



# SERVICE LEVEL AGREEMENT DI TELECOM ITALIA

2019 - 2020

Eliminato: 2018¶

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

(sottoposti ad approvazione di AGCom)

Eliminato: (approvato da AGCom con delibere 100/19/CIR  
e 348/19/CONS)¶  
¶  
¶  
18 settembre

22 ottobre 2019

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>SLA E PENALI PER IL PROVISIONING</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>SLA per il provisioning</b>	<b>7</b>
2.1.1	SLA base per l'attivazione degli accessi	7
2.1.2	SLA premium per l'attivazione degli accessi	7
2.1.3	SLA per l'“errato provisioning” degli accessi	8
2.1.4	SLA per invio delle notifiche di errore (“KO”) degli accessi	9
2.1.5	SLA per invio della notifica di espletamento degli accessi	9
2.1.6	SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati	9
2.1.7	SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC degli accessi	10
2.1.8	SLA per il tasso di rimodulazione DAC degli accessi	10
2.1.9	SLA per rimodulazioni DAC multiple degli accessi	10
2.1.10	SLA per la variazione della configurazione degli accessi	11
2.1.11	SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi	11
2.1.12	SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio	12
2.1.13	SLA per la disattivazione degli accessi	12
2.1.14	SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL	12
2.1.15	SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent e per l'attivazione o ampliamento degli aggregati di banda (CAR)	13
2.1.16	SLA per il “pre-provisioning” di VLAN fino al Nodo Parent	13
2.1.17	SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent	14
2.1.18	SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM	14
2.1.19	SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet	15
2.1.20	SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM	16
2.1.21	SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet	16
<b>2.2</b>	<b>Penali per il provisioning</b>	<b>16</b>
2.2.1	Penali relative alla attivazione/migrazione degli accessi, senza o con errato provisioning	17
2.2.1.1	Penali per attivazione/migrazione degli accessi asimmetrici	18
2.2.1.2	Penali per attivazione degli accessi simmetrici	19
2.2.2	Penali relative allo SLA premium	19
2.2.2.1	Penali per attivazione con SLA premium degli accessi asimmetrici	19
2.2.2.2	Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici	20
2.2.3	Penale per “errato provisioning” degli accessi	22
2.2.4	Penale per il ritardo nell'invio delle notifiche di errore (“KO”) degli accessi	23
2.2.5	Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati	23
2.2.6	Penale per ordine di attivazione erroneamente scartato	23
2.2.7	Penale per il ritardo nell'invio della notifica di espletamento dell'accesso e penale per il ritardo nell'invio al donating della notifica di disattivazione dell'accesso	25
2.2.8	Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC degli accessi	25
2.2.9	Penale per il tasso di rimodulazione DAC degli accessi	26
2.2.10	Penale per rimodulazioni DAC multiple degli accessi	26
2.2.11	Penale per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio	26
2.2.12	Penale per variazione dei parametri dei VC	28
2.2.13	Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL	28
2.2.14	Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent e per attivazione o ampliamento degli aggregati di banda (CAR)	29

2.2.15	<i>Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	30
2.2.16	<i>Penali per le rimanenti componenti del Kit di consegna</i>	31
<b>3</b>	<b>SLA E PENALI PER L'ASSURANCE</b>	<b>32</b>
<b>3.1</b>	<b>SLA per l'assurance</b>	<b>32</b>
3.1.1	<i>SLA base per l'assurance degli accessi</i>	32
3.1.2	<i>SLA base per la disponibilità degli accessi e dei VC</i>	33
3.1.3	<i>SLA premium per l'assurance degli accessi</i>	33
3.1.4	<i>SLA per i degrading sugli accessi</i>	35
3.1.5	<i>SLA per i disservizi/degrading ripetuti sugli accessi</i>	36
3.1.6	<i>SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>	37
3.1.7	<i>SLA per i degrading di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>	37
3.1.8	<i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM</i>	37
3.1.9	<i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet</i>	38
3.1.10	<i>SLA per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	38
<b>3.2</b>	<b>Penali per l'assurance</b>	<b>39</b>
3.2.1	<i>Penali per gli SLA base dell'assurance</i>	40
3.2.2	<i>Penali per la disponibilità degli accessi e dei VC</i>	40
3.2.3	<i>Penali per gli SLA premium dell'assurance</i>	41
3.2.4	<i>Penali per gli SLA sui degrading degli accessi</i>	42
3.2.5	<i>Penale per SLA sui disservizi/degrading ripetuti sugli accessi</i>	43
3.2.6	<i>Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>	43
3.2.7	<i>Penale per degrado di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>	43
3.2.8	<i>Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	44
3.2.9	<i>Penali per assurance del flusso del Kit di Consegna ATM</i>	44
3.2.10	<i>Penali per assurance del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	44
3.2.11	<i>Penali per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	44
<b>4</b>	<b>SLA E PENALI DI PROVISIONING E ASSURANCE IN VIGORE DALL'8 OTTOBRE 2019</b>	<b>45</b>
<b>5</b>	<b>INTERVENTI A VUOTO</b>	<b>49</b>
5.1	<b>Interventi di Fornitura a Vuoto</b>	<b>49</b>
5.2	<b>Interventi di Manutenzione a Vuoto</b>	<b>50</b>
	<b>ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO</b>	<b>53</b>

