

**MODIFICHE DEI PROCESSI DI PROVISIONING E ASSURANCE
DERIVANTI DALL'INTRODUZIONE DI ONT DEGLI OPERATORI
CERTIFICATE DA FIBERCOP**

Tavolo tecnico con gli Operatori

Allegato 2: Modifiche processi di assurance

10 dicembre 2024

ONT di Operatore certificata da FiberCop: modifiche al processo di assurance (1/6)

Di seguito sono riportate le fasi del processo di assurance in seguito all'introduzione di ONT di Operatore certificata da FiberCop.



ONT di Operatore certificata da FiberCop: modifiche al processo di assurance (2/6)

Assurance

Gestione anagrafica

Richiesta sostituzione/installazione
ONT di Operatore

Per gli accessi FTTH in ambito, FiberCop deve:

- censire ed aggiornare la presenza in sede cliente di “ONT di Operatore (SI/NO)”, ai fini dell’effettuazione delle attività di diagnosi e troubleshooting;
- censire il Serial Number dell’ONT dell’ Operatore certificato da FiberCop presente in sede cliente.

ONT di Operatore certificata da FiberCop: modifiche al processo di assurance (3/6)

Assurance

Gestione anagrafica

Richiesta sostituzione/installazione
ONT di Operatore

Il processo di seguito descritto si applica per i servizi FTTH in ambito e per la ONT come definito nel documento « Elenco Allegati».

Caso 1 – L’ Operatore rileva che il malfunzionamento è su rete FiberCop

- a) L’ Operatore apre un TT verso FiberCop secondo le modalità attualmente in essere (B2B o GUI)
- b) FiberCop esegue la diagnosi e interviene per risolvere il malfunzionamento:
 - i. se il malfunzionamento è sulla rete FiberCop e non riguarda la ONT dell’Operatore certificata da FiberCop:
 - FiberCop risolve il malfunzionamento
 - FiberCop chiude il TT in linea con le modalità in essere
 - ii. se il malfunzionamento è sull’ONT dell’ Operatore certificata da FiberCop:
 - FiberCop chiude il TT «causa Operatore» ed esito “ONT Operatore certificata da FiberCop Guasta/non conforme”
 - l’Operatore ha la possibilità di scegliere:
 - se inviare in sede cliente la sua ONT certificata da FiberCop (Caso 1A)
oppure
 - se richiedere un intervento congiunto (Caso 1B).

Il processo prosegue rispettivamente come descritto di seguito per il Caso 1A oppure Caso 1B.

Caso 1 A – L’Operatore sceglie la modalità «Invio in sede cliente di propria ONT certificata da FiberCop»

- a) l’Operatore invia la propria ONT certificata da FiberCop in sede cliente
- b) l’Operatore, dopo essersi accertato che la propria ONT certificata da FiberCop è stata consegnata in sede cliente, apre un TT verso FiberCop secondo le modalità attualmente in essere (B2B o GUI), riportando nel campo Diagnosi “ONT Operatore certificata da FiberCop guasta - nuova ONT certificata da FiberCop consegnata in sede cliente”.
- c) FiberCop interviene in sede cliente, sostituisce l’ONT dell’Operatore certificata da FiberCop ed effettua il collaudo dell’accesso FTTH
 - i. se risolve il malfunzionamento :
 - FiberCop chiude il TT con «causa Operatore» ed esito «Sostituita ONT Operatore certificata da FiberCop»
 - Il Tecnico FiberCop non recupera e non smaltisce le ONT di Operatore.
 - ii. se NON risolve il malfunzionamento (es. nei casi in cui il malfunzionamento riguarda anche la rete FiberCop):
 - FiberCop prosegue l’intervento sulla propria rete per risolvere il problema segnalato.
 - risolto il malfunzionamento, chiude il TT con «causa FiberCop» come da processo in essere

