

**SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2013**

Approvata da Agcom con Delibera 67/14/CIR

16 Settembre 2014

INDICE

1	SCOPO	3
2	SLA DI PROVISIONING	3
2.1	Penali.....	6
3	SLA DI ASSURANCE	8
3.1	SLA Base.....	8
3.2	Penali SLA Base	8
3.3	SLA Plus.....	9
3.3.1	SLA Plus a intervento.....	9
3.3.2	SLA Plus a canone.....	9
3.4	Penali SLA Plus	10
3.5	Casi in cui non si applicano i tempi di ripristino	11

1 SCOPO

Il presente documento descrive i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e di assurance per il servizio WLR e per le prestazioni ad esso associate (STS).¹

2 SLA DI PROVISIONING

I tempi di fornitura del servizio WLR su linea attiva sono indicati nella Tabella seguente. Nel presente paragrafo per giorni lavorativi si intendono i giorni da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 16:00 festività infrasettimanali escluse.

Tabella 1 Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Attiva, delle variazioni e delle prestazioni associate al servizio WLR (STS)

Tipologia di ordinativo	100 % dei casi (giorni lavorativi)
Ordinativo standard	6 gg
Ordinativo non standard	8 gg
Ordinativo complesso	entro 45 gg
Attivazione sincronizzata di differenti sedi-cliente	entro 15 gg
Cambio categoria di appartenenza del cliente da residenziale a non residenziale e viceversa	

Con riferimento alla Tabella sopra riportata, si precisa quanto segue:

- per “*ordinativo standard*” si intende l'ordinativo relativo alla configurazione di base del servizio WLR. La configurazione di base del servizio WLR include quelle prestazioni comprese nella tabella 1 del documento di Offerta di riferimento Wholesale Line Rental di Telecom Italia vigente. Unica eccezione è data dalla prestazione “CLIR” (sia su base chiamata che su base permanente) che Telecom Italia attiva esclusivamente su richiesta del cliente WLR;
- per “*ordinativo non standard*” si intende l'ordinativo relativo alla configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella base, in relazione al quale non sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tale ordinativo corrisponde all'attivazione del WLR comprensivo di almeno una

¹ Servizi Telefonici Supplementari

delle prestazioni aggiuntive non incluse nella configurazione di base e che non incidono sullo stato della linea;

- per “*ordinativo complesso*” si intende l’ordinativo non standard in cui sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. In questo caso Telecom Italia comunica all’operatore WLR, entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell’ordinativo di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell’ordinativo, quest’ultimo si intende lavorabile negli stessi tempi degli “ordinativi non standard”. Gli ordinativi complessi sono di due tipi:
 - o quelli in cui è richiesta la sincronizzazione delle attivazioni del WLR;
 - o quelli in cui è richiesta oltre alla sincronizzazione anche ulteriori attività, quali, ad esempio, la trasformazione della tipologia della linea

I tempi di attivazione dell’ordinativo WLR su Linea Non Attiva sono pari a quelli riportati nella tabella precedente incrementati dei valori riportati nella Tabella seguente che si riferiscono ai tempi di realizzazione della linea non attiva.

Tabella 2 Tempi di attivazione dell’ordinativo WLR su Linea NON Attiva

Tipologia di ordinativo	100 % dei casi (giorni lavorativi)
Linea singola POTS o ISDN BRA	7 gg
Accesso multiplo POTS o ISDN BRA con ricerca automatica della linea libera	15 gg
Accesso ISDN PRA, GNR POTS e GNR ISDN	20 gg

In caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, i tempi indicati in **Tabella 2** sono determinati in base al numero di giorni previsti da Telecom Italia per l’attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%.

I tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** decorrono dalla ricezione dell’ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia (DRO)² completo delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

I tempi di realizzazione delle opere speciali decorrono dalla data di comunicazione a Telecom Italia dell’accettazione delle condizioni di fornitura, sono addizionali rispetto a quelli di **Tabella 2** e non includono i tempi necessari per l’ottenimento di eventuali permessi pubblici o privati per la realizzazione delle opere stesse.

² Per le richieste che entrano in Waiting list i tempi decorrono dalla DEW.

Per l'attivazione del servizio WLR su una linea *Bitstream naked*, per la migrazione da ULL a WLR³, per il trasloco di una linea WLR, per il cambio tipologia di accesso e per l'attivazione di linee aggiuntive si applicano i tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva.

I tempi di fornitura del servizio WLR su Linea Non Attiva e del trasloco WLR non comprendono i tempi riferibili a causa cliente finale e quelli di valutazione ed eventuale accettazione e realizzazione di opere speciali.

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR:

- su Linea Attiva alla Data di Attesa Consegna
- su Linea Non Attiva e su linee oggetto di trasloco entro la Data di Attesa Consegna.

