



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2015**

Servizi di Accesso NGAN

*Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione,
Fibre Ottiche Primarie e Secondarie,
Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*
(Mercato 3a)

(approvato da AGCom con delibera 72/17/CIR)

9 agosto 2017

INDICE

1	SCOPO	3
2	SLA DI <i>PROVISIONING</i>	5
	2.1. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</i>	7
	2.1.1. Studio di Fattibilità	7
	2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale	7
	2.1.3. Penali	8
	2.2. <i>SLA PER LA FORNITURA DI TRATTE DI ADDUZIONE</i>	9
	2.2.1. Studio di Fattibilità	9
	2.2.2. Tratta di Adduzione	10
	2.2.3. Penali	10
	2.3. <i>SLA PER LA FORNITURA DI FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i>	11
	2.3.1. Studio di Fattibilità	11
	2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria	12
	2.3.3. Penali	12
	2.4. <i>SLA PER LA FORNITURA DI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA O IN RAME</i>	13
	2.4.1. Studio di Fattibilità	13
	2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame	14
	2.4.3. Penali	14
	2.5. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INTERCONNESSIONE DI FIBRE OTTICHE</i>	15
	2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche	15
	2.5.2. Penale	16
3	SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI <i>ASSURANCE</i>	17
4	SLA DI <i>ASSURANCE</i>	18
	4.1. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</i>	19
	4.1.1. Penale	20
	4.2. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE TRATTE DI ADDUZIONE</i>	21
	4.2.1. Penale	21
	4.3. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i>	22
	4.3.1. Penale	23
	4.4. <i>SLA PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA O IN RAME</i>	23
	4.4.1. Penali	24
5	INTERVENTI A VUOTO	25
	5.1. <i>INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO</i>	25
	5.2. <i>INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO</i>	26

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera 72/17/CIR, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei Servizi di Accesso alle reti NGAN (Next Generation Access Network) *Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*, previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (Mercato 3a della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE).

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA *base* e *premium*. Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso alle reti di nuova generazione (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*").

L'OR è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*" – 9 agosto 2017", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*" – 9 agosto 2017", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2015, salvo ove diversamente specificato.

I tempi di *provisioning* e *assurance* relativi ai servizi di Colocazione sono definiti nel *Service Level Agreement* vigente nell'ambito della corrispondente Offerta di Riferimento.

Tutte le condizioni economiche relative ai servizi offerti nel presente documento sono al netto dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

2 SLA DI PROVISIONING

Il *provisioning* dei servizi di accesso NGAN consiste nella lavorazione delle Manifestazioni di Interesse/ordini inviati dagli Operatori a Telecom Italia per la fornitura dei suddetti servizi.

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio della Manifestazione di Interesse o dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento degli stessi da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *"Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame"*".

Gli SLA si calcolano sulle Manifestazioni di Interesse/ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

Dal tempo di SLA vanno esclusi i tempi di sospensione per i seguenti casi:

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale o dell'Operatore.

Telecom Italia garantisce i tempi di *provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *"Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame"*".

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per il *provisioning* delle risorse con tempi di approntamento ridotti (SLA *premium*) rispetto a quelli *base* riportati nel presente documento. In relazione alla specificità degli studi per la fornitura delle risorse, Telecom Italia concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *premium*.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta dei dati avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'Operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

Per individuare gli ordini in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli consegnati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste "fuori SLA" in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione dell'ordine.

2.1. SLA per la fornitura di Infrastrutture di Posa Locali

2.1.1. Studio di Fattibilità

Le Manifestazioni di Interesse sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30÷16:30 Lun÷Ven, esclusi i festivi; le Manifestazioni di Interesse inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 1: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, la fornitura dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale

Nei casi di equipaggiamento dell'infrastruttura a cura di Telecom Italia o di fornitura/rifornimento, a cura di Telecom Italia, dei materiali necessari all'equipaggiamento da parte dell'Operatore dell'infrastruttura, è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 2: SLA per l'Infrastruttura di Posa Locale

	Tempo di fornitura
Equipaggiamento infrastruttura a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)
Fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia del Modello 2 compilato dall'Operatore richiedente il servizio.