Se in casi residuali, in fase di intervento in sede cliente, FiberCop non trova l’ONT nella sede cliente, *FiberCop chiude il TT con “Causa Operatore” ed esito “ONT dell’Operatore Certificata da FiberCop non presente in sede cliente”.*

ONT di Operatore certificata da FiberCop: modifiche al processo di assurance (4/6)

Assurance

Gestione anagrafica

Richiesta sostituzione/installazione
ONT di Operatore

Caso 1 B – L'Operatore sceglie la modalità «Intervento congiunto»

- a) l'Operatore ha la possibilità di richiedere *un intervento congiunto*, scegliendo una delle due seguenti modalità:
- fornisce collaudo negativo sul TT precedente gestito (che si trova nello stato «In attesa collaudo») oppure
 - apre un nuovo TT, in linea con le modalità in essere (B2B o GUI).
- In entrambi i casi (i. e ii.), l'Operatore inserisce:
- nel campo **Diagnosi OLO**, «ONT Operatore certificata da FiberCop guasta – richiesto intervento congiunto»
 - nel nuovo campo **data congiunto** e nel campo **Fascia 1** rispettivamente la data e l'ora in cui è disponibile sia il proprio cliente che il proprio tecnico, selezionando la data/ora dal Lunedì al Sabato (esclusi i festivi infrasettimanali) in una delle seguenti fasce orarie tra quelle proposte dal sistema⁽¹⁾:
 - prima fascia mattutina 8:30-10:30
 - seconda fascia mattutina 10:31-12:30
 - prima fascia pomeridiana 13:30-15:30
 - seconda fascia pomeridiana 15:31-17:30;
 - un recapito telefonico del cliente finale;
 - un recapito telefonico richiamabile del tecnico dell'Operatore.
- b) FiberCop, solo se l'appuntamento è fissato dall'Operatore oltre lo SLA, sospende tramite i propri sistemi il TT «causa attesa appuntamento per intervento congiunto»
- c) FiberCop individua il tecnico che deve effettuare l'intervento congiunto e comunica all'Operatore, tramite i propri sistemi, il relativo recapito telefonico *richiamabile* in un nuovo campo strutturato «**recapito telefonico tecnico FiberCop per Congiunto**» presente in una notifica ad hoc
- d) L'Operatore e FiberCop, alla data ora concordata, intervengono in modo congiunto:
- se in sede cliente FiberCop e l'Operatore (dal caso 1) verificano che l'ONT dell'Operatore certificato da FiberCop è funzionante ed il malfunzionamento dipende dalla rete FiberCop :
 - FiberCop chiude il TT con «causa FiberCop» ed esito « NON Sostituita ONT Operatore certificata da FiberCop tramite intervento congiunto»
 - se risolvono il malfunzionamento con la sostituzione della ONT di Operatore certificata da FiberCop:
 - FiberCop chiude il TT con «causa Operatore» esito «Sostituita ONT Operatore certificata da FiberCop tramite intervento congiunto»
 - Il Tecnico FiberCop non recupera e non smaltisce le ONT di Operatore.
 - se NON risolvono il malfunzionamento con la sola sostituzione della ONT Operatore certificata da FiberCop (es. nei casi residuali in cui il malfunzionamento riguarda anche la rete FiberCop):
 - FiberCop prosegue l'intervento sulla propria rete per risolvere il problema segnalato
 - risolto il malfunzionamento, chiude il TT con «causa FiberCop» come da processo in essere.

1) la prima fascia di appuntamento disponibile proposta dal sistema è la terza successiva a quella di appartenenza dell'ora di inserimento della richiesta di congiunto. Il sistema permette di rimodulare sia a FiberCop (con «causale FiberCop») che all'Operatore (con «causale Operatore»), al più due volte, la data/ora di appuntamento selezionata da Operatore. La rimodulazione della data/ora dell'appuntamento è consentita fino a quattro ore prima dell'inizio della fascia oraria dell'appuntamento fissato.

