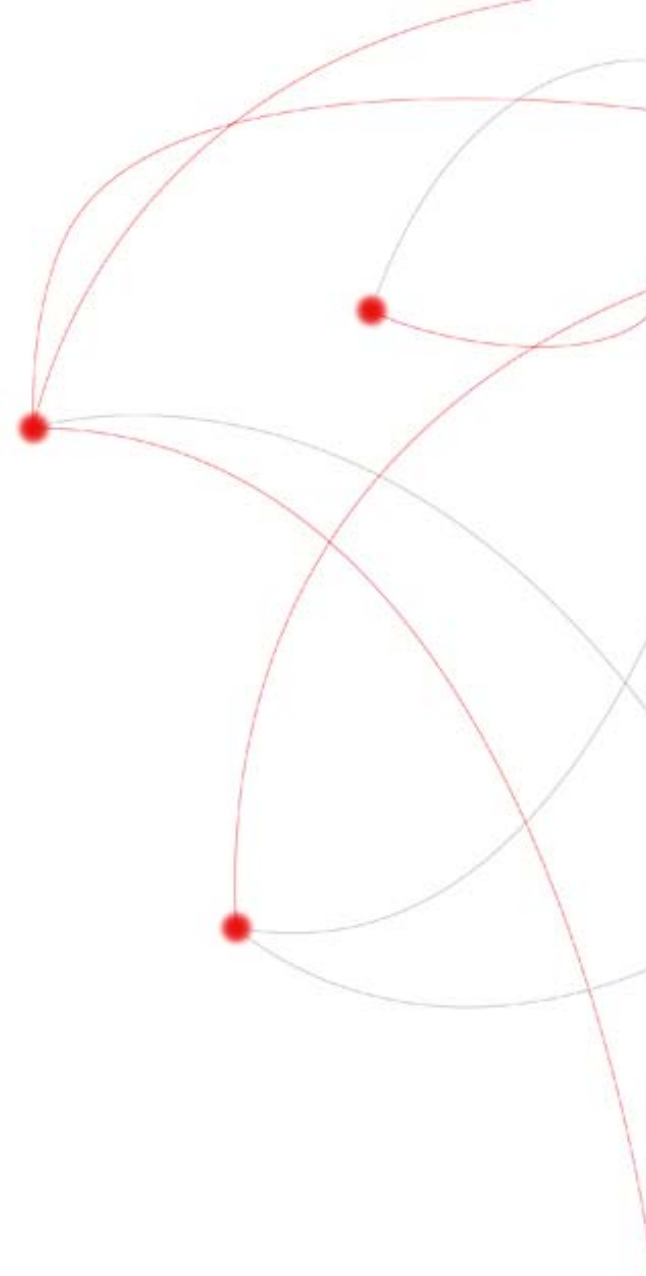


CPS ed ULL

Smart Book



TARGET

ULL è la modalità che consente al cliente di telefonare utilizzando la rete di un altro operatore e quindi di cessare definitivamente il contratto con Telecom . Con l'ULL il cliente riceve un'unica bolletta dall'operatore alternativo.

I CLIENTI in ULL hanno una ulteriore suddivisione:

EX CLIENTI DI TELECOM ITALIA: questi clienti MANTENGONO il loro numero telefonico (portabilità)

CLIENTI che non sono mai stati in Telecom Italia con quella SPECIFICA LINEA sono denominati NATIVI OLO. Per entrare in Telecom Italia DEVONO fare un NUOVO IMPIANTO per cui PERDONO il loro attuale numero telefonico e ne acquisiscono uno nuovo

NIP nuovo impianto personale con attribuzione di nuova numerazione telefonica.

TARGET

CPS (letteralmente Preselezione/Selezione Automatica del Carrier/Operatore) è la modalità che consente di effettuare chiamate con un operatore alternativo, utilizzando la rete di Telecom Italia, senza anteporre alcun codice prima del numero telefonico da chiamare. Se il cliente ha attivato la CPS, per telefonare con Telecom Italia dovrà digitare il codice 1033. Il cliente riceve sia la bolletta di Telecom Italia (canone linea, servizi, telefonate effettuate anteponendo il 1033), che quella dell'operatore alternativo (telefonate ed eventuali canoni per opzioni/servizi aggiuntivi).

