



**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
DI TELECOM ITALIA  
2017**

**Servizi *Bitstream*  
e relativi servizi accessori  
(Mercato 3b)**

*(approvato da AGCom con delibera 87/18/CIR)*

**19 luglio 2018**

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>SLA E PENALI PER IL <i>PROVISIONING</i></b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>SLA per il provisioning</b>	<b>6</b>
2.1.1	<i>SLA base per l'attivazione degli accessi</i>	6
2.1.2	<i>SLA premium per l'attivazione degli accessi</i>	7
2.1.3	<i>SLA per l'“errato provisioning” degli accessi</i>	8
2.1.4	<i>SLA per il ritardo nella notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione</i>	9
2.1.5	<i>SLA per il ritardo nella notifica di espletamento di un ordine di attivazione</i>	10
2.1.6	<i>SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati</i>	10
2.1.7	<i>SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC</i>	10
2.1.8	<i>SLA per il tasso di rimodulazione DAC</i>	11
2.1.9	<i>SLA per rimodulazioni DAC multiple</i>	11
2.1.10	<i>SLA per la variazione della configurazione degli accessi</i>	11
2.1.11	<i>SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi</i>	12
2.1.12	<i>SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio</i>	12
2.1.13	<i>SLA per la disattivazione degli accessi</i>	12
2.1.14	<i>SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i>	13
2.1.15	<i>SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	13
2.1.16	<i>SLA per il “pre-provisioning” di VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	14
2.1.17	<i>SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	14
2.1.18	<i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM</i>	15
2.1.19	<i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet</i>	16
2.1.20	<i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM</i>	17
2.1.21	<i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet</i>	17
2.1.22	<i>SLA per il provisioning del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i>	17
<b>2.2</b>	<b>Penali per il provisioning</b>	<b>18</b>
2.2.1	<i>Penali relative alla attivazione (SLA base) e migrazione (DAC), senza o con errato provisioning</i>	19
2.2.1.1	<i>Penali per attivazione con SLA base degli accessi asimmetrici</i>	19
2.2.1.2	<i>Penali per attivazione con SLA base degli accessi simmetrici</i>	20
2.2.2	<i>Penali relative allo SLA premium</i>	20
2.2.2.1	<i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi asimmetrici</i>	20
2.2.2.2	<i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici</i>	22
2.2.3	<i>Penale per “errato provisioning” degli accessi</i>	23
2.2.4	<i>Penale per ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL</i>	24
2.2.5	<i>Penale per ritardata notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva</i>	24
2.2.6	<i>Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati</i>	25
2.2.7	<i>Penale per ordine di attivazione erroneamente rifiutato</i>	25
2.2.8	<i>Penale per ritardata notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione</i>	27
2.2.9	<i>Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC</i>	27
2.2.10	<i>Penale per il tasso di rimodulazione DAC</i>	28

2.2.11	<i>Penale per rimodulazioni DAC multiple</i>	28
2.2.12	<i>Penale per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio</i>	28
2.2.13	<i>Penale per variazione dei parametri dei VC</i>	30
2.2.14	<i>Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i>	30
2.2.15	<i>Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	30
2.2.16	<i>Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	32
2.2.17	<i>Penali per le rimanenti componenti del Kit Ethernet</i>	33
2.2.18	<i>Penali per provisioning del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i>	33
<b>3</b>	<b>SLA E PENALI PER L'ASSURANCE</b>	<b>35</b>
3.1	<b>SLA per l'assurance</b>	<b>35</b>
3.1.1	<i>SLA base per l'assurance degli accessi</i>	35
3.1.2	<i>SLA base per la disponibilità degli accessi e dei VC</i>	36
3.1.3	<i>SLA premium per l'assurance degli accessi</i>	36
3.1.4	<i>SLA per i degradingi sugli accessi</i>	38
3.1.5	<i>SLA per i disservizi/degradingi ripetuti sugli accessi</i>	38
3.1.6	<i>SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	39
3.1.7	<i>SLA per i degradingi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	39
3.1.8	<i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM</i>	39
3.1.9	<i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet</i>	40
3.1.10	<i>SLA per i degradingi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	40
3.1.11	<i>SLA per le procedure di manutenzione del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i>	41
3.2	<b>Penali per l'assurance</b>	<b>41</b>
3.2.1	<i>Penali per gli SLA base dell'assurance</i>	43
3.2.2	<i>Penali per la disponibilità degli accessi e dei VC</i>	43
3.2.3	<i>Penali per gli SLA premium dell'assurance</i>	44
3.2.4	<i>Penali per gli SLA sui degradingi degli accessi fisici xDSL</i>	44
3.2.5	<i>Penale per SLA sui disservizi/degradingi ripetuti sugli accessi</i>	45
3.2.6	<i>Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	46
3.2.7	<i>Penale per degrado di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	46
3.2.8	<i>Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	46
3.2.9	<i>Penali per assurance del flusso del Kit di Consegna ATM</i>	46
3.2.10	<i>Penali per assurance del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	46
3.2.11	<i>Penali per i degradingi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	47
3.2.12	<i>Penali per assurance del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i>	47
<b>4</b>	<b>INTERVENTI A VUOTO</b>	<b>48</b>
4.1	<b>Interventi di Fornitura a Vuoto</b>	<b>48</b>
4.2	<b>Interventi di Manutenzione a Vuoto</b>	<b>49</b>
	<b>ALLEGATO 1: SLA E PENALI: REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO</b>	<b>52</b>

## 1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera 87/18/CIR, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi *Bitstream* previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (Mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei relativi servizi accessori.

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 e gli standard di qualità adottati, 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 a larga banda all'ingrosso (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 19 luglio 2018", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 19 luglio 2018", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2017, salvo ove diversamente specificato.

I tempi di *provisioning* e *assurance* relativi ai servizi di Colocazione, Accesso disaggregato, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono definiti nei *Service Level Agreement* vigenti nell'ambito delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

Telecom Italia precisa, inoltre, che nelle more del completamento del procedimento istruttorio, avviato dall'AGCom il 23 febbraio 2016, concernente la revisione complessiva

del sistema di SLA e Penali relativi ai servizi di accesso wholesale alla rete Telecom Italia, nel corso del quale Telecom Italia ha esposto all'AGCom la propria proposta di semplificazione del sistema di SLA e Penali sia per il provisioning sia per l'assurance, Telecom Italia ha riportato gli SLA previsti negli allegati G e H della delibera 623/15/CONS.

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

## 2 SLA E PENALI PER IL *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione degli 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 dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Gli SLA si calcolano sugli 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. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale 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.

### 2.1 *SLA per il provisioning*

#### 2.1.1 *SLA base per l'attivazione degli accessi*

Per gli accessi asimmetrici e simmetrici dei servizi *Bitstream* si applicano i seguenti SLA base di attivazione:

<b>Tipologia di accesso</b>	<b>A</b> Tempi massimi di fornitura per il <b>100%</b> dei casi (giorni solari)	<b>B</b> Tempi massimi di fornitura per il <b>95%</b> dei casi (giorni solari)
Accessi asimmetrici: - senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem) - con intervento presso il cliente finale	21	10
	31	14
Accessi xDSL simmetrici	40	14
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	100	70

**Tabella 1** Tempi di attivazione – SLA *base*

Nel caso di richiesta di attivazione/migrazione a DAC (Data di Attesa Consegna) nell'ambito delle procedure di cambio Operatore, senza intervento presso la sede del cliente finale, il giorno della DAC richiesto dall'Operatore nell'ordine deve essere:

- un giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi);
- un giorno compreso nell'intervallo tra DRO + 10 giorni solari e DRO + 21 giorni solari.

Nel caso in cui l'Operatore inserisca una DAC superiore a DRO + 21 giorni solari, non sarà possibile conteggiare eventuali penali.

Ai fini del calcolo delle penali, sono escluse le DAC rimodulate per cause non dipendenti da Telecom Italia (quali ad es. le cause di forza maggiore).

