *Trouble Ticket* in modalità *self ticketing*, accedendo ai sistemi messi a disposizione da Telecom Italia.

Il documento con le classificazioni tecniche dei *Trouble Ticket* configurate sui sistemi di *assurance* di Telecom Italia è pubblicato sul Portale Wholesale (cfr. *News* del 4 giugno 2019, titolo "Classificazioni tecniche dei Trouble Ticket"). Eventuali aggiornamenti di tale documento saranno pubblicati sul Portale Wholesale.

È cura dell'Operatore comunicare tempestivamente a Telecom Italia gli aggiornamenti dei propri referenti tecnici per le attività di *assurance* che sono pubblicati come Punti di Contatto dell'Operatore sul Portale Wholesale.

5.1 *Descrizione del processo di assurance*

Il tempo di ripristino del servizio *Bitstream* è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricezione di un reclamo da parte di Telecom Italia e la data di rimozione di un malfunzionamento (classificato causa Telecom Italia in base allo specifico Trouble Ticket), al netto delle sospensioni causa Utilizzatore Finale/Operatore. Nel caso di Kit e VLAN non ci sono sospensioni causa Utilizzatore Finale. Nel caso di Kit possono esserci sospensioni causa OAO (es. per accesso ai locali OAO ove è posizionato l'apparato L2). Nel caso di KIT in "*End of Maintenance*", la lavorazione della segnalazione di eventuale malfunzionamento dovrà tener conto della eventuale indisponibilità, causa terzi, di parti di ricambio o nuove release software.

Al fine di descrivere con maggiore chiarezza il processo di *assurance* del servizio *Bitstream* e, quindi, dei parametri relativi ai Service Level Agreement, è necessario introdurre le seguenti definizioni:

- Data/ora invio reclamo da parte dell'Operatore a Telecom Italia (DIT);
- Data/ora Ricezione Reclamo da parte di Telecom Italia (DRR), pari alla DIT;
- Dispacciamento Trouble Ticket verso le competenti strutture operative (DTT);
- Data/ora rimozione del malfunzionamento (DRG);
- Data e ora della notifica di rimozione del malfunzionamento al tempo DRG verso l'Operatore (NCG);
- Chiusura del Trouble Ticket (CTT);
- Data/ora d'inizio sospensione causa Utilizzatore Finale (SI), con notifica all'Operatore;
- Data/ora di fine sospensione causa Utilizzatore Finale (CI), con notifica all'Operatore.

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

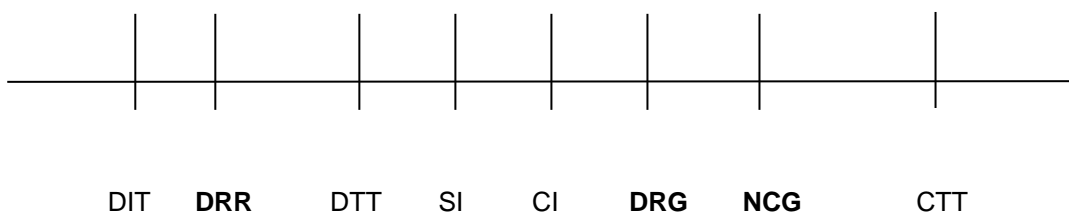


Figura 5: Fasi temporali del processo per il ripristino del servizio

Più precisamente il processo di *assurance* su base reclamo è innescato dall'utilizzatore finale che inoltra il reclamo alla struttura tecnica del suo Operatore (DIR). L'Operatore esegue l'analisi del reclamo con gli strumenti a sua disposizione e, se il reclamo segnalato è di sua competenza (es. malfunzionamento degli apparati di proprietà del Cliente, malfunzionamenti o errori di configurazioni del PC del Cliente Finale, guasto del modem

ADSL di sua proprietà, interruzione su rete Operatore), opera autonomamente per la risoluzione del problema.

In caso contrario, la struttura tecnica dell'Operatore inoltra il reclamo (DIT) attraverso apertura di un *Trouble Ticket* da Portale Wholesale, accedendo all'Area Riservata e, quindi, ad un apposito menu. Il Portale Wholesale è accessibile H24. È altresì possibile utilizzare i *Web Services* (la cui documentazione è disponibile sul Portale Wholesale nella sezione Documentazione/Assurance) per implementare in modalità B2B la gestione dei *Trouble Ticket* per gli accessi asimmetrici.

Il reclamo viene considerato "favorabile" a partire dalla Data di Ricezione del Reclamo (DRR).

Telecom Italia prende in carico la segnalazione ed esegue l'analisi del problema segnalato. Nel caso in cui Telecom Italia accerti che la propria rete è funzionante oppure che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia, si riserva di addebitare all'Operatore un rimborso dei costi sostenuti per l'Intervento a Vuoto.

Telecom Italia non addebita Interventi a Vuoto dovuti a diagnosi errate di Telecom Italia effettivamente riscontrate da quest'ultima.

Nel caso in cui l'analisi del problema segnalato confermi la competenza sulla rete di Telecom Italia, quest'ultima si adopera per la sua risoluzione avvalendosi delle competenti strutture operative.

Nel caso in cui Telecom Italia richieda all'Operatore un intervento "congiunto" per accessi, Kit o VLAN, l'Operatore si impegna a collaborare.

Nel caso in cui, a seguito di intervento "congiunto" risulti che la competenza del malfunzionamento non è "causa Telecom Italia/Forza Maggiore/Causa Terzi" l'Operatore si impegna a corrispondere l'importo previsto per l'Intervento di Manutenzione a Vuoto *on field*.

Telecom Italia notifica quindi all'Operatore l'esito dell'intervento di ripristino (NCG). La risoluzione del malfunzionamento è concordata e notificata secondo la seguente modalità:

- sul Portale Wholesale il *Trouble Ticket* passa nello stato "in attesa collaudo", visibile all'Operatore;

- contestualmente al passaggio del ticket in “attesa collaudo”, il sistema informatico di Telecom Italia preposto a tal fine invia in maniera automatica una e-mail di notifica sia al referente tecnico dell’Operatore che ha generato la segnalazione sia alla struttura tecnica dell’Operatore. Questa e-mail di notifica preciserà anche il tempo entro il quale il *Trouble Ticket* verrà chiuso²³:
 - fino alle 23:59 del giorno lavorativo successivo rispetto a quello in cui il Trouble Ticket è stato posto nello stato “attesa collaudo”, per i Trouble Ticket di disservizio e supporto;
 - fino alle 23:59 del secondo giorno lavorativo successivo rispetto a quello in cui il Trouble Ticket è stato posto nello stato “attesa collaudo”, per i Trouble Ticket di degrado.

Successivamente alla notifica di “attesa collaudo”, l’Operatore potrà verificare l’effettivo ripristino del servizio (collaudo positivo) entro i tempi sopra descritti in funzione della tipologia di Trouble Ticket.

Se durante il suddetto intervallo di tempo:

- l’Operatore verifica che il malfunzionamento è stato effettivamente risolto e, quindi, non invia un collaudo negativo a Telecom Italia, oppure
- non perviene a Telecom Italia alcuna comunicazione dall’Operatore sul TT,

il TT viene automaticamente chiuso e viene inviata una e-mail informativa di tale evento all’Operatore. In tal caso, il tempo di *assurance* è calcolato come

NCG – DRR.