La Data di Attesa Consegna indicata dall'OLO in fase di invio dell'ordinativo oppure la Data di Attesa Consegna rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia non deve essere inferiore ai tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2**.

Tra le cause non dipendenti da Telecom Italia rientrano anche quelle di forza maggiore, quali ad esempio:

- calamità naturali (alluvioni, allagamenti, terremoti, ecc.);
- presenza in centrale o in sede cliente di imprevedibili condizioni di non agibilità;
- scioperi nazionali;
- festività locali non rilevate dall'operatore.

I tempi di Provisioning si intendono non rispettati da Telecom Italia qualora la data di espletamento (DES) risulti superiore alla DAC indicata da OLO o alla DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia.

I tempi sopra riportati attengono unicamente al rapporto tra Telecom Italia e l'operatore WLR. Ai fini dell'ottemperanza alla Delibera n. 254/04/CSP e la verifica della non discriminazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 15 della Delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia e gli operatori forniranno all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ciascuno per la parte di propria competenza, una reportistica coerente con gli obiettivi di qualità previsti dalla Delibera stessa e agli eventuali futuri aggiornamenti.

³ Ci si riferisce ai seguenti due casi: sito aperto all'Unbundling saturo; passaggio da ULL con OLO 1 a WLR con OLO2 durante i 12 mesi di latenza della disponibilità del servizio WLR in caso di apertura di un nuovo sito all'ULL.

2.1 Penali

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di attivazione secondo quanto definito nel paragrafo precedente corrisponderà all'operatore WLR una penale riportata nella Tabella seguente.

Tabella 3 Penali per mancato rispetto dei tempi di Provisioning

Ritardo di consegna	Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto
1-2 giorni solari	30%
3-7 giorni solari	100%
8-15 giorni solari	150%
> = 16 gg solari	200% + il 60% per ogni giorno di ritardo

In particolare, ai fini dell'applicazione dalla tabella sopra riportata si precisa che:

- da 1 a 2 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 30% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 3 a 7 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 100% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 8 a 15 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 150% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 16 giorni in poi di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 200% del canone mensile del servizio richiesto, più il 60% del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo successivo al sedicesimo.

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo precedente, ai fini del calcolo dei giorni di ritardo di consegna si considera la differenza tra la Data di Espletamento (DES) e la Data di Attesa Consegna (DAC) indicata da OLO o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia.

Resta inteso che l'applicazione delle penali in capo a Telecom Italia è esclusa nei casi in cui il mancato rispetto dei tempi indicati in **Tabella 1 e Tabella 2** sia dovuto ad accordi specifici con l'operatore WLR, a cause non direttamente imputabili a Telecom Italia e a indisponibilità tecnico-operative da parte dell'operatore WLR.

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini *scartati ingiustificatamente*.

Gli ordini *scartati ingiustificatamente* sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini *scartati ingiustificatamente* i rifiuti dovuti a motivazioni diverse da quelle contestate, a cause cliente e a cause non dipendenti da Telecom Italia (quali ad es. le cause di forza maggiore).

In caso di rifiuto di un ordinativo l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, invia una segnalazione specifica a Telecom Italia tramite i consueti canali per l'assistenza per il provisioning, accompagnata dalla risottomissione dell'ordine. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia. Qualora Telecom Italia riscontri un utilizzo improprio di tali segnalazioni, comunicherà all'AGCOM tali comportamenti.

Telecom Italia entro 5gg lavorativi dalla ricezione della segnalazione specifica, comunica all'operatore l'esito delle verifiche svolte.

Successivamente l'Operatore potrà chiedere secondo le consuete modalità di fatturazione le penali per *ordini scartati ingiustificatamente*, per un importo pari a 5,98 euro per ciascun giorno di ritardo a far data dal rigetto dell'ordine *scartato ingiustificatamente* fino alla data di positivo espletamento dello stesso ordine. Nel caso l'ordine sia risottomesso oltre 5gg solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di errato Provisioning entro il limite del 2,5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR. Per i casi di errato provisioning per i quali viene superata la suddetta soglia annua, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore WLR le penali riportate nella **Tabella 3** tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia della richiesta di attivazione completa delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso escludendo le eventuali sospensioni e rimodulazioni della DAC dovute a cause non imputabili a Telecom Italia stessa

3 SLA DI ASSURANCE

Per il ripristino del disservizio del WLR e delle prestazioni ad esso associate, vale la tempistica di seguito descritta.

3.1 SLA Base

Gli SLA base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS), inclusi nel prezzo del servizio, sono i seguenti.

L'orario di accettazione è 8.00-16,30 dal lunedì al venerdì e 8.00-14,00 il sabato (esclusi domeniche e festivi infrasettimanali).