### **2.1.2 SLA *premium* per l'attivazione degli accessi**

Per gli accessi asimmetrici e simmetrici dei servizi *Bitstream* si applicano i seguenti SLA *premium* di attivazione:

<b>Tipologia di accesso</b>	<b>A</b> Tempi massimi di fornitura per il <b>100%</b> dei casi (giorni solari)	<b>B</b> Tempi massimi di fornitura per il <b>98%</b> dei casi (giorni solari)	<b>C</b> Tempi massimi di fornitura per il <b>95%</b> dei casi (giorni solari)
Accessi asimmetrici:			
- senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	20	18	9
- con intervento presso il cliente finale	30	27	13
Accessi xDSL simmetrici	39	35	13
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	99	90	69

**Tabella 2** Tempi di attivazione - SLA *premium*

Per ciascun mese solare e per ciascuna Regione, il servizio di SLA *premium* di attivazione può essere richiesto limitatamente ad un numero di ordini non superiore al 5% del totale degli ordini *Bitstream* richiesti dall'Operatore nel mese precedente e nella stessa Regione.

Il prezzo per il servizio SLA *premium* di attivazione è pari a 150,00 Euro per ogni singolo accesso la cui attivazione viene richiesta dall'Operatore con i tempi previsti in Tabella 2.

### 2.1.3 SLA per l'“errato provisioning” degli accessi

Nel caso in cui venga effettivamente riscontrato da Telecom Italia l'“errato provisioning” e l'accesso venga consegnato funzionante in una nuova data DNI', i canoni per la fatturazione decorrono a partire dalla nuova data DNI'.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di “errato provisioning”:

- entro il limite del 2% degli accessi *Bitstream* simmetrici e asimmetrici annualmente consegnati a ciascun Operatore.

Per le segnalazioni (*Trouble Ticket* (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”) aperte dall'Operatore e ricevute da Telecom Italia entro i 7 giorni lavorativi successivi alla data di consegna (Data Notifica Impianto “DNI” o “DES” per gli ordini con DAC comunicata dall'OAO (originaria) o ultima valida), classificate come “errato provisioning” e chiuse con “causa Telecom Italia”, Telecom Italia garantisce la risoluzione (ripristino) entro 4 ore solari

se la segnalazione avviene dalle 08:00 alle 16:00 del Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali ed entro 8 ore solari nei rimanenti casi. A seguito della segnalazione di “*errato provisioning*”, il tempo impiegato da Telecom Italia per effettuare le necessarie attività correttive è considerato come tempo di disservizio e quindi è regolato dalle penali in ambito *assurance*.

Per gli Ordinativi di Lavoro inviati a partire dal 19 luglio 2018 (fa fede la DRO), per le relative segnalazioni (*Trouble Ticket* (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”) aperte dall’Operatore e ricevute da Telecom Italia entro i 7 giorni solari successivi alla data di consegna dell’accesso (Data Notifica Impianto “DNI” o “DES” per gli ordini con DAC comunicata dall’OAO (originaria) o ultima valida), classificate come “*errato provisioning*” e chiuse con “causa Telecom Italia”, Telecom Italia garantisce i tempi di attivazione dell’accesso di cui al par. 2.1.1, tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla DAC (quella comunicata dall’Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia) o SLA fino alla data di risoluzione del TT in *errato provisioning*.

#### **2.1.4 SLA per il ritardo nella notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione**

In relazione all’attivazione del servizio *Bitstream* su linea asimmetrica o simmetrica, Telecom Italia, nel caso di codici di errore (“KO”) comunicati prima della “data di validazione dell’ordine”, prevede uno SLA, al 100%, per la comunicazione all’Operatore del codice di errore (“KO”), pari al giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo alla DRO.

Per i codici di errore (“KO”) inviati post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA, al 100%, per la comunicazione all’Operatore di tali codici pari al giorno previsto dallo SLA al 100% (31 giorni solari, al netto dei periodi di sospensione “causa Operatore/cliente finale”).

Si definisce “data di validazione dell’ordine”, la data di acquisizione (notifica AQ) dell’ordine da parte del sistema CRM.

Per “post-validazione” si intende il periodo che decorre a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di acquisizione dell’ordine (notifica AQ del CRM).

### **2.1.5 SLA per il ritardo nella notifica di espletamento di un ordine di attivazione**

In relazione all'attivazione del servizio *Bitstream* su linea asimmetrica o simmetrica, Telecom Italia si impegna ad inviare il 100% delle notifiche di espletamento di un ordine entro il giorno solare successivo alla data di attivazione dell'impianto asimmetrico o simmetrico (effettivo espletamento).

L'impianto su linea asimmetrica o simmetrica, come riportato nel Manuale delle Procedure, si intende attivato alla data di invio della notifica di espletamento (DNI) riportata nel tracciato record di notifica verso l'Operatore. Qualora il file/mail delle notifiche venga prodotto (ad esempio per bonifiche sui sistemi) in una data riportata nel nome del file orario/mail successiva alla DNI (data\_notifica) il fenomeno sarà misurato ai fini del presente SLA.

### **2.1.6 SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati**

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici e simmetrici, Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 giorni lavorativi calcolati a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione inviata dall'Operatore riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito tale evento. Lo SLA è applicabile per il ritardo nella risposta di ogni segnalazione relativa ad un singolo "KO ritenuto errato".

### **2.1.7 SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC**

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici, Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro i tempi previsti dalla regolamentazione vigente (cfr. delibera 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008 e accordo quadro del 14 giugno 2008):

- la DAC deve essere confermata entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO. L'invio della notifica di accettazione implica la conferma della DAC;
- la rimodulazione della DAC deve essere comunicata entro tre giorni lavorativi precedenti la DAC originaria (o ultima valida).

### **2.1.8 SLA per il tasso di rimodulazione DAC**

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici, il numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a “causa di forza maggiore” o “causa terzi” o “causa cliente” o “causa OLO”, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltra da parte dell’OLO Recipient) non deve essere superiore al 2% degli ordini su Linea Attiva e Linea Non Attiva inviati mensilmente da ciascun Operatore.

### **2.1.9 SLA per rimodulazioni DAC multiple**

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici, il numero di rimodulazioni della DAC (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a “causa di forza maggiore” o “causa terzi” o “causa cliente” o “causa OLO”, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltra da parte dell’OLO Recipient) non deve essere superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall’Operatore.

### **2.1.10 SLA per la variazione della configurazione degli accessi**

Per variazioni delle configurazioni degli accessi soggetti a SLA si intendono:

- le operazioni legate alla normale attività di commercializzazione dell’Operatore sul singolo accesso *Bitstream* che non richiedono interventi congiunti tra Telecom Italia e l’Operatore/cliente finale;
- le riconfigurazioni logiche dei parametri tecnici/commerciali dell’accesso medesimo (cambio velocità per ADSL, variazione opzione commerciale flat/consumo, variazione fast/interleaved, incremento/decremento numero di VC).

Gli ordini legati ad esigenze di ristrutturazione della rete e/o di modifiche dell’offerta commerciale che hanno impatto su una molteplicità di clienti finali, sono intese come attività eccezionali da gestire in modo pianificato, concordando preventivamente con Telecom Italia modalità e tempi di realizzazione. In ogni caso è necessario concordare con Telecom Italia un piano *ad hoc* qualora le richieste di variazione mensili siano superiori al

3% degli accessi in consistenza nel mese stesso per singolo Operatore su singola Area di Raccolta.

Gli SLA per espletare gli ordini di variazione di configurazioni sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”).

Telecom Italia si impegna a gestire le richieste di variazione di configurazione degli accessi con modalità tali da limitare l'interruzione del servizio sulla rete di Telecom Italia entro un tempo massimo di 2 ore.

#### **2.1.11 SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi**

Telecom Italia si impegna a gestire le richieste di variazione dei parametri (PCR, SCR, MCR) dei VC degli accessi con modalità tali da limitare l'interruzione del servizio sulla rete di Telecom Italia entro un tempo massimo di 2 ore. A valle di questo periodo l'Operatore potrà segnalare eventuali disservizi alle strutture di Telecom Italia predisposte a gestire l'*assurance*.