Viceversa, se nell’intervallo di tempo a sua disposizione per il collaudo, l’Operatore rileva che il malfunzionamento non è stato risolto, può rifiutare la chiusura del ticket, procedendo all’inserimento, sempre attraverso il Portale wholesale, del collaudo negativo. Tale operazione comporta il ritorno in lavorazione del ticket presso le strutture tecniche di

²³ Cfr. News del 26 luglio 2019, titolo “Conferma rilascio sulle miglorie relative ai tempi di collaudo in *assurance*”.

Telecom Italia, dando origine ad una nuova DRG' e NCG'. In tal caso, il tempo di *assurance* è calcolato come

NCG'-DRR.

Il tempo intercorrente tra la prima NCG e la data ora del collaudo negativo inserito nel TT non sarà computata sul tempo totale di ripristino.

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del Cliente Finale, può accadere che l'intervento non sia possibile per motivi imputabili al Cliente medesimo (Cliente irreperibile, attesa avviso Cliente, Cliente assente, locali chiusi, data intervento posticipata dal Cliente, intervento congiunto con l'Operatore ed il Cliente, ecc.); in tal caso Telecom Italia procederà alla notifica in tempo reale da Portale Wholesale della sospensione del processo di ripristino all'Operatore (la data e ora di inizio della sospensione - SI - sarà posta pari alla data e ora di notifica all'Operatore).

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). Si veda a tal proposito il par.5.3.1.

Nel caso di sospensione per irreperibilità del cliente finale, Telecom Italia informa l'Operatore mediante notifica. Telecom Italia nei successivi 3 giorni lavorativi prova a contattare il cliente finale per almeno 3 volte.

Nel caso in cui il cliente risulti reperibile, Telecom Italia fissa un appuntamento per l'intervento in sede cliente¹⁷.

Nel caso di sospensione per irreperibilità del Cliente Finale, Telecom Italia informa l'Operatore mediante notifica.

In caso di sospensione, Telecom Italia permette l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore tramite apposita funzionalità disponibile da Portale Wholesale. In tal caso l'Operatore dovrà contestualmente comunicare un valido recapito alternativo da contattare. Il conteggio del tempo di ripristino riprende come segue:

- se l'interruzione della sospensione avviene tra le 08:00 e le 16:00 dei giorni feriali, allora la data/ora di fine sospensione deve essere rimodulata alla data di interruzione della sospensione + 2 ore solari;
- in altri orari, la data/ora di fine sospensione deve essere rimodulata alla data di interruzione della sospensione + 4 ore solari.

Dal conteggio del tempo di *assurance* sottoposto a SLA sarà escluso il periodo relativo alla “sospensione per causa Cliente finale/Operatore”.

Nel caso più generale il tempo di *assurance* è calcolato come:

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

La rappresentazione grafica del tempo di *assurance* per i *Trouble Ticket* di disservizio sul quale Telecom Italia basa il processo di ripristino è evidenziata con la fascia in grigio nella seguente Figura:

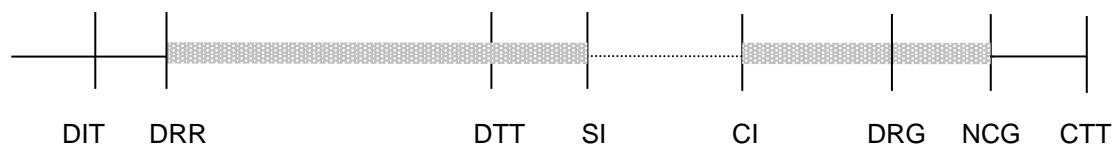


Figura 6: Tempi per il ripristino del servizio end-to-end

A valle della notifica di rimozione del malfunzionamento (NCG che riporta la data/ora di ripristino disservizio DRG), il tempo speso dall'Operatore per la verifica della corretta chiusura del *Trouble Ticket* (in caso di collaudo negativo) si intende escluso dal conteggio del tempo di ripristino ai fini dello SLA, analogamente ai tempi di sospensione per causa Cliente/Operatore.

Le sospensioni per motivi non imputabili a Telecom Italia saranno escluse dal calcolo del tempo di *assurance*.

5.1.1 Modalità di segnalazione dei malfunzionamenti

La segnalazione dei *Trouble Ticket* avviene su Portale Wholesale o mediante Web Services per gli Operatori che lo richiedono al loro punto di contatto di Telecom Italia Wholesale. La ricezione delle segnalazioni è attiva tutti i giorni e H.24. Nel caso in cui l'Operatore riscontri

problemi sul Portale (es. indisponibilità momentanea) la modalità alternativa di segnalazione guasti prevede la possibilità di utilizzare un Portale di back-up, il cui indirizzo web è riportato nel documento dal titolo “Mini-Portale Self-Ticketing *Assurance*”, pubblicato sul Portale Wholesale.

Nel caso in cui l’Operatore effettui un collaudo negativo per motivi diversi da quelli del “mancato ripristino”, Telecom Italia effettuerà degli approfondimenti e, qualora emerga che si tratti di un collaudo negativo improprio, procederà con la chiusura definitiva del Trouble Ticket.

Per segnalazioni su Kit di Consegna, VP/VLAN, accessi *Bitstream* simmetrici, competenza di chiusura del *Trouble Ticket* è altresì possibile utilizzare i punti di contatto (NV ed e-mail) comunicati agli Operatori attraverso il Portale Wholesale.

A partire dal 4 novembre 2021, per eventuali contestazioni sull’attribuzione della chiusura dei TT degli accessi, l’Operatore dovrà aprire una segnalazione tramite il sistema unico di segnalazione disponibile sul Portale Wholesale²¹.

5.1.2 Intervento a data concordata con appuntamento

Qualora l’Utilizzatore 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 Utilizzatore Finale (SI) pari alla data di notifica di tale dilazione da parte dell’Utilizzatore Finale.

Nel caso in cui l’Operatore, nella fase di gestione del Trouble Ticket non indichi sé stesso come riferimento bensì il suo cliente finale, fanno fede le notifiche inviate da Telecom Italia all’Operatore per le attività svolte in diretto contatto con il cliente finale.

5.1.3 Solleciti o escalation

Per le modalità di inoltro di solleciti o escalation si rimanda al Portale Wholesale, dove sono pubblicati e periodicamente aggiornati i punti di contatto di Telecom Italia ai quali l'Operatore dovrà rivolgersi in via esclusiva.

A partire dal 31 ottobre 2022, le segnalazioni sono gestite come da *News* del 5 agosto 2022, titolo "*Segnalazioni di contestazione sulla chiusura TT: estensione dell'utilizzo del Sistema Unico*".

5.1.4 Stato di avanzamento dei Trouble Ticket

I Web Services e il Portale Wholesale consentono all'Operatore di acquisire informazioni sullo stato di avanzamento di un *Trouble Ticket* (esempi di stato: in coda, in carico, in lavorazione, in attesa collaudo).

5.1.5 Cause di forza maggiore/causa terzi/località disagiate

In fase di chiusura dei *Trouble Ticket*, unitamente alla competenza di chiusura "forza maggiore" o "causa terzi" sono riportate informazioni aggiuntive quali:

- la descrizione dell'evento di "forza maggiore" / "causa terzi" verificatosi (cfr. documentazione disponibile sul Portale Wholesale)²⁴;
- il luogo geografico (sede di centrale) dell'area nella quale si è verificato l'evento di "forza maggiore" / "causa terzi";
- la data/ora in cui Telecom Italia ha riscontrato l'evento di "forza maggiore" / "causa terzi".

