

## FAQ – NUOVO PROCESSO DI RIENTRO

1) A cosa corrisponde il Codice di Servizio 003 e quale modulo di rientro si deve utilizzare?

**Il suddetto codice corrisponde ai casi di ULLV o VULL (Unbundling del Local Loop Virtuale). Il modulo da utilizzare è il modulo ull+np.**

2) In caso di NP pura, la raccomandata all'OLO è unica oppure o una per ogni accesso?.

**Tutti i moduli di recesso dovranno essere inviati tramite un'unica raccomandata.**

3) GNR, ISDN PRA ovvero gli accessi complessi rientrano in TI col nuovo o col vecchio processo?

**ISDN PRA e tutti gli accessi configurati in GNR (cioè siano essi RTG, ISDN BRA o ISDN PRA) verranno gestiti con il nuovo processo che si attiva attraverso il nuovo modulo di rientro quindi non è più previsto l'invio della raccomandata. Sul modulo di rientro va indicato come numero principale quello associato al codice migrazione.**

4) A cosa corrisponde il Codice di Servizio 001?

**Il suddetto codice corrisponde ai casi di ULL+NP (Unbundling del Local Loop + Number Portabili).**

5) A cosa corrisponde il codice di servizio 005?

**Corrisponde ai casi di WLR.**

6) A cosa corrisponde il Codice Servizio 004?

**Corrisponde ai casi di Shared Access. Tale caso è gestito con il nuovo processo di sovrascrittura.**

7) A cosa corrisponde il Codice Servizio 007?

**Corrisponde ai casi di Bitstream Naked. Tale caso non può essere gestito con il nuovo processo e quindi con il nuovo modulo di rientro, ma con il modulo di NPg che prevede l'invio della raccomandata all'OLO Donating.**

8) NUMERAZIONI TRASLOCATE con cambio centrale: è possibile farle rientrare e sul modulo deve essere indicato l'ultimo indirizzo o il precedente?.

E' possibile far rientrare le numerazioni traslocate attraverso una lavorazione manuale. Sul modulo di rientro è fondamentale indicare tutti i dati nuovi corretti del cliente e quindi l'indirizzo al quale il cliente è ora, cioè l'ultimo indirizzo, perché altrimenti il modulo è nullo dal punto di vista legale. (In questo caso il codice risorsa – COR - del codice migrazione può non coincidere con il numero del cliente).

9) Perché nel modulo devono essere indicati tutti i numeri aggiuntivi con OLO e non solo il numero principale?

Perché in fase 2 dobbiamo dare tutte le informazioni relative al cliente (linea principale+linee aggiuntive/voip). La fase 3 riguarderà solo le linee che erano Telecom Italia prima della uscita verso OLO.

10) Perché indicare nel modulo se ADSL?

Qualora rientrando in TI, il cliente desideri attivare anche un'adsl pacchetti, va indicato nel modulo di rientro (operatività identica alla precedente).

11) Causa di KO " Mai richiesta " : se il cliente non ha mai richiesto di rientrare, come fa OLO a saperlo?.

L'OLO viene a conoscenza di tale situazione solo attraverso un contatto con il cliente. Tale causale è stata introdotta dal legislatore per l'antifrode (casistica identica all'attuale).

12) Scheda economiche di pricing, prodotto o adsl, ma nel rientro contestualmente si può proporre un offerta completamente diversa ?.

Il Cliente che rientra in TI può avere l'offerta di TI che desidera (pricing, adsl, prodotti..) sottoscrivendo i relativi contratti.

13) Quanti codici sessione possono essere prodotti?

Uno per richiesta.

14) Esiste una relazione fra il codice migrazione e il codice sessione ?

Il codice sessione prodotto dall'OLO identifica univocamente una richiesta legata ad un codice migrazione : ad esempio quando l'Agente fa sottoscrivere due moduli di rientro, ci saranno due codici migrazione e di conseguenza due codici sessione oppure quando l'Agente fa

**sottoscrivere un solo modulo di rientro con due codici migrazione ci saranno due codici sessione.**

**15) Nel passaggio da un OLO ad un altro OLO, è possibile migrare numeri nativi OLO?"**

**Non, non è possibile per il momento migrare numerazioni native OLO, né verso Telecom Italia né verso altri OLO.**

**16) Il processo prevede sms con preavviso 3 gg prima della data di rientro?**

**Si, inoltre per la clientela Business, oltre a l'sms, il cliente viene sempre contattato dal tecnico.**

**(In ogni caso, le rimodulazioni della DAC sono sempre possibili ma in date antecedenti DAC-3).**

**17) Il ripensamento del cliente, da esprimere tramite raccomandata, è cosa diversa dal diritto di recesso?**

**Sì, è diverso e può essere espresso dal cliente esclusivamente tramite raccomandata A/R a Telecom Italia casella postale 82 14100 Asti (come da indicazioni fornite nell'Informativa che l'Agente deve lasciare al cliente unitamente alla copia per il cliente del modulo di rientrare). Tale ripensamento può essere manifestato fino a 20 giorni dalla sottoscrizione del modulo di rientro (o 10 giorni in caso di codice servizio è 005).**

**18) Se il ripensamento espresso tramite raccomandata viene inoltrato dopo i 20 giorni consigliati, quindi in fase 3 avviata, il cliente rischia di essere migrato. A quel punto sarà Telecom Italia che procede a rilasciare il cliente o sarà il cliente a dover contattare l'OLO?**

**Saranno casi da gestire in escalation con il Punto di Contatto.**

**19) Il codice migrazione è un codice generato nel momento in cui un cliente Telecom Italia viene attivato presso un altro gestore?**

**SI, in quel momento viene comunicato il codice risorsa e il codice servizio da Wholesale all'OLO.**

**20) Un Cliente moroso può rientrare in Telecom Italia?**

**Se il Cliente ha una morosità con l'altro OLO, può rientrare in Telecom Italia; se ha una morosità pregressa con Telecom Italia, deve prima sanarla e poi può rientrare.**