ADSL NEW

- attivazione di collegamenti broadband su clienti già Telecom Italia
- attivazione di collegamenti broadband provenienti da ULL e NIP
- rientri adsl da SOVRASCRITTURA: Servizio fornito ai Clienti con linea telefonica attiva di Telecom Italia, ma con servizio ADSL di altro operatore (OLO). Con il processo di Sovrascrittura Adsl, il Cliente rientra con un nostro profilo Adsl.

Nuovi Impianti e rientri da altri operatori

LINEA RTG

CARATTERISTICHE

ACCESSO TRADIZIONALE. IN CASO DI MANCANZA DI ALIMENTAZIONE ELETTRICA LE TELEFONATE SONO COMUNQUE CONSENTITE SUI NORMALI CANALI ANALOGICI.

COSTI

CONTRIBUTO UNA TANTUM PER RIENTRO/NUOVA ATTIVAZIONE: **€96**

Rateizzabili in 24 mesi a 4€ al mese

(AD ECCEZIONE DEI RIENTRI ULL CON COS 005 PER I QUALI IL COSTO DI RIENTRO NON E' RICHIESTO)

PROCESSO RIENTRI ULL

Il nuovo Processo di Rientro da ULL/Adsl è regolamentato dalla **Delibera n. 274/07/CONS** pubblicata in data 13/06/2007: "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazioni nei servizi di accesso".

SCOPO di questa delibera è quello di garantire in tempi rapidi e certi il passaggio di un cliente da un OLO ad un altro senza subire disservizi, definendo processi trasparenti e corretti tra OLO e clienti e tra OLO.

• COLLOQUIO DIRETTO TRA GLI OLO / MEZZI ELETTRONICI

La nuova mimica prevede il passaggio di comunicazioni tra Operatori attraverso **flussi informatici automatici (tracciati Record)**. **Non** deve essere più inoltrata la **raccomandata** con richiesta di cessazione con rientro all'Operatore Donating*.

• CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il passaggio tra Operatori deve avvenire **senza interruzione del servizio** di telefonia (Voce e Dati) in periodi di tempo ridotti al minimo anche tramite apposite procedure di sincronizzazione (es. inserimento di DAC nei processi di rientro).

• MODULO CARTACEO

L'Operatore Recipient acquisisce la volontà del cliente su apposito **modulo cartaceo** e ne conserva copia al fine di esibirla in caso di contestazione. Il modulo contiene l'identificativo della risorsa da migrare, univocamente determinata attraverso un Codice Migrazione obbligatorio.

• RIPENSAMENTO CLIENTE

L'eventuale "Ripensamento" deve essere comunicato **direttamente dal Cliente all'OLO Recipient tramite raccomandata**. Quest'ultimo deve darne immediata comunicazione all'OLO Donating e bloccare il processo di migrazione/attivazione.

• CAUSALI DI SCARTO

Il Donating **non può interrompere** con causale di scarto la procedura di Attivazione/Migrazione in corso, fatto salvo il caso di eccezionali, specifiche e circostanziate causali tecniche. Le causali di KO sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato tra gli Operatori, allegato all'offerta di riferimento

• RETENTION

La comunicazione tra Recipient e Donating relativa alla volontà del cliente di recedere dal contratto è unicamente finalizzata a garantire al Donating la possibilità di effettuare le necessarie operazioni amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali di cessazione, ecc.): pertanto non è consentito effettuare Retention sul cliente.

COS'E' IL CODICE DI MIGRAZIONE?

Il Codice Migrazione è un codice fornito dall'OLO ad ogni cliente necessario per avviare la pratica di rientro.

	Codice Segreto			Codice Risorsa										Codice Serv.			C.C.
Cod. Migraz.1																	
Cod. Migraz. 2 ⁽¹⁾																	

Codice di Migrazione 1 (relativo alla componente Fonia) = WLR COS '005'

Codice di Migrazione 2 (relativo alla componente Dati) = COS '004' oppure COS '006'.

COME REPERIRE IL CODICE DI MIGRAZIONE?

I clienti che vogliono rientrare devono necessariamente fornire il Codice Migrazione, insieme agli altri dati necessari per il rientro in TI. Qualora il cliente dichiara che non riesce a recepire il CM dal proprio operatore secondo i tempi definiti, il Partner NON potrà acquisire la richiesta di rientro in T.I.

Il Cliente che vuole rientrare in TI può recuperare il proprio Codice Migrazione attraverso:

Fattura OLO RECENTISSIMA POST MAGGIO 2010 - Pagina privata su web -Call Center dell'OLO

REGOLE PER IL REPERIMENTO DEL CODICE DI MIGRAZIONE?