Nel caso di variazione dei parametri dei VC degli accessi che comportino un'interruzione del servizio erogato da Telecom Italia, la stessa comunica la data, l'ora prevista, nonché la fascia massima di 2 ore in cui ci possono essere disservizi.

#### **2.1.12 SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio**

Gli SLA per espletare gli ordini di spostamento dei VC senza monitoraggio, inviati dall'Operatore, sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica sempre il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”).

#### **2.1.13 SLA per la disattivazione degli accessi**

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione, inviati dall'Operatore, sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica sempre il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”). Nel caso di ordini di disattivazione degli accessi simmetrici, dal tempo di SLA vanno escluse eventuali sospensioni causa OLO/cliente

finale dovute al mancato o ritardato all'accesso alla sede cliente finale per il ritiro del modem-CPE di Telecom Italia.

#### **2.1.14 SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL**

Telecom Italia si impegna a fornire gli esiti della prequalificazione completa della linea di accesso ADSL entro 5 giorni lavorativi a partire dalla DRO.

Inoltre, Telecom Italia definisce uno SLA relativo alle prestazioni effettivamente ottenibili (esito della prequalifica) sulla linea di accesso ADSL.

Nel caso in cui l'Operatore, a valle dell'attivazione di una linea ADSL prequalificata, riscontri che la specifica velocità non è invece supportata sulla linea di accesso, potrà inviare apposita idonea segnalazione alla struttura di *assurance* di Telecom Italia. La segnalazione dell'Operatore dovrà pervenire entro 90 giorni solari successivi all'espletamento della prequalifica da parte di Telecom Italia ed indicare l'esito della prequalifica.

Nei casi effettivamente riscontrati da Telecom Italia di errata prequalifica, il *Trouble Ticket* (TT) sarà chiuso avente "causa Telecom Italia" con descrizione adeguata ("errata stima della velocità in prequalificazione").

#### **2.1.15 SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**

Il tempo di attivazione di un VP o di una VLAN e il tempo di ampliamento della banda fino al Nodo Parent (Backhaul) di un VP o di una VLAN è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra la DRO e la DNI, a condizione che il Kit di Consegna di tale VP o tale VLAN sia già stato realizzato e risulti adeguato (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1, MultiCoS dedicato o condiviso, l'Operatore deve aver preventivamente richiesto l'aggregato CAR di banda al Kit di Consegna).

Telecom Italia garantisce il rispetto degli SLA qualora siano verificate le seguenti condizioni:

- l'Operatore invia richieste di attivazione/ampliamento dei VP o delle VLAN per un massimo di 50 richieste a settimana; l'Operatore, per richieste maggiori, l'Operatore deve presentare a Telecom Italia un piano con la lista completa dei VP o delle VLAN da attivare/ampliare con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO;
- l'incremento di banda richiesto per il Kit di Consegna (CoS pari a 0 e/o 1 e/o Banda Aggregata MultiCoS) non supera i 200 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=3 con banda richiesta fino a 100 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=5 con banda richiesta fino a 50 Mbit/s.

Telecom Italia si impegna ad attivare/ampliare il 100% dei VP o delle VLAN (si intende anche la banda di *backhaul* aggregata (CAR) al Kit di Consegna Ethernet) entro 42 giorni solari. Per i VP o le VLAN realizzate entro 42 giorni solari, Telecom Italia si impegna ulteriormente ad attivarne il 95% entro 21 giorni solari e ad ampliarne il 95% entro 11 giorni solari.

#### **2.1.16 SLA per il “*pre-provisioning*” di VLAN fino al Nodo Parent (*Backhaul*)**

Per gli ordini di attivazione VLAN inviati tramite la modalità di “*pre-provisioning*”, ai fini del calcolo dello SLA, si considera una data convenzionale di inserimento dell'ordine corrispondente alla data maggiore tra la DRO e la data corrispondente al 21° giorno solare precedente il giorno nel quale viene dichiarato il Pronto Vendita della centrale (con “pronto vendita” si intende il giorno in cui la centrale è comunicata da Telecom Italia nello stato “attivo”).

#### **2.1.17 SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (*Backhaul*)**

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

### 2.1.18 SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM

Per il Kit di Consegna ATM, gli SLA di attivazione sono applicati separatamente a ciascuna componente del Kit (porta ATM sul Nodo + flusso di interconnessione/raccordo interno di centrale).

Per i Kit di Consegna ATM con velocità maggiore di 2 Mbit/s, l'ordine deve essere preceduto da una richiesta di Studio di Fattibilità.

Relativamente alla componente "porta ATM sul Nodo", valgono i tempi di attivazione (giorni solari intercorrenti tra la DRO e la Data di Espletamento dell'Ordine visibili sul CRM) riportati in Tabella 3.

Porta ATM sul Kit		
Velocità	SLA nel 100% dei casi (giorni solari)	SLA nel 95% dei casi (giorni solari)
2, 4, 6, 8 Mbit/s	40	20
34, 155 Mbit/s	70	35

**Tabella 3** Tempi di attivazione della porta ATM

Relativamente alle condizioni di fornitura dei Raccordi Interni di Centrale e dei Flussi di Interconnessione tra la centrale Pdl di Telecom Italia e la sede dell'Operatore si fa riferimento a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento vigente.

Al fine del calcolo dello SLA per l'attivazione del Kit, sono considerati i tempi necessari per l'effettiva attivazione del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione causa OLO, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta ATM sul Nodo;
- flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale (già esistente o già richiesto dall'Operatore).

### 2.1.19 SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet

Gli ordini di attivazione potranno essere inviati dall'Operatore a seguito dell'esito positivo del relativo Studio di Fattibilità.

Telecom Italia garantisce il rispetto dello SLA qualora l'Operatore invii, in un periodo di tempo di 30 giorni solari, al massimo 30 ordini di attivazione di Kit di Consegna Ethernet.

Qualora l'Operatore preveda di inviare, in un periodo di tempo di 30 giorni solari, oltre 30 ordini di attivazione di Kit di Consegna Ethernet, è necessario che l'invio degli ordini sia preventivamente comunicato all'Account Manager di Telecom Italia, al fine di pianificare le attività. A seguito della pianificazione l'Account Manager fornirà uno specifico codice progetto che l'Operatore inserirà negli ordini dei Kit. Agli ordini gestiti mediante quest'ultimo processo si applicherà lo SLA definito nella suddetta fase di pianificazione.

Lo SLA di attivazione consiste nel realizzare il Kit di Consegna Ethernet (inteso come l'insieme delle componenti *hardware* porta GbE sul Nodo, terminazione L2 e raccordi interni di centrale – lato Telecom Italia – dal Nodo fino al ripartitore di confine TTF in sala AF, compreso il caso in cui la terminazione L2 è in spazi di Telecom Italia) entro 60 giorni solari per il 100% dei casi ed entro 35 giorni solari per il 95% dei casi (al netto di eventuali tempi di sospensione "causa Operatore"). I giorni solari sono quelli intercorrenti tra la DRO e la Data di Espletamento dell'Ordine visibili sul CRM.

Per il *provisioning* dei Raccordi Interni di Centrale – lato Operatore – richiesti dall'Operatore nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a), si applicano gli SLA descritti nell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

Per le condizioni di fornitura dei flussi trasmissivi si rimanda a quanto indicato dall'Offerta Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

Al fine del calcolo dell'avvio fatturazione conseguente l'attivazione del Kit Ethernet, sono considerati i tempi necessari per l'effettiva attivazione del servizio, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta GbE sul Nodo feeder e apparato switch L2;

- flusso di interconnessione con interfaccia GbE o raccordo interno di centrale (già esistenti o già richiesti dall'Operatore).