## 1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 9 della delibera 348/19/CONS, pubblica le Offerte di Riferimento (nel seguito "OR") per gli anni 2019 e 2020 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 2019 - 2020, differenziati in SLA *base* e *premium*. Essi definiscono 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 nelle "Offerte di Riferimento di Telecom Italia 2019 - 2020: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

Le OR per gli anni 2019 e 2020 dei servizi *Bitstream* e dei relativi servizi accessori sono composte, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerte di Riferimento di Telecom Italia 2019 - 2020: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 22 ottobre 2019", che definiscono le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuali delle Procedure di Telecom Italia 2019 - 2020: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 22 ottobre 2019", che definiscono le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR 2019 approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2019, salvo ove diversamente specificato. Nelle more dell'approvazione dell'OR 2019, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità.

L'OR 2020 approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2020, salvo ove diversamente specificato. Nelle more dell'approvazione dell'OR 2020, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità.

Eliminato: 2018

Eliminato: 2, comma 1, della delibera 100/19/CIR e dell'art. 9, comma 5,

Eliminato: ripubblica l'Offerta

Eliminato: Esso definisce

Eliminato: nel documento "Offerta

Eliminato: 2018

Eliminato: L'OR è composta

Eliminato: Offerta

Eliminato: 2018

Eliminato: 18 settembre

Eliminato: definisce

Eliminato: Manuale

Eliminato: 2018

Eliminato: 18 settembre

Eliminato: definisce

Eliminato: 2018



Eliminato: 2018

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.

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

Eliminato: 2018

## 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 [nei "Manuali delle Procedure di Telecom Italia 2019 - 2020: Servizi \*Bitstream\* e relativi servizi accessori"](#).

Eliminato: nel documento "Manuale

Eliminato: 2018

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. attesa permessi;
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) o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
4. causa del cliente finale o dell'Operatore.

Gli ordini relativi agli accessi simmetrici non contemplano la DAC.

[Ai fini del calcolo delle penali, sono escluse le DAC rimodulate per cause non dipendenti da Telecom Italia \(quali le cause di forza maggiore, causa terzi, causa OAO\).](#)

Nel caso in cui Telecom Italia comunichi tramite *news* sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) una attività di manutenzione programmata sui propri sistemi, i tempi di svolgimento di tali attività non sono conteggiati ai fini del calcolo dello SLA.

[In Allegato 1 sono esplicitate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo valevoli ai fini del calcolo delle penali dei principali SLA.](#)

Eliminato: 2018

## 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 (cfr. Tabella 5a dell'allegato G alla delibera 623/15/CONS) per gli ordini con DRO fino al 7 ottobre 2019:

Eliminato: ):

Tipologia di accesso	A Tempi massimi di fornitura per il <b>100%</b> dei casi (giorni solari)	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)	21	10
- con intervento presso il cliente finale	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.

### 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:

Eliminato: 2018

Tipologia di accesso	A Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (giorni solari)	B Tempi massimi di fornitura per il 98% dei casi (giorni solari)	C Tempi massimi di fornitura per il 95% 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

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”), relative agli accessi i cui ordinativi di lavoro sono stati inviati dal 19 luglio 2018 (fa fede la DRO), aperte dall'Operatore 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*.

**Eliminato:** 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.¶

**Eliminato:** Per le segnalazioni (Trouble Ticket (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”), relative agli accessi i cui ordinativi di lavoro sono stati inviati fino al 18 luglio 2018 (fa fede la DRO), aperte dall'Operatore entro i 7 giorni lavorativi 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 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*.¶



#### **2.1.4 SLA per invio delle notifiche di errore (“KO”) degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 2a dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, 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/DAC al 100% (cfr. Tabella 1), al netto dei periodi di sospensione non attribuibili a Telecom Italia.

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 invio della notifica di espletamento degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 3a dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, Telecom Italia si impegna ad inviare il 100% delle notifiche di espletamento di un ordine entro il giorno solare successivo alla data di espletamento (data di attivazione dell’accesso e/o data di effettivo espletamento “DES” per gli ordini con DAC OLO).

Come riportato nel Manuale delle Procedure, un accesso 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**

Con riferimento alla Tabella 1a dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 giorni lavorativi dalla data, inclusa, di ricezione della segnalazione (DRS) dell’OLO. La Data Ricezione Segnalazione (DRS) è il primo

giorno lavorativo successivo all'apertura della segnalazione da parte OLO riportante il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il "KO".

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 degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 4a dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro i tempi previsti dalla regolamentazione vigente: 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) (cfr. delibera 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008 e accordo quadro 14 giugno 2008).

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

Con riferimento alla Tabella 5a dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, 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 degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 6a dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, 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.

