



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2018**

Servizi di Accesso NGAN

*Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione,
Fibre Ottiche Primarie e Secondarie,
Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*

(Mercato 3a)

(approvato da AGCom con delibere 100/19/CIR e 348/19/CONS)

24 settembre 2019

INDICE

1	SCOPO	4
2	SLA DI <i>PROVISIONING</i>.....	6
	2.1. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</i>	8
	2.1.1. Studio di Fattibilità	8
	2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale.....	8
	2.1.3. Penali	9
	2.2. <i>SLA PER LA FORNITURA DI TRATTE DI ADDUZIONE</i>.....	10
	2.2.1. Studio di Fattibilità	10
	2.2.2. Tratta di Adduzione	10
	2.2.3. Penali	11
	2.3. <i>SLA PER LA FORNITURA DI FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i>.....	12
	2.3.1. Studio di Fattibilità	12
	2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria	12
	2.3.3. Penali	13
	2.4. <i>SLA PER LA FORNITURA DI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA O IN RAME</i>.....	14
	2.4.1. Studio di Fattibilità	14
	2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame	14
	2.4.3. Penali	15
	2.5. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INTERCONNESSIONE DI FIBRE OTTICHE</i>.....	16
	2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche.....	16
	2.5.2. Penale	17
3	SLA DI <i>ASSURANCE</i>	18
	3.1. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</i>.....	19
	3.1.1. Penale	20
	3.2. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA AEREE</i>	20
	3.3. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE TRATTE DI ADDUZIONE</i>	21
	3.3.1. Penale	22
	3.4. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i>	22
	3.4.1. Penale	23
	3.5. <i>SLA BASE PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA O IN RAME</i>	23
	3.5.1. Penali	24
	3.6. <i>SLA PREMIUM PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>	25
	3.6.1. Penali	26
	3.7. <i>SLA PER I DEGRADI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>	26
	3.7.1. Penali	26
	3.8. <i>SLA PER I DISSERVIZI/DEGRADI RIPETUTI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>.....	27
	3.8.1. Penali	27

4	INTERVENTI A VUOTO	28
4.1.	<i>INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO</i>	28
4.2.	<i>INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO.....</i>	29

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della delibera 100/19/CIR e dell'art. 9, comma 5, della delibera 348/19/CONS, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi di *Accesso alle reti NGAN (Next Generation Access Network) Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*, previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (Mercato 3a della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE).

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement (SLA)* di Telecom Italia, differenziati in *SLA base* e *premium*. Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso alle reti di nuova generazione (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2018: Servizi di Accesso NGAN *“Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame”*").

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2018: Servizi di Accesso NGAN *“Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame”* (Mercato 3a) – 24 settembre 2019", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento dei servizi (nel seguito "Offerta di Riferimento");
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2018: Servizi di Accesso NGAN *“Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame”* (Mercato 3a) – 24 settembre 2019", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi (nel seguito "Manuale delle Procedure").

L'OR ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2018, salvo ove diversamente specificato.

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

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

2 SLA DI *PROVISIONING*

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

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio della Manifestazione di Interesse, dello Studio di Fattibilità o dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento degli stessi da parte di Telecom Italia, è descritto nel "Manuale delle Procedure".

Gli SLA di *provisioning* si calcolano sulle Manifestazioni di Interesse, Studi di Fattibilità e ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

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

Telecom Italia garantisce i tempi di *provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel "Manuale delle Procedure".

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

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. 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. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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

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

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

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

2.1. SLA per la fornitura di Infrastrutture di Posa Locali

2.1.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale

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

Tabella 2: SLA per l'Infrastruttura di Posa Locale

	Tempo di fornitura ⁽¹⁾
Equipaggiamento infrastruttura a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)
Fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

⁽¹⁾ Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia del Modello 4 compilato dall'Operatore richiedente il servizio.

2.1.3. Penali

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2. SLA per la fornitura di Tratte di Adduzione

2.2.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.2.2. Tratta di Adduzione

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

Tabella 6: SLA per la Tratta di Adduzione

	Tempo di fornitura ⁽¹⁾
Tratta di Adduzione	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

⁽¹⁾ Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.2.3. Penali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

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

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

	Tempo di fornitura ⁽¹⁾
Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE da realizzare	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)
Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE esistente	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

⁽¹⁾ Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.3.3. Penali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

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

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

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

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

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

2.4.3. Penali

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

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

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

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

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

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 16: Penale per il ritardo nella fornitura del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

Tempo di fornitura ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5,00 Euro/giorno; • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10,00 Euro/giorno; • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15,00 Euro/giorno.

⁽¹⁾ 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.

2.5. SLA per la fornitura di Interconnessione di Fibre Ottiche

2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche

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

Tabella 17: SLA per l'Interconnessione di Fibre Ottiche

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

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

2.5.2. Penale

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

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

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

Tabella 18: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Interconnessione di Fibre Ottiche

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

3 SLA DI ASSURANCE

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

I processi di *assurance* 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 "Manuale delle Procedure".