#### **2.1.20 SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM**

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

#### **2.1.21 SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet**

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

#### **2.1.22 SLA per il *provisioning* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet**

Il servizio può essere attivato, previo Studio di Fattibilità, da richiedere all'Account Manager Telecom Italia di competenza per lo specifico Operatore.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet nella modalità con "subtelaio dedicato", a seguito di esito positivo dello Studio di Fattibilità, Telecom Italia provvede a realizzare la partizione del proprio DSLAM Ethernet da dedicare all'Operatore, nonché all'acquisto, installazione e collaudo delle schede richieste dall'Operatore, nonché alla realizzazione dei cablaggi verso il permutatore di Telecom Italia entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi. Una volta messo in esercizio il DSLAM Ethernet e il cablaggio interno verso l'Operatore, il *provisioning* dei singoli accessi dei clienti finali viene realizzato con tempi e procedure informatiche per l'invio degli ordini di attivazione e disattivazione analoghi a quelli previsti per i servizi di accesso disaggregato Full Unbundling e Shared Access.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet nella modalità con "Switch Ethernet adiacente" con porte GbE, a seguito di esito positivo dello Studio di Fattibilità, Telecom Italia si impegna ad attivare il servizio su una singola porta GbE, entro 90 giorni lavorativi a partire dalla Data Richiesta Ordine (contenente il codice dello Studio di Fattibilità). Per il cablaggio interno, dalle porte GbE verso la rete dell'Operatore, si rinvia alla specifica OR. Per gli SLA sugli accessi si fa riferimento alla Tabella 1 e alla Tabella 2.

## ***2.2 Penali per il provisioning***

La delibera 623/15/CONS prevede che il calcolo delle penali di seguito descritte sia effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi, salvo ove diversamente specificato. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) 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. I 4 trimestri sono: gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre, ottobre-dicembre; i 2 semestri sono: gennaio-giugno, luglio-dicembre.

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 periodo, 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 periodo 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.

Si precisa, inoltre, che gli accessi simmetrici e ADSL naked di nuova costruzione (ex-novo) sono considerati "Linea Non Attiva (LNA)". Gli accessi ADSL associati ad un abbonamento ISDN sono da considerare come "LNA" quando è richiesto un intervento

presso la sede del cliente finale per impossibilità tecnica ad utilizzare il medesimo doppino d'abbonato sul quale è attivo il servizio ISDN.

Si considerano “Linea Attiva (LA)” gli accessi ADSL per i quali l'espletamento dell'ordinativo non richiede un intervento presso la sede del cliente finale (es. ADSL condiviso con RTG, cambio Operatore dell'accesso).

### **2.2.1 Penali relative alla attivazione (SLA base) e migrazione (DAC), senza o con *errato provisioning***

Le penali si applicano come di seguito riportato:

1. nel caso di accessi consegnati oltre SLA/DAC, senza *errato provisioning*, la penale si applica ai giorni lavorativi di ritardo rispetto allo SLA/DAC;
2. nel caso di accessi consegnati in una data (*DATA X*) oltre SLA/DAC, con *errato provisioning* chiuso con “causa Telecom Italia”, la penale si applica ai giorni lavorativi di ritardo che intercorrono dallo SLA/DAC fino alla chiusura del Trouble Ticket di *errato provisioning*. Non si conteggiano due volte, ai fini della penale, i giorni che intercorrono dallo SLA/DAC fino alla *DATA X*;
3. nel caso di accessi consegnati entro SLA/DAC, con *errato provisioning* chiuso con “causa Telecom Italia”, la penale si applica ai giorni lavorativi complessivi dallo SLA/DAC fino alla chiusura del Trouble Ticket di *errato provisioning*.

#### **2.2.1.1 Penali per attivazione con SLA base degli accessi asimmetrici**

Nel caso in cui, a seguito di un ordine di attivazione dell'Operatore, l'attivazione degli accessi asimmetrici non avvenga entro i tempi di SLA base, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

**Tempo di fornitura <sup>(1)</sup>**

- Ritardo  $\leq$  3 giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 5,00 Euro/giorno;
- Ritardo  $>$  3 giorni lavorativi e  $\leq$  10 giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 10,00 Euro/giorno;
- Ritardo  $>$  10 giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 15,00 Euro/giorno.

<sup>(1)</sup> Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo,  $g$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 5,00$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 10,00$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 15,00$  Euro).

Ad esempio nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5,00 + 4 \times 10,00 = 55,00$  Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5,00 + 7 \times 10,00 + 2 \times 15,00 = 115,00$  Euro.

### **2.2.1.2 Penali per attivazione con SLA base degli accessi simmetrici**

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi simmetrici xDSL e SDH non avvenga entro i tempi di SLA *base*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

**Tempo di fornitura <sup>(1)</sup>**

- Ritardo  $\leq$  3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5 Euro/giorno;
- Ritardo  $>$  3 giorni lavorativi e  $\leq$  10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10 Euro/giorno;
- Ritardo  $>$  10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15 Euro/giorno.

<sup>(1)</sup> Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo,  $g$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 5$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 10$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 15$  Euro).

Ad esempio nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5,00 + 4 \times 10,00 = 55,00$  Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5,00 + 7 \times 10,00 + 2 \times 15,00 = 115,00$  Euro.

## **2.2.2 Penali relative allo SLA *premium***

### **2.2.2.1 Penali per attivazione con SLA *premium* degli accessi asimmetrici**

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi asimmetrici non avvenga nei tempi di SLA *premium*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna “A” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella Tabella 4.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi asimmetrici	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell’accesso)] x 1,35
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell’accesso)] x 1,35
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell’accesso)] x 1,35
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell’accesso)] x 1,35
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,35

**Tabella 4** Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi asimmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna “B” o alla colonna “C” della Tabella 2;

I = importo medio del canone giornaliero;

M = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici =  $N \times I \times M \times 1,35$ .

### 2.2.2.2 Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi simmetrici non avvenga entro i tempi di SLA *premium*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alla colonna "A" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 5.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi simmetrici	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

**Tabella 5** Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi simmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alle colonne "B" e "C" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna "B" o alla colonna "C" della Tabella 2;

I = importo medio del canone giornaliero;

M = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici =  $N \times l \times M \times 1,35$ .

### 2.2.3 Penale per “*errato provisioning*” degli accessi

Qualora il numero di accessi riscontrati come casi di “*errato provisioning*” con “causa Telecom Italia” superi la soglia percentuale (2%) indicata dal relativo SLA, si applica, per ogni accesso consegnato oltre la soglia percentuale, una penale il cui importo è pari a quanto previsto per l'Intervento di Fornitura a Vuoto (*on call*) nel par. 4.1.

Per le segnalazioni (*Trouble Ticket* (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”) aperte dall'Operatore e ricevute da Telecom Italia entro i 7 giorni lavorativi successivi alla data di consegna (Data Notifica Impianto “DNI” o “DES” per gli ordini con DAC comunicata dall'OAO (originaria) o ultima valida), classificate come “*errato provisioning*” e chiuse con “causa Telecom Italia”, in caso di mancato rispetto dello SLA di cui al par. 2.1.3, il tempo impiegato da Telecom Italia per effettuare le necessarie attività correttive è considerato come tempo di disservizio e quindi è regolato dalle penali in ambito *assurance*.

Per gli Ordinativi di Lavoro inviati a partire dal 19 luglio 2018 (fa fede la DRO), per le relative segnalazioni (*Trouble Ticket* (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”) aperte dall'Operatore e ricevute da Telecom Italia entro i 7 giorni solari successivi alla data di consegna dell'accesso (Data Notifica Impianto “DNI” o “DES” per gli ordini con DAC comunicata dall'OAO (originaria) o ultima valida), classificate come “*errato provisioning*” e chiuse con “causa Telecom Italia”, Telecom Italia, in caso di mancato rispetto dello SLA di cui al par. 2.1.3, corrisponde all'Operatore le penali per mancato rispetto dei tempi di attivazione dell'accesso di cui al par. 2.2.1 (caso 2 o 3), tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla DAC (quella comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia) o SLA fino alla data di risoluzione del TT di *errato provisioning*<sup>1</sup>. La suddetta penale, pertanto, incrementa quelle

---

<sup>1</sup> Per esempio, su un accesso relativamente al quale Telecom Italia ha effettuato l'espletamento con 2 giorni lavorativi di ritardo rispetto alla DAC/SLA e su cui ci sia stato un TT di *errato*

previste nel caso di ritardo nel *provisioning* del numero di giorni intercorrente tra la data di espletamento, non del tutto corretto, fino alla risoluzione del TT di *errato provisioning*.

