

**Contratto di Servizio per l'esercizio 2018**  
**ex Delibere n. 623/15/CONS, n. 652/16/CONS e n. 321/17/CONS**

**TRA**

La Direzione Wholesale di TIM S.p.A., nella persona del Responsabile (nel seguito, il "Fornitore")

**E**

Le Direzioni Consumer & Small Enterprise e Business & Top Clients di TIM S.p.A., nelle persone dei Responsabili (nel seguito, il "Richiedente")

**Premesso che:**

1. Con la Delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha concluso l'analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE), confermando l'obbligo per TIM di predisporre i Contratti di Servizio e richiamando le disposizioni attuative contenute nella Delibera n. 678/11/CONS.
2. Con la medesima Delibera n. 623/15/CONS, l'AGCom ha imposto a TIM di formulare una proposta per rafforzare le garanzie di parità di trattamento con particolare riferimento a: (i) gestione commerciale degli ordini; (ii) semplificazione delle causali di scarto; (iii) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati; (iv) riduzione delle differenze nel workflow degli ordini; (v) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.
3. Con la Delibera n. 652/16/CONS, l'AGCom ha approvato la proposta di rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento formulata da TIM ex Delibera 623/15/CONS. Tale proposta prevede che TIM implementi il Nuovo Modello di Equivalence (NME), in base al quale:
  - a. La Direzione Wholesale di TIM esegue tutte le attività relative al processo di erogazione *end to end* delle prestazioni di *provisioning* e *assurance* richieste dalle funzioni commerciali interne (TIM Retail) e dagli Other Authorized Operators (OAO);
  - b. La Direzione Wholesale di TIM fornisce i servizi base di accesso alla propria divisione TIM Retail ed agli OAO agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi;
  - c. TIM Retail utilizza i seguenti servizi base di accesso: l'accesso completamente disaggregato alla rete locale in rame (Unbundling del Local Loop, ULL); l'accesso disaggregato alla sottorete locale nel caso di architettura in fibra ottica FTTCab (Sub-Loop Unbundling, SLU); l'accesso disaggregato virtuale (Virtual Unbundling Local Access, VULA) nelle architetture in fibra ottica Fiber To The Distribution Point (FTTdp), Fiber To The Building (FTTB) e Fiber To The Home (FTTH).
4. Con la Delibera n. 652/16/CONS, l'AGCom ha stabilito che l'adeguamento del sistema dei *transfer charge* e dei Contratti di Servizio alle misure in essa adottate si svolga nell'ambito

**TIM S.p.A. – Direzione e coordinamento Vivendi SA**

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale:  
Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799  
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato

del procedimento istruttorio avviato con Delibera n. 143/14/CONS, relativo all'aggiornamento delle disposizioni in materia di contabilità regolatoria per i servizi di rete fissa e mobile.

5. Con la Delibera n. 653/16/CONS, l'AGCom ha approvato le Offerte di Riferimento (OR) di TIM, relative ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche per gli anni 2015 e 2016. Analogamente, con la Delibera n. 78/17/CONS, l'AGCom ha approvato le OR TIM relative ai servizi bitstream su rete in rame ed ai servizi bitstream NGA e VULA su rete in fibra per gli anni 2015 e 2016.
6. Con la Delibera 321/17/CONS, l'AGCom ha definito le modalità di disaggregazione delle attività di *provisioning* e di *assurance* dei servizi ULL e SLU ed ha inoltre stabilito che:
  - a. TIM garantisca che la fornitura alle proprie divisioni interne dei servizi accessori ai servizi base di accesso avvenga attraverso la stipula di Contratti di Servizio che esplicitino le condizioni generali di fornitura tecniche ed economiche;
  - b. I Contratti di Servizio hanno validità annuale e contengono almeno gli SLA di *provisioning*, *assurance* garantiti per ciascuno dei servizi forniti internamente; che tali SLA riportano, se applicabili, le clausole degli SLA relativi ai corrispondenti servizi presentati nell'ambito dell'Offerta di Riferimento;
  - c. I prezzi di cessione interna riportati nei Contratti di Servizio sono quelli riportati nell'Offerta di Riferimento.
7. Il presente Contratto di Servizio è sottoposto all'approvazione dell'AGCom e pubblicato sul Portale Wholesale di TIM.

**Tutto quanto sopra premesso, si concorda quanto segue:**

## **ARTICOLO 1**

### **PREMESSE E ALLEGATI**

Le premesse e l'allegato al presente Contratto di Servizio formano parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

## **ARTICOLO 2**

### **OGGETTO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO**

Oggetto del presente Contratto di Servizio è la definizione dei termini e delle condizioni da applicarsi, per l'anno 2018, ai servizi base di accesso, come definiti nella Delibera n. 652/16/CONS, e ai relativi servizi accessori erogati dal Fornitore al Richiedente.