ONT di Operatore certificata da FiberCop: modifiche al processo di assurance (5/6)

Assurance

Gestione anagrafica

Richiesta sostituzione/installazione
ONT di Operatore

Se, in casi residuali, in fase di intervento congiunto alla data ora concordata:

- I. il cliente non è presente e non è quindi possibile effettuare l'intervento tecnico:
 - FiberCop chiude il TT con “causa Operatore” e esito “cliente assente in fase di intervento congiunto”.
 - il processo riprende dal punto a) del Caso 1B)
- II. il tecnico Operatore non è presente:
 - FiberCop contatta l'Operatore attraverso i canali di escalation e, nel caso in cui l'Operatore non possa eseguire l'intervento, chiude immediatamente il TT con “causa Operatore” e esito “Tecnico Operatore assente in fase di intervento congiunto”
 - il processo riprende dal punto a) del Caso 1B)
- III. il tecnico FiberCop non è presente:
 - l'Operatore contatta FiberCop attraverso i canali di escalation e, nel caso in cui FiberCop non possa eseguire l'intervento, FiberCop chiude immediatamente da remoto il TT con «causa FiberCop» e esito “Tecnico FiberCop assente in fase di intervento congiunto”.
 - il processo riprende dal punto a) del Caso 1B)

Caso 2 – L' Operatore rileva che il malfunzionamento è su sua ONT certificata da FiberCop

Per sostituire la propria ONT certificata da FiberCop l'Operatore ha la possibilità di scegliere:

- di inviare in sede cliente la sua ONT certificata da FiberCop (Caso 1A)
- oppure
- di richiedere un intervento congiunto (Caso 1B)

ONT di Operatore certificata da FiberCop: modifiche al processo di assurance (6/6)

Monitoraggio

- FiberCop implementa una nuova reportistica per monitorare, su richiesta dell’Autorità, l’andamento delle lavorazioni dei TT su accessi FTTH con ONT dell’Operatore certificata da FiberCop, con vista per Operatore, per causale di chiusura e per classificazione tecnica.

IAV

1. Nella fase iniziale (pari a 12 mesi) di messa in esercizio del processo descritto nel presente documento viene temporaneamente sospesa l’applicazione degli IAV relativi al processo di Assurance solamente per la quota parte relativa al nuovo processo di Assurance con ONT di Operatore certificata da FiberCop.
2. Trascorsi i 12 mesi, in base alle risultanze emerse nel periodo di osservazione, gli Operatori e FiberCop proseguiranno i lavori del Tavolo Tecnico per definire le modalità di applicazione degli IAV, ivi inclusa la definizione della documentazione di dettaglio da fornire sia a cura Operatore che a cura FiberCop. Il riavvio del tavolo per l’applicazione degli IAV potrà essere richiesto anche da una delle parti nel caso in cui dovesse rilevare un utilizzo improprio del processo di assurance oggetto del presente documento.

Cause relative agli IAV specifiche per ONT Operatore certificato da FiberCop

1. «causa Operatore» ed esito “ONT Operatore certificata da FiberCop Guasta/non conforme”
2. «causa Operatore» ed esito “ONT dell’Operatore Certificata da FiberCop non è presente in sede cliente”
3. «causa FiberCop» ed esito « NON Sostituita ONT Operatore certificata da FiberCop tramite intervento congiunto»
4. «causa Operatore» ed esito “Cliente assente in fase di intervento congiunto”
5. «causa Operatore» ed esito “Tecnico Operatore assente in fase di intervento congiunto”
6. «causa FiberCop» ed esito “Tecnico FiberCop assente in fase di intervento congiunto”

Ulteriori precisazioni

Si specifica che per la «causa Operatore» ed esito «Sostituita ONT Operatore certificata da FiberCop»:

- si applicano gli SLA attualmente in essere.
- le Penali saranno oggetto di definizione da parte di AGCom.