2.1.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 3: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Infrastrutture di Posa Locali" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali è calcolata sul totale dell'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 4: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Infrastruttura di Posa Locale (equipaggiamento infrastruttura o fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia)

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.2. SLA per la fornitura di Tratte di Adduzione

2.2.1. Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30÷16:30 Lun÷Ven, esclusi i festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 5: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, la fornitura dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.2.2. Tratta di Adduzione

Per la fornitura del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 6: SLA per la Tratta di Adduzione

	Tempo di fornitura
Tratta di Adduzione	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.2.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.2, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 7: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Tratta di Adduzione" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione è calcolata sul totale dell'importo della Tratta di Adduzione, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 8: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo della Tratta di Adduzione</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.3. SLA per la fornitura di Fibre Ottiche Primarie e/o Secondarie

2.3.1. Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30÷16:30 Lun÷Ven, esclusi i festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 9: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, la fornitura dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

Per la fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 10: SLA per la Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

	Tempo di fornitura
Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE da realizzare	entro 40 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)
Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE esistente	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.3.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.3, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 11: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria è calcolata sul totale dell'importo della Fibra Ottica Primaria o della Fibra Ottica Secondaria, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 12: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo della Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.4. SLA per la fornitura di Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

2.4.1. Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30÷16:30 Lun÷Ven, esclusi i festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 13: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, la fornitura dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

Per la fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 14: SLA per il Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

	Tempo di fornitura
Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame	entro 15 giorni solari (nel 95% dei casi)
	entro 19 giorni solari (nel 100% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

Lo SLA per il Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione in edifici di infrastrutture di risalita verticale e/o apparecchiature senza opere speciali. La mancata disponibilità del Cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto concordato con l'Operatore.

2.4.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.4, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 15: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo “Studio di Fattibilità (SdF) per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica” al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso
--

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame è allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali.

2.5. SLA per la fornitura di Interconnessione di Fibre Ottiche

2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche

Per la fornitura del servizio accessorio di Interconnessione di Fibre Ottiche è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 16: SLA per l’Interconnessione di Fibre Ottiche

	Tempo di fornitura
Interconnessione di Fibre Ottiche al PTE o al PTO	entro 7 giorni lavorativi (nel 70% dei casi)
	entro 10 giorni lavorativi (nel 95% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell’ordine da parte dell’Operatore richiedente il servizio.

2.5.2. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.5, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la penale riportate nella seguente Tabella.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio accessorio Interconnessione di Fibre Ottiche è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 17: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Interconnessione di Fibre Ottiche

Interconnession e al PTE	Penale allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali
Interconnession e al PTO	Pari alla penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria (cfr. Tabella 12)

3 SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE

Telecom Italia, con la pubblicazione del 19 dicembre 2014, ha sottoposto all'approvazione di AGCom una nuova proposta di SLA unico per i seguenti servizi di accesso:

- *Wholesale Line Rental;*
- Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling;
- Segmento di Terminazione in Fibra Ottica;
- *Bitstream, Bitstream NGA e VULA.*

Nelle more della conclusione del procedimento di revisione del sistema di SLA e Penali di cui alla delibera 623/15/CONS, art. 82, comma 1, Telecom Italia, per il servizio di accesso Segmento di Terminazione in Fibra Ottica, applica gli ultimi SLA e le relative Penali approvati dall'AGCom (OR 2014 del 21 gennaio 2016, approvata con delibera 171/15/CIR) e descritti nel capitolo successivo.

4 SLA DI ASSURANCE

L'assurance dei servizi di accesso NGAN consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio aperti dagli Operatori (tramite il sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com).

I processi di *assurance*, compreso il Nuovo Processo di *Assurance* (NPA) per il servizio *Segmento di terminazione in fibra ottica*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *“Infrastrutture di Posa Locali, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame”*".

Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

Dal tempo di SLA vanno esclusi i tempi di sospensione per i seguenti casi:

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale o dell'Operatore.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite

l'emissione di un'apposita fattura. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta dei dati avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'Operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

In caso di disservizio di un qualunque elemento della propria rete, Telecom Italia somma alle penali di *assurance* di tale elemento, le penali di *assurance* di tutti gli elementi della catena impiantistica a valle dell'elemento guasto che sono disserviti, come da TT dell'Operatore, a causa del guasto dell'elemento a monte per i quali l'Operatore ha aperto il TT e quindi l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle relative penali.

Per individuare i *Trouble Ticket* in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli lavorati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste "fuori SLA" in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione del *Trouble Ticket*.

4.1. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Infrastrutture di Posa Locali di Telecom Italia.

Gli SLA non riguardano il ripristino dei cavi in fibra ottica posati all'interno dell'infrastruttura danneggiata.

Lo SLA relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali è il seguente:

Tabella 18: SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali (¹)

Percentuale disservizi ripristinati	Fascia temporale di segnalazione disservizio	SLA
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:01÷07:59 Lun÷Ven	90%
	00:00÷23:59 Sab, Dom e festivi	
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

4.1.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 4.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 19: Penale per disservizio dell'Infrastruttura di Posa Locali

<i>Euro per metro di Tracciato per ogni giorno in penale</i>
0,03

¹ *Gli SLA di assurance per le "Infrastrutture di Posa Locali" e per le "Tratte di Adduzione" sono stati allineati a quelli per il servizio di Prolungamento dell'accesso in Fibra Ottica, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 9/13/CIR, art. 2, comma 21, senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia. Infatti, si evidenzia che le tempistiche previste da tali SLA non sono in alcun modo ottenibili in quanto il ripristino delle infrastrutture di posa necessita di opere di cantiere quali scavi, perforazioni, smantellamento e ripristino dell'asfalto stradale, in ambito stradale e di opere murarie, come apertura tracce su muri, lastrici marmorei e quant'altro presente all'interno degli edifici, per l'intercettazione delle tratte di adduzione."*

4.2. SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Tratta di Adduzione di Telecom Italia.

Gli SLA non riguardano il ripristino dei cavi in fibra ottica posati all'interno dell'infrastruttura danneggiata.

Lo SLA relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione è il seguente:

Tabella 20: SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione ⁽²⁾

Percentuale disservizi ripristinati	Fascia temporale di segnalazione disservizio	SLA
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:01÷07:59 Lun÷Ven	90%
	00:00÷23:59 Sab, Dom e festivi	
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

4.2.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 4.2, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

² *Gli SLA di assurance per le "Infrastrutture di Posa Locali" e per le "Tratte di Adduzione" sono stati allineati a quelli per il servizio di Prolungamento dell'accesso in Fibra Ottica, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 9/13/CIR, art. 2, comma 21, senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia. Infatti, si evidenzia che le tempistiche previste da tali SLA non sono in alcun modo ottenibili in quanto il ripristino delle infrastrutture di posa necessita di opere di cantiere quali scavi, perforazioni, smantellamento e ripristino dell'asfalto stradale, in ambito stradale e di opere murarie, come apertura tracce su muri, lastrici marmorei e quant'altro presente all'interno degli edifici, per l'intercettazione delle tratte di adduzione."*

Tabella 21: Penale per disservizio della Tratta di Adduzione

<i>Euro per Tratta di Adduzione per ogni giorno in penale</i>
0,17

4.3. SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche Primarie e/o Secondarie

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria di Telecom Italia.

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h 24, 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è h 24, 7 giorni su 7.

La segnalazione del disservizio (*Trouble Ticket*) deve essere comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica che è a carico dell'Operatore. Telecom Italia interviene su segnalazione dell'Operatore solo se il punto di guasto ricade sulla porzione di rete di Telecom Italia.