- rilevare il cdm da bolletta nei casi di fatture emesse post giugno/luglio
- non rilevare il cdm da bolletta nel caso di fatture antecedenti e , quindi, cercare di recuperare il cdm tramite risponditore automatico /web (solo nei casi eccezionali tramite call center per evitare comportamenti non coerenti)

Comunque, in tutti i casi di presenza di differenze tra il cdm rilevato da bolletta e quello tramite web/call center i dati rilevati da web/call center sono da ritenere piu' aggiornati e quindi SONO DA RIPORTARE SULLA PRATICA ESSENDO PIU' RECENTI .

ELENCO OLO ADEMPIENTI

Elenco OLO adempienti Del. 274/07/CONS e 52/09/CONS

12° Aggiornamento 42 OLO configurati ed attivi :

COD	DESCRIZIONE		
AMS	ALBACOM.AMPS TELECOMUNICAZIONI S.P.A.	WIN	WIND S.P.A.
ARU	ARUBA SPA	CSI	CSINFO S.P.A.
BRE	BRENNERCOM S.P.A.	CTB	TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL
ALB	BT ITALIA S.P.A.	RAF	RAIFFEISEN ONLINE SOC. COOP.
COL	COLT TELECOM S.P.A.	SIE	TEKNOSSI SRL
CNS	CONSIAGNET	NEC	NETCOM S.R.L.
EH1	EHINET SRL	TLH	TELEUNIT S.P.A.
ENT	ENTER	FAS	FASTNET SPA
PLU	EUTELIA S.P.A.	FLN	FLYNET
MTW	FASTWEB S.P.A.	ABI	ABILENE
ETS	INFRACOM NETWORK APPLICATION SPA	SON	SONIC SRL
MCL	MC-LINK SPA	DIG	DIGITEL ITALIA S.P.A.
OKC	OKCOM SPA	MUW	MULTIWIRE S.R.L.
TL2	OPITEL SPA	UNI	UNIDATA
SPO	SIPORTAL S.R.L.	TWT	TWT S.P.A.
TE9	TEX97 SPA	KPN	KPNQWEST ITALIA S.P.A.
TIS	TISCALI ITALIA S.P.A.	CDL	CDLAN
OPI	VODAFONE OMNITEL N.V.	IAC	interactive
WLI	WELCOME ITALIA	MOM	Momax
		INP	Interplanet
		CVG	CONVERGENZE
		MNE	mnet
		ORO	QCOM

OLO

FASTWEB

WIND

TELE2

TISCALI

WEB

www.fastweb.it

Sezione Myfastweb (o Area Clienti) Accesso con username e **psw**

<http://155.libero.it>

Sezione Area Clienti
Accesso con login e **psw** o numero adsl

<http://support.tele2.it>

Sezione Servizi Utili - Codice Migrazione
Accesso con numero di telefono

<http://selfcare.tiscali.it>

Sezione Dati Personali - Codice Migrazione
Accesso con e-mail e **psw** o identificativo cliente e PIN

CALL CENTER

192193

155

848991022

130

INTESTAZIONE ANAGRAFICA dei MODULI ULL

RIENTRO CON RTG/ VOCESENZALIMITI/TUTTOSENZALIMITI/INTERNETSENZALIMITI:

- MODULO ULL/RACCOMANDATA e MODULISTICA CORRELATA INTESTATI CON ANAGRAFICA ORIGINARIA T.I. se il cliente vuole rientrare con detta anagrafica.
- MODULO ULL/RACCOMANDATA e MODULISTICA CORRELATA INTESTATI CON ANAGRAFICA UGUALE QUELLA BOLLETTA OLO se cliente vuole rientrare con detta anagrafica (verrà fatto subentro gratuito).

		RIENTRO ULL							SOVRASCRITTURA ADSL	
STATO DELLA LINEA SERVIZIO RICHIESTO	Banda Bassa	ULL + NP 001	ULL Dati + NP 002	VULL 003	WLR 005	WLR 005	Bitstream Naked 007	NPg	TI	TI
	Banda Alta			-	-	SHA o ADSL 004 o 006			SHA 004	ADSL 006
Abbonamento TI RTG/ISDN Voce Senza Limiti ⁽¹⁾	Voce	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274 (4)	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO RACCOMAN DATA (3)		
	Dati									
Tutto Senza Limiti ⁽¹⁾ e Internet Senza Limiti ⁽¹⁾ con/senza PC	Voce	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274	MODULO RIENTRO DEL.274 (4) (5)	MODULO RIENTRO DEL.274	Attualmente Non Disponibile		
	Dati									
									MOD. SOVRASCRITTURA DEL.274	MOD. SOVRASCRITTURA DEL.274
									MOD. SOVRASCRITTURA (6)	MOD. SOVRASCRITTURA (6)