#### **2.2.4 Penale per ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL**

La penale per la ritardata notifica all'Operatore dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL è pari al 10% del canone giornaliero del servizio SHDSL richiesto, per ogni giorno lavorativo successivo al decimo giorno dalla DRO, al netto delle sospensioni "causa Operatore/cliente finale".

#### **2.2.5 Penale per ritardata notifica del codice di errore ("KO") relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva**

Per la ritardata notifica all'Operatore del codice di errore ("KO") relativo ad un ordine di attivazione di un accesso asimmetrico o simmetrico:

- per i codici di errore ("KO") inviati prima della validazione dell'ordine, la penale è come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA;
- per i codici di errore ("KO") inviati post-validazione dell'ordine, la penale è come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA.

La penale per il ritardo nell'invio delle notifiche di "KO" si calcola a partire dallo SLA/DAC comunicato da OLO (nei casi di rifiuto post validazione dell'ordine) e dal giorno lavorativo successivo alla DRO (nei casi di rifiuto prima della validazione dell'ordine).

---

*provisioning* risolto 9 giorni lavorativi dopo la data di espletamento, essendo il tempo intercorrente tra la DAC/SLA e la data di risoluzione del TT di *errato provisioning* pari a 11 giorni lavorativi, Telecom Italia pagherà la penale per 11 giorni lavorativi di ritardo pari a 100,00 Euro ( $p = 3 \times 5,00 + 7 \times 10,00 + 1 \times 15,00$ ). Se non ci fosse stato il TT di *errato provisioning*, Telecom Italia avrebbe pagato solo la penale relativa a 2 giorni lavorativi di ritardo, pari a 10,00 Euro ( $p = 2 \times 5,00$ ).

### **2.2.6 Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati**

Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA.

La penale si calcola a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione inviata dall’Operatore riportante il codice dell’ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito tale evento.

### **2.2.7 Penale per ordine di attivazione erroneamente rifiutato**

Telecom Italia riconosce una penale in caso di un ordine di attivazione di un accesso Asimmetrico oppure di un accesso Simmetrico erroneamente non realizzato, anche detto “ordine scartato ingiustificatamente” o “ordine erroneamente rifiutato”.

Un ordine di attivazione “*erroneamente rifiutato*” è quello che ha ricevuto un codice di errore delle famiglie A, B e C, a fronte del quale l’Operatore ha successivamente inviato, per la medesima linea e a parità di condizioni, un ordine ad esso uguale nei contenuti (ad eccezione dei campi data e codice ordine, necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) che è stato successivamente espletato con esito positivo da Telecom Italia.

Sono quindi da escludere dal computo degli ordini di attivazione “*erroneamente rifiutati*” quelli che, dalle interlocuzioni tra le parti, hanno subito modifiche di altri elementi per motivi non imputabili a Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini “*erroneamente rifiutati*” 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).

Si possono presentare i seguenti due casi:

#### **Caso 1): l’Operatore risottomette l’ordine senza inviare a Telecom Italia alcuna segnalazione (via portale) per KO da lui ritenuto indebito**

In questo caso, l’Operatore potrà richiedere il riconoscimento della seguente penale:

- 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di rigetto dell'ordine "*erroneamente rifiutato*" e la data di positivo espletamento dello stesso ordine. L'Operatore è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso dall'Operatore oltre 5 giorni solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

**Caso 2): l'Operatore invia a Telecom Italia la segnalazione (via portale) per KO da lui ritenuto indebito e poi, ricevuta la risposta di Telecom Italia, risottomette l'ordine**

In questo caso, l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia "*erroneamente rifiutato*", prima di risottomettere l'ordine invia a Telecom Italia una segnalazione per "*KO ritenuto errato*" tramite il portale *segnalazioni Provisioning* entro 5 giorni solari dallo scarto. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito tale evento. Per tale segnalazione è previsto lo SLA riportato nel par. 2.1.6.

Ricevuto il riscontro da Telecom Italia, l'Operatore, nel caso in cui ritenga che il KO sia effettivamente errato, può risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dalla replica di Telecom Italia.

Il tempo aggiuntivo inutilmente intercorso non è considerato ai fini del calcolo della penale.

Successivamente, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento della seguente penale:

- 5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla data di rigetto dell'ordine "*erroneamente rifiutato*" fino alla data di espletamento dell'ordine espletato positivamente. L'Operatore è tenuto a inviare la segnalazione entro 5 giorni solari dallo scarto. Nel caso in cui la segnalazione sia inviata dall'Operatore oltre 5 giorni solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e l'invio della segnalazione non sono conteggiati ai fini della penale. L'Operatore è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dalla risposta di Telecom Italia. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso dall'Operatore oltre 5 giorni solari dalla risposta di Telecom Italia, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

### **2.2.8 Penale per ritardata notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione**

Per richiedere la penale, l'Operatore deve indicare gli ordini notificati in ritardo rispetto allo SLA ed il nome del file orario contenente le notifiche di espletamento.

Per la ritardata notifica all'Operatore dell'espletamento di un ordine di attivazione di un accesso asimmetrico o simmetrico rispetto alla data di attivazione, la penale è come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA.

La penale per ritardo nell'invio della notifica di espletamento si calcola a partire dal giorno solare successivo all'espletamento dell'ordine.

Telecom Italia prevede tale penale anche per la prestazione di invio al *donating* della notifica di espletamento a seguito della disattivazione del servizio di accesso.

### **2.2.9 Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC**

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici la penale per il ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione della DAC è come le fasce di *provisioning* "per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine" dove la data di effettivo espletamento dell'ordine è la notifica della data "DES – Data Effettivo Espletamento" e dove la data prevista di dovuta notifica è quella descritta nel relativo SLA (cfr. par 2.1.7).

La penale per il ritardo nella notifica della conferma della DAC si applica qualora Telecom Italia non abbia confermato la DAC (notifica di accettazione) entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO.

La penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC si applica qualora Telecom Italia non abbia comunicato la rimodulazione della DAC entro tre giorni lavorativi precedenti la DAC originaria (o ultima valida). In caso di rimodulazioni multiple, dal calcolo dei giorni in penale devono essere sottratti i giorni di rimodulazione comunicati entro i tempi previsti. Ai fini del calcolo della penale, sono escluse le DAC rimodulate per cause non dipendenti da Telecom Italia (quali ad es. le cause di forza maggiore).

### **2.2.10 Penale per il tasso di rimodulazione DAC**

Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3,00 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per il tasso di rimodulazione DAC è quella comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

### **2.2.11 Penale per rimodulazioni DAC multiple**

Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,50 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per rimodulazioni DAC multiple è quella comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

### **2.2.12 Penale per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio**

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca per la variazione di configurazione/disattivazione degli accessi o per lo spostamento del VC senza monitoraggio, le percentuali di cui al relativo SLA, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 6.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100%	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25

**Tabella 6** Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi

Qualora lo SLA di cui alla colonna “B” della Tabella 1 venga rispettato per una percentuale inferiore al 95% del totale degli ordini di variazione (variazione accessi e/o VC, disattivazione accessi e/o VC e spostamento VC), l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di ordini di variazione complessivamente espletati “fuori SLA”;

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero di giorni medi di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA =  $A \times B \times C \times 1,25$ .

