

## **ADDENDUM TECNICO BLOCCO SERVIZI DI FONIA E DATI DIGITEL SPA**

Il presente documento ha lo scopo di delineare in maniera dettagliata le conseguenze che la disconnessione dei servizi Digitel ha presso gli utenti delle rispettive utenze. Inoltre vengono riportate alcuni accorgimenti tecnici che possono essere attuati per lenire il disservizio e le azioni che la nostra società ha intrapreso per la risoluzione. Per quanto riguarda i tempi di conclusione delle attività riportate nei vari punti non disponiamo in questo momento di indicazioni precise ma confidiamo di condurre al termine le varie operazioni in pochi giorni. Si tratta comunque di uno sforzo notevole per il quale chiediamo anche la vostra comprensione e collaborazione.

### **CONNETTIVITA' ADSL - FIBRA FTTC**

La disattivazione della linea è totale e la connettività assente. Non è possibile navigare in Internet e utilizzare la posta. Riguarda quasi esclusivamente utenze di tipo adsl e non utenze di tipo fibra che continuano a funzionare regolarmente in quanto gestite su altro provider. Si consiglia di utilizzare delle chiavette provvisorie di navigazione o di utilizzare il telefono cellulare come hotspot.

Per il ripristino delle attività abbiamo suddiviso la clientela in due categorie: 1) utenti privati e linee di servizio 2) utenti aziendali e professionali. Nel primo caso è già stata avviata una migrazione di massa delle utenze verso un altro provider. Non dovrebbe essere necessario l'intervento del tecnico di telecom ma probabilmente andrà effettuata la riconfigurazione del router che provvederemo a organizzare non appena l'operazione si sarà conclusa. Nel secondo caso abbiamo deciso di attivare per i clienti ad alto impatto una linea completamente nuova. Questa decisione serve a evitare che il processo di migrazione possa subire un blocco da parte di Telecom Italia o di Digitel Spa. Le linee sono già state poste in ordine e pertanto un tecnico incaricato da Telecom verrà nei prossimi giorni a posare il nuovo impianto. **Si consiglia di indicare al tecnico di attivare la linea sul doppio telefonico attualmente utilizzato da Digitel segnalando che comunque l'utenza è disattiva. Questo evita perdite di tempo e modifiche all'impianto.** Le nuove linee saranno più performanti, dotate di maggiore banda garantita e di un indirizzo ip statico. Inoltre saranno linee di tipo naked cioè non collegate commercialmente all'utenza telefonica.

### **LINEE TELEFONICHE VOIP VOIPVoice**

I servizi telefonici attivati sulla piattaforma voipvoice risultano funzionanti solamente in uscita e tra utenti dello stesso servizio. Chi chiama dall'esterno riceve un tono di occupato e la linea cade. In questo caso il disservizio è stato causato dal fatto che Voipvoice Srl utilizzava come dorsale la connettività di Digitel che è stata disattivata. Voipvoice rimane operativa a tutti gli effetti come società ed ha attivato già da venerdì un processo di migrazione dei flussi verso un altro gestore. Non appena concluso il processo le linee torneranno funzionanti. In ogni caso abbiamo già preallertato un gestore alternativo di connettività voip presso il quale migrare i servizi nel caso le attività dovessero subire qualche inceppamento. Per i clienti con gli impianti più significativi abbiamo predisposto delle linee temporanee con una numerazione a prefisso 0342 che andremo a configurare sui centralini già da lunedì. Forniremo di seguito i dati della numerazione attivata. Anche la nostra Società subisce il medesimo disservizio ed ha attivato la numerazione provvisoria **0342/068055**.

### **LINEE TELEFONICHE WLR**

I servizi telefonici WLR sono quelli che consentono alla nostra clientela di mantenere un impianto tradizionale (IDSN, Analogico) ma la fatturazione dei canoni e del traffico è effettuata dalla nostra Società.

Queste linee sono rimaste abilitate alla ricezione delle chiamate mentre non possono al momento essere utilizzate per le chiamate in esterna. Si consiglia l'utilizzo temporaneo in uscita dei telefoni cellulari. E' già stata avviata anche in questo caso una migrazione del servizio presso un altro provider che avverrà nei prossimi giorni senza necessità di intervento presso le sedi dei clienti.

### **SERVIZI DI PRESELEZIONE CS/CPS (Carrier Selection e Carrier Preselection)**

Questo servizio consiste nel mantenere l'impianto di Telecom Italia (i canoni sono fatturati da loro) con la fatturazione del traffico da parte nostra. Gli impianti continuano a funzionare sia in entrata che in uscita ma bisogna comporre il codice 1033 prima del numero telefonico. Con questo sistema di sceglierà la direttrice di traffico di Telecom Italia e lo stesso verrà fatturato da loro. Anche in questo caso è in corso una migrazione verso altro gestore del servizio. La migrazione sarà completamente trasparente e non comporterà alcun intervento presso il cliente. Avviseremo noi quando sarà possibile omettere di comporre il prefisso.

*Naturalmente siamo a disposizione per chi volesse ulteriori informazioni. Crediamo che in una fase come questa la trasparenza sia fondamentale per mantenere la fiducia che la clientela ha riposto in noi.*

*Grazie*