- Disponibile processo automatico Rientro Del. 274
 - Disponibile processo automatico Rientro Del. 274 con doppio codice di migrazione (CdM1 e CdM2)
 - Disponibile Rientro tramite Vecchio Processo con Raccomandata ad OLO
 - Disponibile processo automatico Sovrascrittura Del. 274 - si rientra SOLO su 7 mega poi OL di perfezionamento, **oppure TSL/ISL solo linea**
 - Non disponibile. Pianificato rilascio processo automatico (N.B. rientrare/sovrascrivere su linea Tradizionale, poi trasformare in TSL/ISL/Alice Casa)
- (1) E' possibile Rientrare con l'offerta Voce Senza Limiti, Internet Senza Limiti e Tutto Senza Limiti solamente se la linea era uscita RTG (no ISDN mononumero e multinumero)
- (3) E' possibile Rientrare solo con il servizio RTG/ISDN
- (4) Per rientrare in T.I., sia con la componente FONIA che DATI, occorre compilare il modulo ULL con il Codice di Migrazione 1 (COS 005) e Codice di Migrazione 2 (COS 004 o 006).
- ✓ (5) E' possibile effettuare il rientro in T.I. solo ed esclusivamente con il profilo SOLO LINEA (Tutto senza limiti solo linea e Internet senza limiti solo linea)
- ✓ **(6) E' possibile effettuare il passaggio ADSL in T.I. solo ed esclusivamente con il profilo SOLO LINEA (Tutto senza limiti solo linea e Internet senza limiti solo linea)**

Per rientro con VSL, TSL e ISL il cliente DEVE ESSERE originario T.I. con RTG e non con ISDN.

Per rientrare il Codice di Migrazione deve avere i seguenti COS:

COS 001: OK rientro con RTG/VSL/TSL/ISL

COS 002: OK rientro con RTG/VSL/TSL/ISL

COS 003: OK rientro con RTG/VSL/TSL/ISL

COS 005 senza Adsl con Olo: OK rientro con RTG/VSL/TSL/ISL

COS 005 con Adsl Olo(ci sono 2 cod.Mig): OK rientro con RTG/VSL/TSL/ ISL (compilare i 2 cdm)

ATT.NE: nel caso rientro bundle con ISL e TSL con doppio CDM si può rientrare in modalità SOLO LINEA, quindi no IPTV.

COS 007: OK rientro con RTG/VSL/TSL/ISL (in questo caso la numerazione principale sarà sempre diversa dal COR presente all'interno del CM della linea in ull e sarà presumibilmente uguale a prefisso/137xxxxx o prefisso/138xxxxx).

QUANDO SI USA IL MODULO ULL RACCOMANDATA?

Si usa il modulo RR con possibilità di rientro contestuale solo su Rtg, NO per VSL/TSL/ISL, (prima cliente deve rientrare su RTG e poi a valle rientro con linea attiva RTG trasformare in VSL/TSL/ISL) quando il cliente è:

- NPG: ossia il cliente NON HA CODICE DI MIGRAZIONE
- QUANDO IL CLIENTE è con OLO" INADEMPIENTE": ossia diverso da quelli presenti nella tabella olo adempienti

ATTENZIONE: nei casi di Olo Vodafone e Fastweb se cliente non riesce a reperire subito CDM fare firmare sia Modulo del 274 che Modulo Raccomandata, perché in alcuni casi sia Vodafone che Fastweb potrebbe essere in NPG (non avere CDM).

Numeri utili

CPS	800254232	per conoscere l'operatore preselezionato (solo dalla linea in oggetto)
ULL	456	da fisso per sapere se un numero è abbonato con Telecom Italia
MNP		da mobile per conoscere il gestore di appartenenza
ADSL	800578722	per sapere con quale gestore si ha l'ADSL (solo dalla linea in oggetto)
	800232232	per sapere se un numero è in copertura ADSL (fino a 7M)
	892187	assistenza Alice Mail
IPTV – 20M	800668844	per sapere se un numero è in copertura IPTV e 20M
	800187800	IPTV informazioni (1) e assistenza (2)
SKY	199.168.166	informazione sul servizio Sky via Alice
PC	848800570	assistenza Notebook OLIVETTI