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono gli ordini già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dalla penale relativa allo SLA al 95%, il 5% del totale ordini (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

### **2.2.13 Penale per variazione dei parametri dei VC**

Qualora Telecom Italia non riesca a variare i parametri dei VC limitando a 2 ore il tempo di interruzione del servizio erogato da Telecom Italia all'Operatore, si applicherà una penale di importo pari al canone giornaliero dell'accesso, per ogni 2 ore lavorative di ritardo.

### **2.2.14 Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL**

La penale è pari al valore del contributo effettivamente corrisposto dall'Operatore per l'attività di prequalifica richiesta, maggiorato del 20%, per ogni errata stima della velocità in fase di prequalificazione effettivamente riscontrata.

La penale per la ritardata comunicazione all'Operatore dell'esito della prequalifica è pari al 10% del contributo effettivamente corrisposto dall'Operatore per l'attività di prequalifica richiesta, per ogni giorno lavorativo oltre lo SLA.

### **2.2.15 Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca l'attivazione o l'ampliamento o la disattivazione di VP o VLAN nei tempi di SLA, per ogni VP o VLAN eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

#### **Penali riferite al 100% dei casi**

Per ogni VP o VLAN per il quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA valido per il 100% dei casi, si applica una penale pari al 200% del canone giornaliero corrispondente al VP o alla VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o all'incremento di banda richiesto

per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) moltiplicato il numero di giorni solari di ritardo.

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA di attivazione/disattivazione valido per il 100% dei casi, si applica una penale pari al 50% del contributo di attivazione corrispondente a tale VLAN.

### **Penali riferite al 95% dei casi**

Per ogni VP o VLAN per il quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA relativo al 95% dei casi, l'importo della penale sarà pari al numero di giorni solari di ritardo per il canone giornaliero corrispondente al VP o alla VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5).

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA attivazione/disattivazione valido per il 95% dei casi, l'importo della penale sarà pari al 50% del contributo di attivazione corrispondente a tale VLAN.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutti gli ampliamenti/disattivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutti gli ampliamenti/disattivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono tutti gli ordini già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

## 2.2.16 Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Qualora il tempo di attivazione o di disattivazione della componente porta del Kit ecceda quanto previsto dal relativo SLA, si applicano le penali indicate nella Tabella 7.

Ritardo rispetto allo SLA del 100%	Penale
1÷2 giorni solari	30% canone mensile della porta
3÷7 giorni solari	50% canone mensile della porta
8÷15 giorni solari	100% canone mensile della porta
16÷30 giorni solari	200% canone mensile della porta
oltre il 31° giorno solare	Al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il 30°

**Tabella 7** Calcolo penali per attivazione dei Kit ATM o Ethernet

Per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit di cui alla colonna “95% dei casi” della Tabella 3, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di porte sul Kit complessivamente attivate/disattivate “fuori SLA”;

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit =  $A \times B \times C$ .

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono i Kit già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;

- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti Kit si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Per le penali relative al *provisioning* dei Raccordi Interni di Centrale per i Kit ATM o Ethernet e dei flussi tra il nodo ATM di Telecom Italia e il nodo dell'Operatore, si rimanda a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento vigente.

### 2.2.17 Penali per le rimanenti componenti del Kit Ethernet

Per le componenti di raccordo interno di centrale oppure di flusso di interconnessione per il Kit Ethernet, si rinvia a quanto previsto dalle Offerte di Riferimento applicabili.

### 2.2.18 Penali per *provisioning* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

In caso di ritardo rispetto al termine previsto per l'allestimento del DSLAM Ethernet, si applica una penale calcolata sul totale dell'importo contrattuale per la realizzazione degli specifici lavori richiesti ed espletati da Telecom Italia, così come riportato nell'offerta, secondo la progressione riportata nel seguente Tabella 8.

<b>Giorni di ritardo</b>	<b>Aliquota giornaliera (% sul totale dovuto all'attivazione del servizio richiesto)</b>
1÷18	1,67
19÷63	0,44
64÷135	0,69
oltre il 135° giorno	0,74

**Tabella 8** Calcolo penali per *provisioning* dell'interconnessione al DSLAM Ethernet

Una volta messo in esercizio il DSLAM Ethernet e il cablaggio interno verso Operatore, le penali da corrispondere per la ritardata attivazione dei singoli accessi verso il cliente finale

fanno riferimento agli SLA di *provisioning* relativi all'accesso disaggregato, come da rispettiva Offerta di Riferimento.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet nella modalità con "Switch Ethernet adiacente", per le penali sulla ritardata fornitura dell'attivazione del servizio sulla porta GbE, si rinvia alla Tabella 7 del paragrafo precedente. Per gli accessi, si rinvia a quanto previsto nel caso di accessi con interconnessione al Nodo Parent come da Tabella 1 e da Tabella 2.

### 3 SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

L'assurance dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio/degrado/riciesta di supporto aperti dagli Operatori (tramite il sito internet di Telecom Italia [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) oppure, per gli accessi ADSL, tramite *Web Services Assurance*).

Il processo di *assurance*, 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 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

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

Ai fini delle rilevazioni si considerano i TT chiusi entro il periodo di riferimento (trimestre o semestre).

#### 3.1 SLA per l'assurance

##### 3.1.1 SLA base per l'assurance degli accessi

Per il servizio bitstream con accesso simmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 4 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 08:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi i festivi) e di 12 ore solari per tutti i rimanenti casi.

Per il servizio bitstream con accesso asimmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 08:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi i festivi) e di 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.

### 3.1.2 SLA *base* per la disponibilità degli accessi e dei VC

Telecom Italia garantisce un valore di disponibilità annua pari al 98% per gli accessi di un Operatore e pari al 98,8% su base annua per i VC di un Operatore. La disponibilità è calcolata sulla base dei TT di disservizio.

### 3.1.3 SLA *premium* per l'assurance degli accessi

Telecom Italia offre, a titolo oneroso per l'Operatore, i seguenti SLA *premium* riferiti ai guasti bloccanti (disservizi) aventi "causa Telecom Italia".

#### 1. SLA *premium* per accessi "Opzione Fast"

- Tempo di ripristino di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l'85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00÷22:00 Lun÷Ven (esclusi i festivi);
- Disponibilità annua su singola linea pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio "Opzione Fast" è pari a:

- 7,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

Lo SLA *premium* "Opzione Fast" è disponibile, per gli accessi asimmetrici, anche nell'opzione di prezzo su base singola richiesta, da fatturarsi solamente nel caso in cui il ripristino avvenga entro i limiti previsti dallo SLA medesimo. Nel caso in cui l'Operatore sia interessato a tale opzione, il prezzo da corrispondere per singolo intervento è pari a 475,35 Euro (la disponibilità è quella dello SLA *base*). La richiesta di intervento da parte Telecom Italia in tali casi è subordinata alla capacità di evasione degli ordinativi e può essere eseguita nel caso in cui vi sia sufficiente disponibilità del personale e degli strumenti al momento della segnalazione. Le richieste di SLA *premium* on demand impulsive, non consentono infatti di predisporre e dimensionare adeguatamente le strutture preposte all'assurance di Telecom Italia e pertanto la mancata risoluzione non darà seguito all'addebito di penali. Nel caso in cui il disservizio non venga risolto entro i tempi di SLA *premium* "opzione Fast", l'esito del relativo Trouble Ticket non verrà comunque conteggiato negli SLA *base*.

## 2. **SLA *premium* per accessi “Opzione Saturday”**

- Tempo di ripristino di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l'85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00÷22:00 Lun÷Sab (esclusi i festivi);
- Disponibilità annua su singola linea pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “Opzione Saturday” è pari a:

- 9,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

## 3. **SLA *premium* per accessi “Opzione H.24”**

- Tempo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi, di cui l'85% dei casi entro 8 ore solari, su fascia oraria “H.24”;
- Disponibilità annua su singola linea 99,70%.

Il prezzo per il servizio “Opzione H.24” è pari a:

- 19,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

## 4. **SLA *premium* per accessi “Opzione GOLD”**

- Tempo di ripristino di 4 ore solari per le segnalazioni pervenute dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi) e 12 ore solari per i restanti casi;
- Disponibilità annua su singola linea è pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “GOLD” è pari a:

- 29,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

Gli importi sopra riportati per gli SLA *premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”.