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

²⁴ Cfr. *News* del 4 marzo 2013, in cui Telecom Italia informa gli Operatori che il documento allegato alla *News* del 4 marzo 2013 sostituisce ed annulla il precedente documento pubblicato con *News* del 14 febbraio 2013, titolo "*Processo di Assurance: Applicazione delle cause di chiusura speciali*".

L'elemento di rete che ha subito le conseguenze in termini di maggior degrado/disservizio per "forza maggiore" / "causa terzi" si deduce dalla classificazione tecnica vigente (cfr. documentazione disponibile sul Portale Wholesale²⁵).

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

I tracciati per i WSA sono disponibili con i loro aggiornamenti sul Portale Wholesale nella sezione Documentazione/Assurance.

Per gli Operatori eventualmente interessati, Telecom Italia è disponibile ad effettuare test congiunti. In tali casi è necessario pianificare e concordare l'attività (in termini di tempi e costi) anche per tener conto delle richieste contemporanee da parte di più Operatori.

In fase di *assurance*, nel caso in cui il tecnico rilevi "assenza di permessi privati/opposizioni terzi", sospende il *Trouble Ticket* e, sulla base delle attività che Telecom Italia svolge per superare l'opposizione, informa via e-mail l'Operatore sulla data di prevista risoluzione. Terminato l'intervento di ripristino del servizio, Telecom Italia segnala la chiusura del *Trouble Ticket* all'Operatore rendendone disponibile la tipologia di competenza.

5.1.6 Segnalazioni di degrado e richieste di supporto

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, 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 dichiarata 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:

²⁵ Cfr. News del: 4 giugno 2019, titolo "Classificazioni tecniche dei *Trouble Ticket*"; 27 agosto 2013, titolo "Migliorie in *assurance* per la gestione dei casi di Forza Maggiore e Causa Terzi: conferma rilascio".

- 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, a fronte di una segnalazione di degrado relativa alla componente di accesso o alla componente di trasporto, svolge, fatti salvi i casi di oggettivo impedimento comunque debitamente documentati e comunicati per tempo, anche mediante *News*, all'Operatore che ha inviato la segnalazione, le attività necessarie alla risoluzione delle problematiche riscontrate.

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

In questi casi, a fronte della segnalazione di degrado, Telecom Italia verifica la possibilità di risolvere la problematica intervenendo sulla rete d'accesso. Qualora non sia possibile migliorare la qualità del collegamento, Telecom Italia comunicherà nella chiusura del TT all'Operatore se trattasi di accesso per il quale è necessario la riduzione della velocità della linea (downgrade) o se trattasi di linea "non esercibile".

Qualora l'Operatore non chieda la riduzione della velocità dell'accesso (downgrade), Telecom Italia non accetterà segnalazioni di degrado per malfunzionamento della linea (instabilità). Nei rari casi in cui il downgrade non sia risolutivo, e quindi non sia possibile

rimuovere il degrado mediante la riduzione della velocità, l'accesso viene dichiarato "non esercibile" e deve essere cessato dall'Operatore.

Qualora l'Operatore non chieda la cessazione della linea dichiarata "non esercibile", eventuali TT di degrado aperti successivamente sulla medesima linea verranno chiusi come "causa Operatore".

Dal 25 ottobre 2020²⁶, è disponibile l'implementazione informatica che permette all'Operatore, per ordini di attivazione *ex novo* di accessi ADSL naked, di fruire della prestazione di "Qualificazione" ex delibera 100/19/CIR. Nel caso in cui l'Operatore non voglia la prestazione di "Qualificazione" dovrà indicarlo nell'ordine. A Telecom Italia non potranno, di norma, essere posti, fatti salvi guasti di altro genere, addebiti o contestazioni, dagli Operatori, sui valori della velocità trasmissiva che si potranno avere nel tempo per effetto dell'aumento delle interferenze dalle altre coppie nei cavi in rame non avendone la stessa certificato il valore a regime (cioè a "pieno" carico) (cfr. delibera 100/19/CIR, punto D.24). In questi casi non potranno essere richieste a Telecom Italia eventuali penali di *post provisioning* (cfr. delibera 136/22/CONS, punto 72).

Dal 1° settembre 2020, per accessi ADSL naked richiesti dall'Operatore senza Collaudo, in caso di non corretto funzionamento in *post provisioning*, l'OAO non potrà sollevare contestazioni nei confronti di Telecom Italia (cfr. anche delibera 286/20/CIR, punto D.32). In questo caso, se l'OAO apre un *Trouble Ticket* di disservizio e/o di degrado in *post provisioning* su un accesso *bitstream* ADSL naked lamentando un malfunzionamento e/o un degrado della velocità trasmissiva e Telecom Italia verifica il mancato allineamento o che il profilo richiesto non risulta compatibile con le caratteristiche fisiche della linea e con il contesto interferenziale dell'ambiente cavo (cosa di cui l'OAO avrebbe potuto venire a conoscenza preliminarmente richiedendo, per l'appunto, il collaudo), non potranno essere richieste a Telecom Italia eventuali penali di *post provisioning* (cfr. delibera 136/22/CONS, punto 72).

²⁶ Cfr. News del 23 ottobre 2020, titolo "Servizi Bitstream: conferma rilascio al 25 ottobre 2020 (release 3.11)".

Nell'attesa dello sviluppo informatico che consentirà di chiedere il Collaudo nell'ordine di attivazione di un accesso ADSL naked, gli Operatori interessati a tale funzionalità potranno chiederla tramite lettera all'Account Manager.

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 dell'Operatore per il VP/VLAN/CAR sul quale è configurato/consegnato l'accesso stesso e la numerosità di accessi presenti sul VP/VLAN/CAR.

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 (di norma 5). In ciascun giorno verranno verificate le rilevazioni nella fascia oraria 00:00 – 24:00 (di norma ogni 30 minuti). 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 modello a banda dedicata, si fa riferimento alla banda garantita MCR specificamente richiesta dall'Operatore per il singolo accesso.

Salvo una percentuale contenuta di casi, nei quali la situazione di degrado del *throughput* sia ascrivibile a problematiche strutturalmente non risolubili, Telecom Italia si impegna a risolvere la situazione di degrado.

Qualora l'Operatore interconnesso abbia sottoscritto un contratto Bitstream Ethernet, Bitstream NGA o VULA, nei rari casi nei quali una situazione di degrado sia ascrivibile a problematiche strutturalmente non risolubili, il tecnico di Telecom Italia, nell'ambito della gestione del *Trouble Ticket*, verifica la possibilità di proporre, come soluzione alternativa, oltre alla migrazione verso la piattaforma Ethernet, anche la migrazione verso la rete Bitstream NGA o VULA. In caso positivo, il tecnico di Telecom Italia informa l'Operatore proponendo la soluzione individuata. Qualora, ai fini della soluzione della condizione di degrado sulla piattaforma ATM, Telecom Italia proponga la migrazione alla piattaforma Ethernet/Bitstream NGA o VULA, i costi di migrazione dell'accesso non sono posti in capo all'Operatore. È cura dell'Operatore chiedere al punto di contatto di Telecom Italia lo storno

dei suddetti contributi (gestita in manuale lato billing). Per gli accessi simmetrici vale analogo processo.