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

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

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi¹;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale o dell'Operatore.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. 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. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di

¹ Per la descrizione dell'evento di forza maggiore o la causa terzi, cfr. documentazione disponibile sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com - news del 14 febbraio 2013.

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*.

3.1. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali

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

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

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

Tabella 19: SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali (2)

Accettazione della segnalazione del disservizio	Percentuale disservizi ripristinati	
	08:00÷16:00 Lun÷Ven (escluso i festivi)	90%
	100%	entro 24 ore
16:01÷07:59 Lun÷Ven (escluso i festivi)	90%	entro 16 ore
00:00÷23:59 Sab, Dom e i festivi		

3.1.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 3.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 20: Penale per disservizio dell'Infrastruttura di Posa Locali

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

3.2. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Aeree

Il tempo massimo di intervento per il ripristino dell'Infrastruttura di Posa Aerea è di 30 giorni solari, fatto salvo:

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

- a) il tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie all'esecuzione delle opere civili dagli enti territorialmente competenti;
- b) cause di forza maggiore.

3.3. SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione

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

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

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

Tabella 21: SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione (3)

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

³ *Gli SLA di assurance per le "Infrastrutture di Posa Locali" e per le "Tratte di Adduzione" sono stati allineati a quelli per il servizio di Prolungamento dell'accesso in Fibra Ottica, in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera 9/13/CIR, art. 2, comma 21, senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia. Infatti, si evidenzia che le tempistiche previste da tali SLA non sono in alcun modo ottenibili in quanto il ripristino delle infrastrutture di posa necessita di opere di cantiere quali scavi, perforazioni, smantellamento e ripristino dell'asfalto stradale, in ambito stradale e di opere murarie, come apertura tracce su muri, lastrici marmorei e quant'altro presente all'interno degli edifici, per l'intercettazione delle tratte di adduzione."*

3.3.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 3.3, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 22: Penale per disservizio della Tratta di Adduzione

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

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

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

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

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

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

Tabella 23: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche Primarie o Secondarie

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

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

3.4.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 3.4, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 24: Penale per disservizio della Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

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

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

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

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

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

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

Tabella 25: SLA Base di *assurance* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

SLA <i>Assurance</i> per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame		
<i>Accettazione della segnalazione</i>	<i>Tempo di ripristino</i>	
08:00÷16:30 Lun÷Ven (escluso i festivi)	Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	70% dei casi
	Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	95% dei casi
	Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	100% dei casi

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

3.5.1. Penali

La penale per il ritardo nell'*assurance* relativo allo "SLA Base per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame" del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame è calcolata secondo la seguente Tabella:

Ritardo nell'assurance⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno; • Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; • Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.

⁽¹⁾ 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.

3.6. SLA Premium per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Tabella 26: SLA Premium di assurance per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

SLA Premium Assurance per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica		
<i>Prestazioni garantite</i>	<i>Orario di accettazione</i>	<i>Orario di lavoro</i>
8 ore lavorative per il 95% dei casi	08:00÷20:00 Lun÷Sab (escluso i festivi)	08:00÷20:00 Lun÷Sab (escluso i festivi)

Condizioni economiche: 5,00 Euro/mese per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

3.6.1. Penali

La penale per il ritardo nell'assurance relativo allo "SLA Premium per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" è calcolata secondo la seguente Tabella:

Penale nel caso di SLA Premium Assurance per segmento di terminazione in fibra ottica	
Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)	Penale
fino a -5%	1% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
da -5% a -10%	2% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
da -10% a -15%	3% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
oltre -15%	4% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento

3.7. SLA per i degrading dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione (nel 95% dei casi).

3.7.1. Penali

La penale per il ritardo nell'assurance relativo allo "SLA per i degrading dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" è calcolata secondo la seguente Tabella:

Ritardo nell'assurance ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno; • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.

⁽¹⁾ 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.

3.8. SLA per i disservizi/degradi ripetuti dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Un disservizio/degrado è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sulla medesima risorsa entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura (di competenza Telecom Italia);
- viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza.

Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%.

3.8.1. Penali

La penale per il ritardo nell'*assurance* relativo allo "SLA per i disservizi/degradi ripetuti dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" è calcolata secondo la seguente Tabella:

Penale per disservizi/degradi ripetuti su Segmento di Terminazione in Fibra Ottica
25 Euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA

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) 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) 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>) – Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame	13,90 ⁽¹⁾
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>) – Tratta di Accesso alla Centrale Fibra Ottica Primaria e Secondaria Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame	55,97 ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Importo applicabile dal 16 luglio 2018 (cfr. delibera 117/18/CIR, art. 1, comma 5).

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.

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:

	Euro
Intervento di Manutenzione a Vuoto – Infrastrutture di Posa Locali e Aeree Tratte di Adduzione	127,94
Intervento di Manutenzione a Vuoto – Fibra Ottica Primaria e Secondaria Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame	78,12

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.