### 3.1.4 SLA per i degrading sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado su accesso asimmetrico o simmetrico, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori” ed identifica se il degrado è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato) o se è relativo alla linea di accesso.

Per le segnalazioni relative alla linea di accesso (TT di degrado sull'accesso), Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nel 95% dei casi entro 7 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

Per le segnalazioni relative a problematiche di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato), Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nell'85% dei casi entro 50 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia” e classificazione tecnica “desaturazione rete”. Inoltre, per questa tipologia di segnalazioni Telecom Italia provvederà a fornire all'Operatore la previsione di risoluzione, rimodulabile, entro 10 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR).

Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richieda necessariamente ampliamenti dei *backhauling*, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento non può essere eseguito nei casi che riguardano apparati miniDSLAM ATM e DSLAM ATM da armadio.

### 3.1.5 SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Ai fini del calcolo del presente SLA, un *Trouble Ticket* di disservizio/degrado su un accesso, chiuso con “causa Telecom Italia”, si considera ripetuto qualora venga chiuso con la medesima causa e classificazione tecnica con cui era già stato chiuso, nelle precedenti 72 ore solari, un altro *Trouble Ticket* di disservizio/degrado sul medesimo accesso.

Telecom Italia si impegna a non superare, nell'anno solare, la percentuale del 5% di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi di un Operatore.

### **3.1.6 SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sui VP o sulle VLAN pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

### **3.1.7 SLA per i degradi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degradi sui VP o sulle VLAN pari a 4 ore solari per il 90% dei casi, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

### **3.1.8 SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM**

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit ATM, vanno considerati i tempi necessari per il ripristino del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione per “causa Operatore”, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta sul nodo ATM di consegna;
- flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale.

#### **Componente porta sul nodo ATM di consegna**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta ATM del Kit pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

#### **Componente flusso del Kit di Consegna**

Per l'*assurance* dei flussi si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

#### **Componente raccordo del Kit di Consegna**

Per l'*assurance* dei raccordi si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

### 3.1.9 SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit Ethernet, vanno considerati i tempi necessari per il ripristino del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione per “causa Operatore”, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta feeder e apparato switch L2;
- flusso di interconnessione con interfaccia GBE o raccordo interno di centrale.

#### **Componente porta sul nodo GbE (feeder) e switch L2 di consegna**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

#### **Componente raccordo del Kit di Consegna e collegamenti di interconnessione**

Per l'*assurance* dei raccordi locali o dei collegamenti di interconnessione, si fa riferimento a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento.

### 3.1.10 SLA per i degradingi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet

#### **Componente porta**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degradingi sulla “componente porta” dei Kit di Consegna ATM o Ethernet pari a 4 ore solari per il 90% dei casi, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

#### **Componente flusso**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degradingi sulla “componente flusso” dei Kit di Consegna ATM o Ethernet pari a 10 giorni solari per il 90% dei casi, per tutti i flussi e velocità, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

### 3.1.11 SLA per le procedure di manutenzione del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

#### **Modello con subtelaio dedicato**

La soluzione prevista per l'interconnessione al DSLAM Ethernet, consente all'Operatore di eseguire in piena autonomia e da remoto le attività di manutenzione previste dai sistemi di gestione del DSLAM Ethernet.

Relativamente agli interventi di manutenzione correttiva che comportino un intervento in sito, quali sostituzione di schede guaste e reset manuale della scheda, su richiesta dell'Operatore, Telecom Italia si impegna a far intervenire i propri Tecnici:

- entro 8 ore lavorative (Lun÷Ven 08:00÷16:00) nel 90% dei casi, se la segnalazione avviene nella fascia Lun÷Ven 08:00÷18:30;
- entro 12 ore lavorative (Lun÷Ven 08:00÷16:00) nel 100% dei casi, se la segnalazione avviene nella fascia Lun÷Ven 08:00÷18:30.

L'intervento del Tecnico di Telecom Italia si svolge in base alle indicazioni fornite puntualmente dall'Operatore, cui spetta l'onere dell'individuazione delle azioni da porre in essere. In particolare l'Operatore che chiede l'intervento, dovrà fornire nelle note di diagnosi a Telecom Italia, le informazioni esaustive e corrette relative alla specifica posizione e componente del subtelaio dedicato (modellizzato a cura Operatore) sulle quali il Tecnico di Telecom Italia dovrà intervenire.

#### **Modello con Switch Ethernet adiacente al DSLAM**

In questo caso le procedure di *assurance* e SLA degli accessi e dell'interconnessione seguono gli analoghi servizi descritti per servizio di interconnessione al Nodo Parent GbE.

## **3.2 Penali per l'assurance**

La delibera 623/15/CONS prevede che il calcolo delle penali di seguito descritte sia effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi, salvo ove diversamente specificato. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) 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. I 4 trimestri sono: gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre, ottobre-dicembre; i 2 semestri sono: gennaio-giugno, luglio-dicembre.

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*.

### 3.2.1 Penali per gli SLA base dell'assurance

Per i disservizi effettivamente riscontrati sugli accessi asimmetrici e simmetrici e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

Ritardo nel ripristino <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritardo <math>\leq 3</math> giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno;</li><li>• Ritardo <math>&gt; 3</math> giorni lavorativi e <math>\leq 10</math> giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno;</li><li>• Ritardo <math>&gt; 10</math> giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.</li></ul>

<sup>(1)</sup> Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo,  $g$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 7,50$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 12,50$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 17,50$  Euro).

Ad esempio nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 7,50 + 4 \times 12,50 = 72,50$  Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 7,50 + 7 \times 12,50 + 2 \times 17,50 = 145,00$  Euro.

La penale sulla disponibilità viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

### 3.2.2 Penali per la disponibilità degli accessi e dei VC

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 10% del canone giornaliero dell'accesso o del VC indisponibile.

La penale viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, Telecom Italia riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno. In tali casi, il computo delle penali può essere effettuato su base semestrale.

### 3.2.3 Penali per gli SLA *premium* dell'assurance

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dallo SLA *premium* di assurance l'Operatore con pricing a canone, potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 100% del canone giornaliero complessivo (canone di accesso + canone per lo SLA *premium*) relativo alla linea assistita.

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità (99,70% annuo su singola linea) effettivamente riscontrato e addebitabile a Telecom Italia, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 20% del canone giornaliero del servizio di assurance SLA *premium* sulla singola linea assistita.

Le penali complessivamente corrisposte per il servizio *premium* non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'Operatore per il servizio *premium*.

La penale sulla disponibilità viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare, il riconoscimento della penale relativa alla disponibilità, qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno, può essere effettuato su base semestrale.

### 3.2.4 Penali per gli SLA sui degrading degli accessi fisici xDSL

Per ogni Trouble Ticket di degrado aperto dall'Operatore per una linea di accesso fisico xDSL, effettivamente riscontrato e addebitabile a Telecom Italia, chiuso oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

<b>Penale per i degrading sugli accessi <sup>(1)</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo <math>\leq</math> 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 3 giorni lavorativi e <math>\leq</math> 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo,  $g$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 7,50$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 12,50$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 17,50$  Euro).

Ad esempio nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 7,50 + 4 \times 12,50 = 72,50$  Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 7,50 + 7 \times 12,50 + 2 \times 17,50 = 145,00$  Euro.

Sono soggetti a penale solo i *Trouble Ticket* aventi “causa Telecom Italia”.

I *Trouble Ticket* appartenenti alla soglia del 95% sono individuati in base all’ordine cronologico della loro apertura (DRR).

Relativamente ai degrading di tipo infrastrutturale, per il mancato rispetto del relativo SLA, l’importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente tabella:

<b>Penale per i degrading di tipo infrastrutturale</b>
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino

Sono soggetti a penale solo i *Trouble Ticket* aventi “causa Telecom Italia”.