Qualora l'Operatore non accetti la proposta oppure non sia stato possibile individuare una soluzione tecnica alternativa per oggettivi problemi tecnici documentati e comunicati all'Operatore, anche mediante *News*, la linea viene dichiarata non esercibile con chiusura del *Trouble Ticket* (linea non idonea al servizio).

I degrading vanno segnalati in modo appropriato con *Trouble Ticket* "Segnalazione di Degrado". Parimenti le richieste di supporto tecnico vanno evidenziate con *Trouble Ticket* "Richiesta di Supporto" (cfr. a titolo esemplificativo la seguente Tabella 1 per il caso degli Accessi).

Tipologia di Richiesta di Assistenza Tecnica	Ambito di applicazione
Richiesta di Supporto	<ul style="list-style-type: none"> - Accesso affetto da problematica particolare che necessita di approfondimento specialistico; - Intervento congiunto Telecom Italia - OAO.
Segnalazione di Degrado	<ul style="list-style-type: none"> - Accesso simmetrico o asimmetrico in <i>post provisioning</i>; - Accesso in <i>post provisioning</i> per decadimento del <i>bitrate</i> per accessi ADSL naked con richiesta di qualificazione e/o collaudo, in fase di attivazione ex-novo; - Accesso sul quale si riscontra una <i>performance</i> nettamente inferiore rispetto a quella presente in fase di espletamento (nel caso di accessi simmetrici); - Accesso sul quale si riscontra una <i>performance</i> nettamente inferiore rispetto a quella presente in fase di espletamento (nel caso di accessi ADSL naked), con richiesta di qualificazione e/o collaudo, in fase di attivazione ex-novo, e non giustificabile in base alla fisiologica deriva della velocità legata all'evoluzione del riempimento del cavo; - Accesso con funzionamento fortemente instabile; - VC e C-VLAN configurate in modo parziale.
Segnalazione di Disservizio	<ul style="list-style-type: none"> - Accesso simmetrico o asimmetrico in <i>post provisioning</i>; - Guasto bloccante ovvero collegamento che risulta in esercizio ma è disservito nella totalità dei componenti.

Tabella 1: Tipologie di *Trouble Ticket* per supporto/degrado/disservizio

Gli Operatori possono usufruire della funzionalità di visualizzazione delle misure storiche²⁷ della linea ADSL (ATU-R) come supporto al *troubleshooting* in caso di degrading a livello fisico mediante il sistema NGASP. La responsabilità del *troubleshooting* in ogni caso è sempre in capo all'OAO che apre il TT a Telecom Italia.

Si precisa infine che, per una migliore efficienza ed efficacia del processo di assistenza tecnica, si applicano i seguenti criteri nell'apertura in parallelo di più TT sul medesimo accesso.

		Nuovo TT		
		Disservizio	Degrado	Richiesta Supporto
TT già aperto	Disservizio	NO	NO	NO
	Degrado	SI	NO	NO
	Richiesta Supporto	SI	SI	NO

Nel caso in cui l'Operatore, sul medesimo accesso, apra un TT di Degrado ed anche un TT di Disservizio, il TT di Degrado sarà chiuso per diagnosi errata.

5.1.7 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.

²⁷ Cfr. News del 22 ottobre 2020, titolo "Aggiornamento manuale NGASP (versione 14)".

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 due-tre 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 tre 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 o NGA.

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 o la tecnologia Bitstream NGA/VULA FTTCab.

5.2 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.

5.3 Sospensioni causa cliente finale e/o Operatore

5.3.1 Nuovo processo

Con News del 31 luglio 2017, Telecom Italia ha comunicato quanto segue:

“ASSURANCE Servizi di Accesso: pianificazione al 26 novembre 2017 del nuovo processo di gestione delle sospensioni causa cliente finale

È stato pianificato il rilascio in esercizio al 26 novembre 2017 del nuovo processo di assurance relativo alla gestione delle sospensioni causa cliente per i servizi Bitstream, Bitstream NGA e VULA, Circuiti Terminating, ULL e SLU, WLR.

Il nuovo processo sarà disponibile per gli Operatori che aprono Trouble Ticket (nel seguito TT) via Portale Wholesale, qualora per il ripristino del servizio di accesso si renda necessario un intervento del tecnico presso la sede del cliente.

L'effettivo rilascio in esercizio delle nuove funzionalità sarà comunicato e confermato tramite News, a valle del completamento positivo dei test funzionali.

Per i TT aperti dall'Operatore prima della data di previsto rilascio, la conclusione della relativa lavorazione si svolgerà come da processo vigente (ante 26 novembre 2017).

Descrizione:

Nel caso in cui sia necessario un intervento tecnico presso la sede del cliente e non sia possibile effettuarlo per motivi imputabili al cliente finale medesimo o all'Operatore, Telecom Italia informa l'Operatore mediante notifica di sospensione “causa cliente”, per “attesa cliente/no accesso”.

La notifica (email avente il seguente testo: “La informiamo che la lavorazione del Ticket xxxx è sospesa “causa cliente” per irreperibilità; è necessario definire un appuntamento per l'intervento tecnico presso la sede del cliente”) riporta:

- *data e ora di inizio della sospensione;*
- *motivazione;*

- *data e ora di Fine Attesa Appuntamento, da intendersi come la data/ora entro cui Telecom Italia e/o l'Operatore possono fissare l'appuntamento (la configurazione sui sistemi TIM ha come valore di default Data/Ora di Fine Attesa Appuntamento uguale a "Data/Ora inizio sospensione" + 3 giorni lavorativi).*

Nel TT, visibile per OAO, viene riportata l'indicazione del tempo obiettivo, come da prima soglia dello SLA del servizio di accesso.

In caso di inizio sospensione per irreperibilità del cliente, Telecom Italia entro la data/ora di Fine Attesa Appuntamento riprova comunque a ricontattarlo 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, prima dello scadere della data/ora di Fine Attesa Appuntamento, potrà accedere sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com (vedi sezione Assurance - Consultazione Ticket) e interrompere, tramite apposita funzionalità, la sospensione causa cliente, comunicando contestualmente:

- *un recapito telefonico (rete fissa o mobile, che sovrascrive o conferma quello già presente a bordo TT) del cliente finale;*
- *un recapito telefonico (rete fissa o mobile, che sovrascrive o conferma quello già presente a bordo TT) del referente OAO;*
- *la data/ora di disponibilità del cliente, selezionandola tra quelle proposte dal sistema. Dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, le fasce orarie sono le seguenti: 1) prima fascia mattutina 8:30-10:30, 2) seconda fascia mattutina 10:31-13:00, 3) prima fascia pomeridiana 13:01-15:00, 4) seconda fascia pomeridiana 15:01-18:30. La fascia di disponibilità del cliente, una volta selezionata da OAO, è rimodulabile al più due volte. Tale rinvio è consentito fino a quattro ore prima dell'inizio della fascia dell'appuntamento fissato.*

Indipendentemente dal servizio di accesso, l'appuntamento scelto da OAO può essere fissato:

- *a partire dal primo giorno lavorativo successivo all'inserimento dell'appuntamento;*
- *con un intervallo di almeno 24 ore solari ricadenti nella fascia.*

Esempio 1: OAO interrompe la sospensione alle ore 23:00 di venerdì 18 maggio 2018. La prima data/fascia oraria disponibile per l'appuntamento è lunedì 21 maggio 2018 dalle 8:30 alle 10:30.