Tabella 4 SLA Base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

Clientela	Tempo di ripristino	% casi
Residenziale	Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.	100%
Non Residenziale	Entro 1 ora dal compimento del 1° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto	95% (su base mensile)

3.2 Penali SLA Base

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino sopra indicati per il servizio WLR e per le prestazioni associate al WLR (STS), riconoscerà all'operatore una penale pari:

Tabella 5 Penali riferite allo SLA base di assurance per ritardo di ripristino del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone mensile
Fino a 5 ore	30%
Oltre 5 ore e fino a 8 ore	100%
Oltre 8 ore e fino a 10 ore	150%
Oltre 10 ore	200% + 100% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni ora di ritardo successiva alla decima

Le penali riportate in **Tabella 5** non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

Nel caso di richieste di WLR su linea già attiva gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come normali guasti ed assoggettati alle normali procedure e SLA base di Assurance.

Qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento della rete dell'Operatore,..), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

3.3 SLA Plus

Lo SLA Plus di Assurance sul servizio WLR viene fornito:

- ad intervento, su base chiamata;
- a canone, su base progetto.

3.3.1 SLA Plus a intervento

Lo SLA Plus Assurance del servizio WLR ad intervento è offerto alle condizioni di seguito descritte.

Tabella 6 SLA Plus Assurance ad intervento del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

Orario di accettazione	8.00-18,30 lunedì-venerdì, 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi
Orario di lavorazione	8.00-20,00 lunedì-venerdì, 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi
Tempo di ripristino	8 ore lavorative per il 95% dei casi su base mensile, 12 ore lavorative nel 100% dei casi su base mensile

In caso di richiesta di intervento SLA plus su base chiamata, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

3.3.2 SLA Plus a canone

Lo SLA Plus a canone è attivato su base progetto alle condizioni di seguito indicate:

- le linee da trattare in base allo SLA Plus devono essere preventivamente specificati dall'Operatore tramite apposita richiesta;
- salvo richiesta di disdetta (richiesta di passaggio della singola linea al trattamento di SLA base), ha validità fino alla cessazione dell'accesso o al suo passaggio ad altro Operatore;

- salvo cessazione o passaggio ad altro Operatore della linea, la trasformazione dell'accesso da SLA Plus a SLA Base potrà essere richiesta solo dopo almeno un anno dalla richiesta di SLA Plus;

Tabella 7 SLA Plus Assurance a canone del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

Orario di accettazione	8.00-18,30 lunedì-venerdì, 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Orario di lavorazione	8.00-20,00 lunedì-venerdì, 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Tempo di ripristino	8 ore lavorative nel 95% dei casi su base mensile

La fornitura dello SLA Plus di Assurance a canone viene gestita su base progetto ed a valle di una specifica abilitazione dell'Operatore. Entro il completamento della fase di abilitazione Telecom Italia indicherà all'Operatore le modalità da adottare al fine di dettagliare gli accessi WLR da trattare in modalità SLA Plus.

In caso di richiesta SLA plus a canone, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

3.4 Penali SLA Plus

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino dello SLA Plus di Assurance a canone su base progetto sopra indicati, riconoscerà all'Operatore le seguenti penali:

- 0,2% del canone mensile complessivo di tutte le linee trattate in SLA Plus (canone accesso + canone dello SLA plus) per ogni scostamento in diminuzione di 0,1 punti percentuali rispetto al valore obiettivo pari al 95% dei casi;
- qualora il ripristino del servizio su uno specifico accesso WLR avvenga oltre i tempi previsti dallo SLA Base, in aggiunta alle penali di cui al punto precedente, si applicano anche le penali previste dallo SLA Base;
- qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

Nel caso di richieste di WLR su linea attiva, per la quale è stato richiesto lo SLA Plus di Assurance, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come guasti assoggettati alle procedure di SLA Plus.

Per gli SLA Plus richiesti a intervento, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a cause per le quali non si applicano i tempi di ripristino di cui ai punti da 1) a 5) riportati nel paragrafo 3.5, Telecom Italia non addebiterà il costo dell'intervento e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi standard (SLA Base).

3.5 Casi in cui non si applicano i tempi di ripristino

Con riferimento agli SLA Base, agli SLA PLUS ad intervento e agli SLA PLUS a canone, di seguito si riportano i casi in cui non si applicano i tempi di ripristino:

- 1) cause di forza maggiore indicate nel paragrafo precedente;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente documento, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"⁴.

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata, via email, da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

Sono esclusi dagli SLA Base, dagli SLA PLUS ad intervento e dagli SLA PLUS a canone i disservizi dovuti a problemi generali di rete che sono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

⁴ per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.: elicottero, funivia, ecc...).