Il presente Contratto di Servizio disciplina le condizioni generali di fornitura tecniche ed economiche dei seguenti servizi base di accesso: ULL; SLU; VULA nelle architetture FTTdp, FTTB, FTTH e dei relativi servizi accessori di *provisioning* ed *assurance*.

## **ARTICOLO 3**

### **FORNITURA DEI SERVIZI BASE DI ACCESSO**

La fornitura dei servizi base di accesso e dei relativi servizi accessori di *provisioning* e *assurance* avverrà in conformità a quanto previsto (i) dalle OR corrispondenti a ciascuno dei servizi forniti

a TIM Retail, per i soli aspetti applicabili tra direzioni aziendali appartenenti al medesimo soggetto giuridico, nonché (ii) dall'Allegato 1 al presente Contratto di Servizio, fatte salve le eventuali modifiche così come determinate dalle OR, non prevedibili al momento della sottoscrizione del Contratto di Servizio.

#### **ARTICOLO 4**

##### **CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE**

Le matrici di relazione tra i servizi base di accesso all'ingrosso e i servizi al dettaglio TIM Retail, riportate nell'Allegato 1, sono definite in conformità alla Delibera n. 652/16/CONS.

Le condizioni tecniche applicate a TIM Retail sono le medesime definite nelle OR relative ai servizi base di accesso ed ai relativi servizi accessori, fatte salve eventuali variazioni delle stesse nel corso della durata del presente contratto.

Gli SLA applicati a TIM Retail sono i medesimi definiti nelle OR relative ai servizi base di accesso, fatte salve eventuali variazioni delle stesse nel corso della durata del presente contratto.

Le condizioni economiche (prezzo di trasferimento) applicate a TIM Retail sono le medesime definite nelle OR relative ai servizi base di accesso, fatte salve eventuali variazioni delle stesse nel corso della durata del presente contratto.

#### **ARTICOLO 5**

##### **DURATA, DECORRENZA E MODIFICHE**

Il presente Contratto di Servizio ha validità annuale, con decorrenza dal 1° gennaio 2018 e termine il 31 dicembre 2018..

Dalla data della sua efficacia decorreranno retroattivamente, ove non diversamente previsto ed in quanto applicabili, anche le eventuali modifiche intervenute a seguito:

- a. dell'approvazione delle OR relative ai servizi base di accesso;
- b. della conclusione del procedimento relativo all'aggiornamento delle disposizioni in materia di contabilità regolatoria di cui alla Delibera n. 652/16/CONS.

Qualsiasi modifica, integrazione o deroga al presente Contratto di Servizio deve essere formulata per iscritto.

Roma, lì 1° ottobre 2017

##### **Il Fornitore**

(Resp.le Direzione Wholesale)

##### **I Richiedenti**

(Resp.le Direzione Consumer & Small Enterprise)

(Resp.le Direzione Business & Top Clients)

## Allegato 1 – Contratto di Servizio 2018

### Matrici di relazione tra i servizi base di accesso all'ingrosso e i servizi al dettaglio TIM Retail

Le matrici riportate nel presente allegato definiscono le relazioni tra i servizi all'ingrosso cedenti (servizi base di accesso: ULL, SLU, VULA nelle architetture FTTdp, FTTB, FTTH) ed i corrispondenti servizi di TIM Retail, in conformità a quanto definito dall'AGCom nella Delibera n. 652/16/CONS.

Rete	Servizio base di accesso	Servizio TIM Retail
Rame	ULL	Servizi di accesso residenziale POTS
		Servizi di accesso residenziale ISDN BRA
		Servizi di accesso non residenziale POTS
		Servizi di accesso non residenziale ISDN BRA
		Servizi di accesso non residenziale ISDN PRA
		Servizi di accesso residenziale a banda larga (ADSL)
		Servizi di accesso residenziale a banda larga (ADSL2+)
		Servizi di accesso non residenziale a banda larga (ADSL)
		Servizi di accesso non residenziale a banda larga (ADSL2+)
		Servizi di accesso non residenziale a banda larga (HDSL/SHDSL)
		Servizi di linee affittate (PDH/SDH, con velocità minore di 2 Mbit/s)
FTTCab	SLU	Servizi di accesso residenziale a banda ultralarga (VDSL)
		Servizi di accesso residenziale a banda ultralarga (EVDSL)
		Servizi di accesso non residenziale a banda ultralarga (VDSL)
		Servizi di accesso non residenziale a banda ultralarga (EVDSL)
Fibra	VULA	Servizi di accesso residenziale a banda ultralarga (FTTdp)
		Servizi di accesso residenziale a banda ultralarga (FTTB)
		Servizi di accesso residenziale a banda ultralarga (FTTH)
		Servizi di accesso non residenziale a banda ultralarga (FTTdp)
		Servizi di accesso non residenziale a banda ultralarga (FTTB)
		Servizi di accesso non residenziale a banda ultralarga (FTTH)