Esempio 2: OAO interrompe la sospensione alle ore 17:00 di lunedì 14 maggio 2018. La prima data/fascia oraria disponibile per l'appuntamento è martedì 15 maggio, dalle 15:01 alle 18:30.

Se l'OAO vuole sovrascrivere un appuntamento già fissato da TIM con il cliente, dovrà inserire il nuovo appuntamento con i campi obbligatori e con le modalità sopra descritte.

In generale, gli scenari possibili previsti sono i seguenti:

- 1. È stato possibile per Telecom Italia contattare il cliente finale, l'intervento in sede cliente viene riprogrammato e riprende la lavorazione del TT.*
- 2. Il cliente non è presente all'appuntamento fissato (sia da TIM sia da OAO) e non è quindi possibile effettuare l'intervento tecnico; il TT verrà chiuso con "causa Operatore" e nuova classificazione tecnica "cliente assente su appuntamento". Prima di chiudere l'attività, il tecnico chiama il Referente OAO. Se il Referente OAO non risponde alla chiamata del tecnico, dopo 10 minuti dalla chiamata viene inviata una email strutturata all'OAO e il TT passa nello stato "chiuso causa Operatore", senza transitare nello stato "attesa collaudo". In questi casi, l'attività svolta da Telecom Italia si intende accettata dall'OAO e l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo per "Intervento di Manutenzione a Vuoto on field". Il testo della mail strutturata di notifica è il seguente: "Non essendo il cliente finale presente all'appuntamento stabilito e non essendo raggiungibile il referente OAO al numero disponibile, si chiude il trouble ticket per impossibilità nel proseguimento nella lavorazione".*

3. *TIM non è riuscita a contattare il cliente ai recapiti noti e OAO non ha interrotto la sospensione (quindi né TIM né OAO hanno fissato un appuntamento con il cliente) entro la Data/Ora di Fine Attesa Appuntamento; il TT passa nello stato “in attesa collaudo” con classificazione tecnica “cliente assente” e causa OLO. Per i TT chiusi in tale modalità, l’Operatore corrisponderà a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo per “Intervento di Manutenzione a Vuoto on call”.*
4. *il Tecnico di Telecom Italia non riesce ad intervenire in sede cliente nella fascia oraria selezionata dall’Operatore: la sospensione non sarà computata nel calcolo del tempo di SLA. In tali casi viene inviato all’OAO via email la seguente notifica: “non è stato possibile rispettare l’appuntamento fissato con il cliente; il TT è tornato in lavorazione rete”.*

Nel caso in cui l’Operatore non interrompa la sospensione causa cliente, l’attività svolta da Telecom Italia si intende accettata.

Ai fini del calcolo dello SLA e delle relative penali, nel caso di interruzione da parte OAO della sospensione causa cliente, considerando che l’appuntamento è a fasce, il tempo di sospensione non addebitabile a TIM è quello che intercorre tra la data/ora di inizio sospensione e l’estremo superiore della fascia selezionata da OAO.”

Con delibera 34/18/CIR (cfr. punto D.96) l’Autorità, tenuto conto della necessità di condivisione tra gli Operatori delle tematiche in esame, ritiene opportuno demandare le attività inerenti alle modifiche dei processi, nella fattispecie di *assurance*, ad appositi procedimenti e tavoli tecnici.

Telecom Italia chiede ad AGCom di valutare la messa in esercizio del *suddetto processo di gestione delle sospensioni causa cliente finale*, anche eventualmente con un procedimento *ad hoc*.

6 PROCESSO DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI A VUOTO

6.1 *Processo per gli laV di provisioning*

6.1.1 Premessa

Nel seguito è descritto il processo per la gestione degli Interventi a Vuoto (laV) di *provisioning* relativi agli ordini di attivazione *ex novo* di accessi Bitstream Asimmetrici (BSA), Bitstream Simmetrici (BSS), FTTCab/FTTH Bitstream NGA e FTTCab/FTTH VULA.

Quanto riportato nel presente documento è valido nel caso di processo di provisioning standard con l'impiego di manodopera Telecom Italia o ditta incaricata da Telecom Italia.

Per le condizioni economiche dei contributi relativi agli Interventi a Vuoto in delivery, Intervento di fornitura a Vuoto *on field* e Intervento di fornitura a Vuoto *on call*, si applicano gli importi riportati nel "Service Level Agreement di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori (Mercato 3b)".

6.1.2 Principi generali

Di seguito sono riportati i principi generali del processo proposto:

- Telecom Italia mette in campo, per quanto di propria competenza, le azioni che consentono all'Operatore di tentare il recupero di quegli ordini per i quali in fase di delivery si riscontrano problematiche legate al cliente finale;
- per gli ordini per i quali l'Operatore ha correttamente compilato l'apposito campo del "quarto referente" con la relativa numerazione da contattare, al fine della valorizzazione dei corrispondenti laV di *provisioning on field* è necessario fare affidamento anche su un *indicatore* che misuri l'effettivo utilizzo della procedura di chiamata al "quarto referente" da parte di Telecom Italia (0% nessun utilizzo e 100% utilizzo completo);
- per gli ordini per i quali l'Operatore non ha compilato l'apposito campo del "quarto referente", i corrispondenti laV di *provisioning on field* saranno valorizzati e saranno corrisposti dall'Operatore nei termini della scadenza fattura;

- per le casistiche di impedimenti che si riscontrano in fase di realizzazione dell'impianto (es. canalina ostruita) per le quali la chiamata al "quarto referente" non è prevista da processo, i corrispondenti laV di *provisioning on field* saranno valorizzati da Telecom Italia e corrisposti dall'Operatore nei termini della scadenza fattura;
- gli impedimenti che si riscontrano in fase di contatto con il cliente per la presa appuntamento generano i cosiddetti laV di *provisioning on call* che saranno valorizzati da Telecom Italia e corrisposti dall'Operatore nei termini della scadenza fattura;
- con la Nuova Catena di Delivery (descritta al Cap. 3), l'OAO ha la possibilità di annullare l'ordinativo anche prima dell'avvio della Policy di Contatto. I codici di NR che si generano in questi casi (codice Z09 "chiuso per annullamento da OAO"), saranno valorizzati secondo gli importi dello laV di *provisioning on call* da remoto (anche in assenza di sospensioni) in quanto Telecom Italia ha gestito a vuoto l'ordine;
- le causali specifiche che individuano gli laV di *provisioning* oggetto di fatturazione e le corrispondenti evidenze delle causali di sospensione che servono a distinguere le due tipologie di intervento "*on field*" oppure "*on call* da remoto" per il servizio Bitstream sono riportate di seguito.