Lo SLA relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria è il seguente:

Tabella 22: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche Primarie o Secondarie

Tempo di ripristino	Segnalazione disservizio	
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:01÷07:59 Lun÷Ven	90%
	00:00÷23:59 Sab, Dom e festivi	
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale l'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione

dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Telecom Italia, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

4.3.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 4.3, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 23: Penale per disservizio della Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

<i>Ritardo di espletamento (ore lavorative)</i>	<i>% prezzo intervento</i>
fino a 4	50%
tra 4 e 8	80%
oltre 8	100%

4.4. SLA per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Segmento di Terminazione in Fibra Ottica di Telecom Italia.

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h 24, 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è Lunedì÷Venerdì 08:00÷16:30 (escluso festivi).

La segnalazione del guasto (*Trouble Ticket*) deve essere comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica che è a carico dell'Operatore. Telecom Italia interviene su segnalazione dell'Operatore solo se il punto di guasto ricade sulla porzione di rete di Telecom Italia.

Lo SLA di *assurance* relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è il seguente:

Tabella 24: SLA di *assurance* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

SLA <i>Assurance</i> per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica		
<i>Tempo di ripristino</i>	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun÷Ven	70%
entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun÷Ven	95%
entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun÷Ven	100%

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sul Segmento di Terminazione in Fibra Ottica e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Telecom Italia, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

4.4.1. Penali

La penale per i ritardi nell'*assurance* del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali.

5 INTERVENTI A VUOTO

5.1. Interventi di Fornitura a Vuoto

In fase di *provisioning*, la fattispecie di “Intervento di Fornitura a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine dell’Operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l’intervento del tecnico di Telecom Italia, l’Operatore richiede l’annullamento dell’ordine prima dell’espletamento del servizio richiesto, la canalina del cliente finale è ostruita o non idonea).

In particolare, a seguito di un ordine dell’Operatore, si possono verificare i seguenti casi:

- 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell’appuntamento (on call), il tecnico di Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
 - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’Operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (on field), il tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore rifiuta l’intervento tecnico;

- d) l'impianto del cliente finale/dell'Operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l'Operatore non ha ottenuto i permessi necessari);
- e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l'ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore.

Nei suddetti casi l'ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale/dell'Operatore e la causale appropriata è comunicata all'Operatore. Tale evento è identificato come "Intervento di Fornitura a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i> o <i>on field</i>)	(*)

(*) AGCom ritiene che Telecom Italia non debba prevedere nelle OR 2015 e 2016 alcun contributo di intervento di fornitura a vuoto (sia *on-call* che *on-field*); ulteriori approfondimenti al riguardo potranno essere svolti nell'ambito del procedimento relativo all'OR 2017 (cfr. punto 33, delibera 72/17/CIR).

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli "Interventi di Fornitura a Vuoto" sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: la descrizione della causale, la data di ricezione dell'ordine, l'identificativo del servizio, l'identificativo dell'ordine, la data di notifica all'Operatore, l'importo applicato.

5.2. Interventi di Manutenzione a Vuoto

In fase di *assurance*, la fattispecie di "Intervento di Manutenzione a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione (*Trouble Ticket*) dell'Operatore per un malfunzionamento sulla catena impiantistica di Telecom Italia, venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. prodotti tecnicamente non

compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'Operatore, errata configurazione sulla rete dell'Operatore).

In particolare Telecom Italia, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dall'Operatore verso Telecom Italia;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione;
- riscontro all'Operatore sull'esito delle verifiche e/o dell'intervento eseguito.

In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene gestito in modo *standard* e chiuso con "causa Telecom Italia" o "causa terzi/forza maggiore";
- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa Operatore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia, ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'Operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa Operatore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Manutenzione a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

Intervento di Manutenzione a Vuoto	Euro
Infrastruttura di Posa Locale; Tratta di Adduzione	131,54
FO Primaria e/o Secondaria; Segmento di Terminazione FO	80,30

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli “Interventi di Manutenzione a Vuoto” sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: le attività svolte (identificativo e classificazione tecnica del *Trouble Ticket*), l’identificazione dell’evento (data e ora di apertura e di chiusura del *Trouble Ticket* in corrispondenza dell’intervento svolto), l’evidenza che il malfunzionamento non è di competenza di Telecom Italia (“causa Operatore” indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l’importo applicato.