I *Trouble Ticket* appartenenti alla soglia del 85% sono individuati in base all’ordine cronologico della loro apertura (DRR).

### 3.2.5 Penale per SLA sui disservizi/degrading ripetuti sugli accessi

Per i TT di disservizio/degrado ripetuto che eccedono la soglia del 5% su base anno solare, si applica una penale pari a 25,00 Euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA.

Ai fini del calcolo della penale per i TT ripetuti, si considera il primo Ticket della serie per il periodo di applicazione.

### **3.2.6 Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**

Per ciascun VP o VLAN, con TT di disservizio, ripristinato oltre i tempi previsti dal relativo SLA, l'importo della penale è pari al canone giornaliero del VP o della VLAN (nel caso di VLAN MonoCos 3 o 5) per ciascuna ora di ritardo.

Nel caso di VLAN per la quale l'Operatore non ha specificato il valore della banda e quindi non c'è un canone giornaliero corrispondente, si applica una penale pari al 50% del contributo di attivazione della stessa VLAN.

### **3.2.7 Penale per degrado di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**

Per ciascun VP o VLAN, con TT di degrado, ripristinato oltre i tempi previsti dal relativo SLA, l'importo della penale è pari al canone giornaliero del VP o della VLAN (nel caso di VLAN MonoCos 3 o 5) per ciascuna ora di ritardo.

### **3.2.8 Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet**

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* relativo al disservizio della porta ATM/GbE sul Kit, l'importo della penale è pari al 120% del canone giornaliero della porta del Pdl per ciascuna ora di ritardo.

### **3.2.9 Penali per *assurance* del flusso del Kit di Consegna ATM**

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

### **3.2.10 Penali per *assurance* del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet**

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

### 3.2.11 Penali per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet

#### Componente porta

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* relativo al degrado della porta ATM/GbE sul Kit, l'importo della penale è pari al 120% del canone giornaliero della porta del Pdl per ciascuna ora di ritardo.

#### Componente flusso

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

### 3.2.12 Penali per *assurance* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

Con riferimento agli interventi di manutenzione correttiva sulla partizione del DSLAM Ethernet dedicata all'Operatore, qualora si verifichi un ritardo sui tempi di intervento del Tecnico di Telecom Italia non imputabile ad eventi di forza maggiore, l'Operatore potrà richiedere a Telecom Italia il riconoscimento delle penali calcolata sulla base del prezzo dovuto per l'elemento tecnico sul quale si è intervenuti in ritardo, secondo le percentuali riportate nella Tabella 9.

Ritardo nell'intervento	Percentuale del prezzo
fino a 4 ore lavorative	50%
da 4 a 8 ore lavorative	80%
oltre 8 ore lavorative	100%

**Tabella 9** Penali per l'*assurance* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

Nel caso di interconnessione al DSLAM nella modalità con "Switch Ethernet adiacente", si applicano per disservizi segnalati sulle porte GbE dello Switch, le medesime penali di cui al paragrafo "Penali per i disservizi della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet" e per gli accessi, le medesime penali previste per il caso di interconnessione al Nodo Parent.

## 4 INTERVENTI A VUOTO

### 4.1 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), 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);

- 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 (differenziato per il caso "on call" e il caso "on field"):

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on call</i> ) (*)	4,49
Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on field</i> )	4,49

(\*) applicabile per gli ordini con DRO dal 16 gennaio 2017  
 (cfr. delibera 87/18/CIR, art. 1, comma 10)

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. A partire dal 16 giugno 2015, Telecom Italia ha aggiunto ulteriori informazioni: indirizzo della sede del cliente finale, adesione al processo NPD, codice e descrizione della causale sospensione, manodopera sociale/impresa, descrizione dell'impresa.

## 4.2 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 (differenziato per il caso "*on call*" e il caso "*on field*");

	Euro
Intervento di Manutenzione a Vuoto ( <i>on call</i> ) (*)	14,76
Intervento di Manutenzione a Vuoto ( <i>on field</i> )	70,13

(\*) applicabile per ticket con Data Ricezione Reclamo dal 16 gennaio 2017  
(cfr. delibera 87/18/CIR, art. 1, comma 10)

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. A partire da marzo 2015, in fattura sono altresì riportati:

- indirizzo sede/impianto;
- codice/descrizione dell’Impresa (MOI) *oppure* matricola del tecnico (MOS).

## ALLEGATO 1: SLA E PENALI: REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO

Nel presente Allegato sono esplicitate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo valevoli ai fini del calcolo delle penali dei principali SLA:

Delibera 623/15/CONS Allegato H	Valore Target	Formula per il calcolo dei giorni di ritardo
Tabella 1a - SLA di risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati	100% dei casi entro 8 gg lavorativi dal primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della segnalazione dell'OLO riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto TI	[ Data Chiusura Segnalazione - ( Data Ricezione Segnalazione + 8 gg lavorativi + primo giorno lav successivo alla ricezione della segnalazione ) ]
Tabella 2a - SLA per invio delle notifiche di rifiuto	100% dei casi DRO +1 gg lavorativo (per rifiuti PRE VALIDAZIONE ordine)	[ Data Effettiva Notifica - ( Data Ricezione Ordine + SLA ) ]. Dove SLA=1g lavorativo. Valido per gli ordini di attivazione e per i KO senza la notifica di acquisizione.
	Entro DAC o SLA previsti per il 100% dei casi (per rifiuti POST VALIDAZIONE ordine)	[ Data Notifica DNI (data nel naming del file orario contenente la notifica di rifiuto dell'OL) - ultima Data Attesa Consegna OLO (o SLA) ]. Per gli ordini a SLA vanno tolti dal conteggio del ritardo i giorni di sospensione causa OLO/CF.
Tabella 3a - SLA per invio della notifica di espletamento	100% dei casi entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento	[ Data Effettiva Notifica (data contenuta nel naming del file contenente la notifica di espletamento dell'OL) - ( Data Effettivo Espletamento (data di effettivo espletamento contenuta nella notifica) + SLA (1 g. solare) ) ]
		Per gli ordini a SLA, non applicabile (tranne recuperi anomali). Per gli ordini a DAC OLO, Data Notifica (data contenuta nel naming del file orario contenente la notifica di espletamento dell'OL) - ( Data Effettivo Espletamento ( DES) + 1 g. solare ) ]
Tabella 4a - SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC	Conferma DAC: nel 100% dei casi, la DAC deve essere confermata entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO. L'invio della notifica di accettazione (nome file orario) equivale a conferma della DAC	Conferma DAC (vale data naming file orario) - DRO - 2gg lav
	Rimodulazione DAC nel 100% dei casi, la DAC deve essere confermata entro tre giorni lavorativi precedenti la DAC originaria ( o ultima valida ) .	Rimodulazione DAC: gg penale = DES -DAC antecedente DES+3gg. lavorativi  da applicare quando si verifica il fuori SLA, ovvero quando:  DES=DACultima AND DataNotificaDACultima>DACpenultima-3 oppure DES<>DACultima

<p>Tabella 5a - SLA per il tasso di rimodulazione DAC</p>	<p>Numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o causa cliente o causa OLO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltra da parte dell'OLO Recipient) non superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OLO.</p>	<p>Se: (Numero OL rimodulati (causa TI)/Totale OL con DAC OLO inviati da OLO nel mese) è maggiore di 2%, l'OL è in penale e il ritardo è calcolato come Data effettivo espletamento - DAC OLO originaria</p>
<p>Tabella 6a - SLA per rimodulazioni DAC multiple</p>	<p>Numero di rimodulazioni della DAC (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o causa cliente o causa OLO, da documentare debitamente i casi di rimodulazione per errore o imprecisione; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltra da parte dell'OLO Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OLO.</p>	<p>Se numero di rimodulazioni causa TI per il singolo OL è maggiore di 3, l'OL è fuori SLA e il tempo di ritardo:      [ Data Effettivo Espletamento - Data Attesa Consegna OLO originaria ]</p>