Nella tabella seguente sono riportate le tipologie di lavorazione delle sospensioni:

Codice Causale Sospensione	Descrizione	Tipologia di lavorazione ai fini della valorizzazione dello laV di <i>provisioning</i>
W01	Altro	no laV
W02	Tubazione di accesso satura/insufficiente	on field
W03 ⁴	Locali privati indisponibili	on field
W04	Necessitano opere speciali	no laV
W05	Attesa disponibilità cliente	on call
W07	Problemi impianto interno cliente	on field
W08	Cliente non reperibile	on call
W09	Sospensione cliente per appuntamento preso	on call
W11	Causa Forza Maggiore	no laV
W12	Riscontrati problemi tecnici in fase di progettazione/realizzazione	no laV
W14 ⁴	Attivazione a data concordata con il cliente - progetti	vedi codice progetto
W15	Attesa permessi	no laV
W16	Danni causati da terzi	no laV
W18	Cliente rifiuta in fase di appuntamento - time out KO	on call
W19	Cliente rifiuta in fase di intervento <i>on field</i> - time out KO	on field
W20	Recapiti telefonici errati - time out KO	on call
W24	Attesa OLO per cliente irreperibile da remoto - time out KO	on call
W25	Attesa OLO per cliente irreperibile <i>on field</i> - time out KO	on field

I codici di errore (Ordinativo di lavoro Non Realizzato, nel seguito anche “NR”) per i quali l’Operatore corrisponde a Telecom Italia (fatto salvo le verifiche sull’indicatore del “quarto referente” descritto nel par. 6.1.3) il contributo dell’Intervento di Fornitura a Vuoto sono i seguenti:

Codice Causale	Descrizione
S02	Il cliente finale rifiuta l'intervento tecnico
S03	Il cliente finale rifiuta l'intervento per problematiche tecniche non riconducibili a Telecom Italia
S08	Il cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite
S10	Il cliente finale rifiuta l'intervento perché non disponibile a breve
S11	Il cliente finale rifiuta l'intervento perché non interessato
Z05	KO per time out OLO a seguito rifiuto cliente
Z07	KO per time out OLO a seguito recapiti telefonici errati
Z09	Chiuso per annullamento OLO
K06	Recapiti errati/non validi
F08	Referente cliente finale irreperibile ai recapiti
Z10	KO per time out OLO a seguito di cliente irreperibile da remoto
Z11	KO per <i>time out</i> OLO a seguito di cliente irreperibile <i>on field</i>

L’Operatore corrisponderà a Telecom Italia il contributo di *intervento a vuoto on field* oppure il contributo di *intervento a vuoto on call ovvero da remoto* in coerenza con le eventuali sospensioni che hanno generato il NR. In particolare, si hanno i seguenti casi:

- laV di *provisioning on call* se il NR è preceduto solo da sospensioni appartenenti alla tipologia *on call*;
- laV di *provisioning on call* o da remoto se il NR (codice Z09) non è preceduto da sospensioni;
- laV di *provisioning on field* se tra le sospensioni che precedono il NR almeno una appartiene alla tipologia *on field*.

6.1.3 Indicatore di utilizzo del “quarto referente”

L’indicatore relativo al controllo sulla percentuale di utilizzo del “quarto referente” misura, sul totale delle sospensioni per cliente irreperibile *on field* e/o rifiuto cliente *on field*, l’incidenza delle chiamate al “quarto referente”; è quindi un indicatore che assume valori da 0% (nessun utilizzo) e 100% (utilizzo completo). Di seguito una rappresentazione di quanto espresso:

$$KPI_{4\text{rto referente}} = \frac{\sum[\text{sospensioni (W25; W19) con chiamata al 4rto ref.}]}{\sum[\text{sospensioni (W25; W19)}]}$$

Nella formula sopra riportata al denominatore sono conteggiate tutte le sospensioni per rifiuto cliente *on field* e/o cliente irreperibile *on field* ricevute nel periodo X e al numeratore sono riportate le sospensioni per cliente irreperibile *on field* e rifiuto cliente *on field*, nella medesima finestra temporale, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- il tecnico di Telecom Italia ha contattato il “quarto referente” presente nell’ordine;
- il contatto al “quarto referente” è stato effettuato nella fascia oraria dell’appuntamento del cliente con una tolleranza di 30 minuti per i casi di cliente irreperibile e con tolleranza del giorno dell’appuntamento nei casi di rifiuto del cliente.

Nel caso in cui il suddetto KPI sia maggiore oppure uguale a 85% nel periodo di riferimento, Telecom Italia fatturerà e l’OAO si impegna a riconoscere il pagamento del 100% degli laV di *provisioning on field*.

Nel caso in cui il suddetto KPI sia inferiore all’85% nel periodo di riferimento, Telecom Italia fatturerà e l’OAO si impegna a riconoscere il pagamento di un numero di laV di *provisioning on field* pari al prodotto del numero degli laV di *provisioning on field* per il valore percentuale effettivamente raggiunto dal KPI.

Di seguito un esempio di calcolo relativo a linee xDSL LNA:

		TOT	di cui con contatto al quarto referente	di cui in fascia oraria	valore indicatore	Numero di “NR” preceduti da W25, W19	laV di provisioning fatturati	Note
Periodo X	LNA sospese con causali (W25+W19)	2.000	1.800	1.500	75%	500	375	L’indicatore non ha superato la soglia dell’85% e quindi gli laV di <i>provisioning</i> sono dovuti in maniera proporzionale al valore dell’indicatore
Periodo X+1	LNA sospese con causali (W25+W19)	2.000	1.900	1.850	93%	600	600	L’indicatore ha superato la soglia dell’85% e quindi gli laV di <i>provisioning</i> sono dovuti per intero

6.1.4 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.

6.2 *Processo per gli laV di assurance*

6.2.1 Premessa

Nel seguito si descrive il processo di gestione degli Interventi a Vuoto (laV) di *assurance* per le seguenti tipologie di Trouble Ticket (nel seguito “TT”):

- TT di disservizio sia in esercizio che di *post provisioning*;
- TT di degrado sia in esercizio che di *post provisioning*;
- TT di richiesta di supporto relativi ai soli casi di *post provisioning*.

Le classificazioni tecniche dei TT e la relativa competenza (nel seguito “Causa”) tipologie di Trouble Ticket sono quelle riportate nella *News* del 4 giugno 2019, titolo “Classificazioni tecniche dei Trouble Ticket”.

Telecom Italia fornisce uno strumento di supporto al *troubleshooting* degli OAO in logica semaforica (di seguito “Strumento”) per i servizi definiti nel par. 6.2.3.

Nel processo di *assurance* l’OAO è responsabile della diagnosi del malfunzionamento.

6.2.2 Principi generali

Le Parti concordano di adottare i seguenti principi generali:

- gli laV di *assurance* sono dovuti nei casi in cui il processo di gestione del TT si concluda con la chiusura per competenza “causa OAO”;
- i TT con competenza di chiusura “causa OAO” e con classificazione tecnica “guasto Non Riscontrato sulla rete TI” danno seguito allo laV di *assurance* e pertanto sono fatturati da Telecom Italia e pagati da OAO, se è disponibile lo Strumento e se in fase

di apertura del TT lo Strumento riportava che l'accesso era probabilmente funzionante / non degradato;

- nei casi in cui il TT sia chiuso “causa OAO”:
 - se l'intervento tecnico è stato svolto da personale di Telecom Italia, in fattura si riporta la natura dell'intervento (remoto/on field) e la matricola del tecnico intervenuto on field;
 - se l'intervento è stato effettuato da una impresa esterna per conto di Telecom Italia, in fattura si riporta, oltre alla natura dell'intervento (remoto/on field), anche la ragione sociale dell'impresa esterna e il codice impresa.

6.2.3 Disponibilità degli strumenti

Lo Strumento è disponibile nei seguenti casi:

- per la tipologia di TT di disservizio per i servizi:
 - accesso WLR
 - accesso Bitstream asimmetrico (in tecnologia ATM o ETHERNET);
 - accesso FTTx/FTTH VULA, Bitstream NGA, e Easy IP NGA;
- per la tipologia di TT di degrado per i servizi:
 - accesso Bitstream asimmetrico (nella sola tecnologia ETHERNET);
 - accesso FTTx VULA, Bitstream NGA e Easy IP NGA.

Telecom Italia comunicherà l'eventuale estensione dello Strumento ad altri servizi e altre tipologie di TT (es. TT di Richiesta di Supporto) tramite *News* che integra automaticamente il presente paragrafo.

Lo Strumento fornisce agli OAO una logica semaforica di esito dei test, basato su soglie, che per i TT di disservizio classifica in maniera binaria il funzionamento della linea:

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

Lo Strumento per i TT di degrado fornisce una logica semaforica basata su soglie che classifica in maniera binaria il funzionamento della linea:

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

Qualora sia disponibile lo Strumento, i sistemi di Telecom Italia:

- allegano in apertura del TT l'esito delle misure effettuate dall'OAO qualora eseguite; nel caso in cui l'OAO non esegua il test sullo Strumento, sul TT verrà riportato che il test non è stato eseguito;
- allegano in chiusura dei TT di disservizio, le misure effettuate dal tecnico on field. Nel caso in cui il tecnico non esegua il suddetto test, sul TT verrà riportato che il test non è stato eseguito e lo laV di *assurance* non verrà fatturato;
- qualora lo Strumento sia funzionante, se l'OAO non effettua il test, si assume che la linea è Probabilmente Funzionante (LPF) o Probabilmente Non Degradata (LPND);
- qualora pur avendo l'OAO effettuato il test, i sistemi non alleghino in apertura l'esito semaforico del test, si assume la linea come Linea Probabilmente Non Funzionante (LPNF) o Linea Probabilmente Degradata (LPD).

I sistemi di Telecom Italia potranno allegare l'esito dei test in chiusura del TT oppure metterli successivamente a disposizione sul Portale Wholesale a seguito di comunicazione tramite *News*.

6.2.4 Scenari e criteri di fatturazione degli laV

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

SCENARIO 1:

- lo Strumento non è previsto per il servizio o per la tipologia di TT aperto dall'OAO oppure lo Strumento è previsto ma è momentaneamente non funzionante. In questi casi in cui si assume che la linea sia LPNF o LPD;

- lo Strumento è previsto e OAO ha effettuato il test e ha aperto il TT entro le 4 ore dalla misura effettuata e fornisce il risultato LPNF o LPD.

SCENARIO 2:

- lo Strumento è previsto per il servizio e per la tipologia di TT aperto dall'OAO e fornisce il risultato LPF o LPND;
- lo Strumento è previsto ma OAO non ha effettuato il test oppure lo ha effettuato, ma non ha aperto il TT entro 4 ore dalla misura effettuata tramite lo Strumento. In questi casi si assume che la linea sia LPF o LPND.

Si precisa che nel caso in cui sul TT non risulti presente l'esito del test effettuato da OAO, si possono essere verificati due casi:

1. l'OAO non ha effettuato il *test*;
2. lo Strumento non è funzionante oppure nel TT non è stato allegato l'esito del *test*.

Questi due casi non sono distinguibili sul singolo TT. Si assume quindi quanto segue:

- se l'Operatore ha segnalato a Telecom Italia un'anomalia bloccante di funzionamento dello Strumento tramite il tool di segnalazioni presente sul Portale Wholesale e Telecom Italia l'ha confermata, si assume che l'OAO ha effettuato il *test*. Questa casistica viene gestita nello scenario 1.
- in tutti i rimanenti casi si assume che l'OAO non ha effettuato il *test*. Questa casistica viene gestita nello scenario 2.

6.2.4.1 Scenario 1

Nello scenario 1 per il quale in apertura TT si assume che la linea è o LPNF o LPD vale il seguente flusso di gestione del TT con i relativi esiti validi ai fini del billing dello laV di *assurance*.

Ai fini del pagamento da parte di OAO degli laV di *assurance* si deve distinguere la modalità di chiusura del TT:

A. SEGNALAZIONE CHIUSA DA REMOTO (BACK OFFICE TI): in questo caso non sono previsti test in chiusura del TT e ci sono 3 possibilità:

A.1 CHIUSURA CAUSA OAO e classificazione diversa da Non Riscontrato: gli IAV SONO DOVUTI;

A.2 CHIUSURA CAUSA OAO e classificazione Non Riscontrato: gli IAV NON SONO DOVUTI;

A.3 CHIUSURA CAUSA TI/FM/TERZE PARTI: gli IAV NON SONO DOVUTI.

B. SEGNALAZIONE CHIUSA ON FIELD: anche in questo caso ci sono 3 possibilità:

B.1 CHIUSURA CAUSA OAO diversa da Non Riscontrato:

- per i soli TT di disservizio, ove previsto lo Strumento, se lo Strumento evidenzia che la “RETE TIM è OK”: gli IAV SONO DOVUTI;
- per tutti i TT di degrado, per tutti i TT di disservizio per i quali non è previsto lo Strumento e per tutti i TT di richiesta di supporto di post provisioning, per i quali non è previsto lo Strumento, non ci sono test in chiusura a cura di Telecom Italia: gli IAV SONO DOVUTI;
- per i soli TT di disservizio, ove previsto lo Strumento, e lo Strumento evidenzia che la “RETE TIM non è OK” oppure il test non è stato effettuato: gli IAV NON SONO DOVUTI;

B.2 CHIUSURA CAUSA OAO Non Riscontrato: gli IAV NON SONO DOVUTI;

B.3 CHIUSURA CAUSA TI/FM/TERZE PARTI: gli IAV NON SONO DOVUTI.

La fatturazione degli IAV di *assurance* sarà trimestrale e la valorizzazione sarà applicata a tutti gli eventi che rispettano le regole descritte nel presente Capitolo.

La fattura sarà accompagnata dall'allegato, arricchito secondo quanto comunicato da Telecom Italia a giugno 2015, con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati.

6.2.4.2 Scenario 2

Nello scenario 2 per il quale in apertura TT si assume che la linea è o LPF o LPND vale il seguente flusso di gestione del con i relativi esiti validi ai fine billing.

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

C. SEGNALAZIONE CHIUSA DA REMOTO: in questo caso non sono previsti test in chiusura del TT e ci sono 2 possibilità:

C.1 CHIUSURA CAUSA OAO: gli **IAV SONO DOVUTI**;

C.2 CHIUSURA CAUSA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IAV NON SONO DOVUTI**.

D. SEGNALAZIONE CHIUSA ON FIELD: anche in questo caso ci sono 2 possibilità:

D.1 CHIUSURA CAUSA OAO:

- per i soli TT di disservizio (in questo scenario lo Strumento è previsto) in cui si riporta nella chiusura del TT che la “RETE TIM è OK”: gli **IAV SONO DOVUTI**;
- per tutti i TT di degrado e per i TT di supporto non sono previsti test in chiusura a cura di Telecom Italia: gli **IAV SONO DOVUTI**;
- per i soli TT di disservizio (in questo scenario lo Strumento è previsto) in cui lo Strumento evidenzia che la “RETE TIM non è OK” oppure il test non è stato effettuato: gli **IAV NON SONO DOVUTI**;

D.2 CHIUSURA CAUSA TI/FM/TERZE PARTI: gli **IAV NON SONO DOVUTI**.

La fatturazione degli IAV di *assurance* sarà trimestrale e la valorizzazione sarà applicata a tutti gli eventi che rispettano le regole descritte nel presente Capitolo.

La fattura sarà accompagnata dall'allegato, arricchito secondo quanto comunicato da Telecom Italia a giugno 2015, con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati.

6.2.5 Eventuali contestazioni

Le eventuali contestazioni delle causali di chiusura dei Trouble Ticket, in particolare della “causa OAO”, devono essere inoltrate dall'OAO entro un periodo congruo (entro 15 giorni dalla chiusura del TT), al fine di poter effettuare le verifiche necessarie. In caso di riscontro positivo della segnalazione dell'OAO, la causale di chiusura verrà rettificata, viceversa resterà valida la “causa OAO”. In assenza di comunicazioni da parte dell'Operatore, trascorsi i 15 giorni, le attività di Telecom Italia si intendono accettate. Il canale per veicolare tali contestazioni è il Portale Unico Segnalazioni (ESUS).

Le eventuali contestazioni sulla fattura dovranno essere elaborate da OAO sullo stesso file allegato alla fattura stessa con evidenza delle nature di scostamento evidenziate sul singolo TT oggetto di reclamo. In caso contrario si intendono accettati da parte dell'OAO gli *laV* di *assurance* di tutti i campi presenti nel TT chiuso come "causa OAO".

7 FATTURAZIONE

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

Per un ordine di:

- attivazione di un accesso;
- variazione in incremento della banda di un accesso;
- cambio SLA Assurance (passaggio da SLA base/Premium a un qualsiasi SLA Premium);
- attivazione di un VP;
- variazione in incremento della banda di un VP;
- attivazione di una VLAN;
- attivazione di un Kit di consegna;

i canoni decorrono/variano dalla data di avvenuto espletamento comunicata all'Operatore.

Per un ordine di attivazione di un aggregato CAR il canone della relativa banda decorre dalla data di attivazione comunicata all'Operatore della prima VLAN consegnata su tale CAR.

Per un ordine di:

- disattivazione di un accesso;
- variazione in decremento della banda di un accesso;
- disattivazione di un VP;
- variazione in decremento della banda di un VP;
- disattivazione di una VLAN;
- disattivazione di un Kit di consegna;

i canoni si interrompono/variano dalla data di richiesta dell'ordine di cessazione (DRO) espletato.

Per un ordine di decremento della banda di un aggregato CAR il canone della relativa banda varia dalla data di richiesta dell'ordine di decremento (DRO).

Qualora su un aggregato CAR non risulti consegnata nessuna VLAN, il canone della banda di tale CAR si interrompe dalla data di effettiva avvenuta disattivazione dell'ultima VLAN.

Per un ordine di "Aggiunta *feeder* all'interno della Macro Area":

- il canone della relativa "Banda multicast al *feeder*" decorre dalla data di attivazione, comunicata all'Operatore, del primo canale *multicast* attivato su tale *feeder*;
- il canone della relativa "Banda multicast al *feeder*" si interrompe dalla data di richiesta della disattivazione (DRO) dell'ultimo canale *multicast* attivo su tale *feeder*.

Per un ordine di abilitazione sede DSLAM al *multicast*:

- il canone della relativa "Banda multicast DSLAM – Nodo *Parent*" decorre dalla data di attivazione, comunicata all'Operatore, del primo canale *multicast* attivato su tale sede DSLAM;
- il canone della relativa "Banda multicast DSLAM – Nodo *Parent*" si interrompe dalla data di richiesta della disattivazione (DRO) dell'ultimo canale *multicast* attivo su tale sede DSLAM.

In relazione alla fatturazione dei contributi *una tantum*, per qualsiasi ordine essi decorrono dalla data di espletamento dell'ordine notificata all'Operatore. Per un ordine di variazione IP sorgente su un canale *multicast* su *feeder* (cfr. contributo *una tantum* "Variazione dei parametri di un canale attivo su *feeder* (per ciascun *feeder*)" di cui alla tabella 22 dell'OR), viene fatturato un contributo di variazione per ciascun *feeder* su cui si è propagato l'ordine di variazione.

7.1 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: COPERTURA TECNICA “NETMAP”

Telecom Italia, a partire dal mese di luglio 2016, ha messo a disposizione degli OAO la nuova banca dati denominata “NetMap”, che a partire dal 1 aprile 2017 e in ottemperanza al disposto della delibera 652/16/CONS (articolo 6, comma 7), è diventata il riferimento unico per le informazioni di copertura tecnica e toponomastica²⁸ necessarie a compilare gli ordinativi dei servizi di accesso wholesale e pubblicata sul Portale wholesale.

La toponomastica di riferimento di NetMap è basata su un “indirizzario” acquisito da un Service Esterno che ne assicura la certificazione e l’aggiornamento con informazioni provenienti dai Comuni.

Telecom Italia potrà, tramite pubblicazione di apposite *News*, fornire ulteriori aggiornamenti riguardanti NetMap.

²⁸ Cfr. *News* del 27 febbraio 2017, titolo “La Copertura tecnica di TIM e la Toponomastica si basano su Netmap”.

ALLEGATO 2: FAC-SIMILE VERBALE DI COLLAUDO DEL KIT DI CONSEGNA

VERBALE DI COLLAUDO
(Bando: Tariffario di Interacci)

	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 95%;">SOPRALLUOGO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>CONSEGNA- MATERIALI</td> </tr> <tr> <td></td> <td>CONSEGNA- COLLEGAMENTI- TRASMISSIVI</td> </tr> </table>		SOPRALLUOGO		CONSEGNA- MATERIALI		CONSEGNA- COLLEGAMENTI- TRASMISSIVI
	SOPRALLUOGO						
	CONSEGNA- MATERIALI						
	CONSEGNA- COLLEGAMENTI- TRASMISSIVI						

Operatore	Rete
n° TD	n° ordine- Operatore
Sede-01	
C.le- di-attestazione-01	
Sede-02	
C.le- di-attestazione-02	
Velocità- trasmissiva	Lunghezza- Tariffaria- (Km)
Tipologia- del- Collegamento: ---- KIT-BITSTREAM-MULTISERVIZIO	
Diretto/Accesso	

	SEDE-1	SEDE-2
ATTESTAZIONI	Es. <ul style="list-style-type: none"> •→ interfaccia- 1/0/0-SALA-A-F7B/24/E/9-10 •→ interfaccia- 1/0/0-SALA-A-F7B/24/E/9-12 	
ATTESTAZIONI- RACCORDI	le- informazioni- utili- alla- fornitura- del- servizio- sono- state- rese- disponibili- a- TIM- in- data- (giorno/mese/anno) _____	
MATERIALI		
INTERFACCE		
NOTE: Es.-Verificato lato OLO attraverso Loop sul punto di consegna. rif. Studio di Fattibilità (es. SF160018133B/0)		

DATA DI ATTIVAZIONE: _____

DATA CONCORDATA: _____

FIRMA PER TELECOM ITALIA (leggibile): _____

→ Campo non significativo per Kit Bitstream Multiservizio
 → Da compilare come per Kit Bitstream Multiservizio
 → Campo non significativo per Kit Bitstream Multiservizio
 → Compilare con "SI" solo se la data di consegna è stata concordata con il cliente in tempi diversi dalla scadenza indicata nell'OL

→ Telecom Italia - Confidenziale - Informazioni soggette ai vincoli imposti dalla Delibera 152/02/CONS come da disposizioni contenute nel "Codice di Comportamento per la riservatezza dei dati relativi alla Clientela degli OLO"