I tempi per espletare gli ordini di variazione di configurazioni sono riportati nella Tabella 1 (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**

I tempi per espletare gli ordini di spostamento dei VC senza monitoraggio, inviati dall'Operatore, sono quelli della Tabella 1 (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**

I tempi per espletare gli ordini di disattivazione, inviati dall'Operatore, sono quelli della Tabella 1 (per ADSL si applica sempre il caso "senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)") e si calcolano a partire dalla DRO dell'ordine di disattivazione. Nel caso di ordini di disattivazione degli accessi simmetrici, dal tempo di disattivazione 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 e per l'attivazione o ampliamento degli aggregati di banda (CAR)**

Il tempo di attivazione di un VP o di una VLAN/CAR e il tempo di ampliamento della banda fino al Nodo Parent di un VP o di una VLAN/CAR è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra la DRO e la DNI (data notifica impianto), a condizione che il Kit di Consegna 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 e attivato anche 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/CAR per un massimo di 50 richieste a settimana; per richieste maggiori, l'Operatore deve presentare e verificare con Telecom Italia un piano con la lista completa dei VP o delle VLAN/CAR da attivare/ampliare con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO; in mancanza di un piano concordato con Telecom Italia gli ordini di VLAN oltre 50 a settimana (individuati sulla base dell'ordine cronologico della DRO) sono espletati in tempi *best effort*.
- l'incremento di banda richiesto per il CAR 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 non superiore a 100 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=5 con banda richiesta non superiore a 50 Mbit/s.

Telecom Italia si impegna ad attivare/ampliare il 100% dei VP o delle VLAN/CAR entro 42 giorni solari. Per i VP o le VLAN/CAR realizzate/ampliate 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**

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**

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione e si calcolano a partire dalla DRO dell’ordine di disattivazione.

**2.1.18 SLA per l’attivazione del Kit di Consegna ATM**

Con riferimento alla Tabella 7a dell’allegato G alla delibera 623/15/CONS, 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/Chiusura dell’Ordine visibili sul CRM) riportati in Tabella 3.

Porta ATM sul Kit		
Velocità	SLA nel	SLA nel
	100% dei casi (giorni solari)	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'attivazione della porta ATM sul nodo Pdl, al netto di eventuali tempi di sospensione causa OLO e al netto della componente flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale.

### 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.

In assenza di un piano concordato, gli ordini di oltre 7 Kit/settimana (individuati sulla base dell'ordine cronologico della DRO) sono espletati in tempi *best effort*.

Laddove la fornitura del Kit avvenga con le soluzioni a progetto descritte nelle Offerte di Riferimento 2019-2020 (opzione LACP, opzione TD aggiuntiva, interfacce ottiche di lungo raggio) non si applicano i tempi di fornitura standard.

Con riferimento alla Tabella 7a dell'allegato G alla delibera 623/15/CONS, lo SLA di attivazione consiste nel realizzare il Kit di Consegna Ethernet (inteso come l'insieme delle componenti *hardware* porta GbE sul Nodo Pdl, 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).

Ai fini del calcolo del tempo di SLA per la fornitura del Kit, devono quindi essere esclusi i tempi di fornitura di componenti quali eventuali raccordi richiesti da OLO come da Mercato 3a e/o flussi trasmissivi come da Mercato 4.

Si precisa inoltre che per i Kit con apparato L2 della tipologia 3750 oppure 760x, come riportato nelle Offerte di Riferimento 2019-2020 (cfr. par. "End of Support apparati di terminazione L2 per Kit Ethernet"), il tempo di ripristino è best effort.

#### **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 e si calcolano a partire dalla DRO dell'ordine di disattivazione.

#### **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 e si calcolano a partire dalla DRO dell'ordine di disattivazione, al netto di eventuali tempi di sospensione non attribuibili a Telecom Italia dovuti ad esempio al mancato accesso ai locali OLO per il recupero dell'apparato L2 da parte di Telecom Italia.

### **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.

L'Operatore deve fornire nella fattura le informazioni necessarie a Telecom Italia per verificare la congruenza dei dati e per dare il benestare, totale o parziale, al pagamento della fattura. Le informazioni necessarie sono: la tipologia di penale secondo la descrizione riportata nel titolo del relativo paragrafo del presente documento (es., con riferimento al par. 2.2.6, "*Penale per ordine di attivazione erroneamente rifiutato*"), l'identificativo della risorsa (es. ID risorsa per accesso ADSL) e il codice dell'ordine (sia quello assegnato da OAO sia quello assegnato da Telecom Italia).

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 DRO dell'ordine.

### **2.2.1 Penali relative alla attivazione/migrazione degli accessi, senza o con errato provisioning**

Le penali si applicano come di seguito riportato:

Eliminato: 2018

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 con DRO a partire dal 19 luglio 2018 e 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 con DRO a partire dal 19 luglio 2018 e 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/migrazione degli accessi asimmetrici**

Nel caso in cui, a seguito di un ordine di attivazione o di migrazione dell'Operatore, la fornitura degli accessi asimmetrici non avvenga nei tempi indicati in Tabella 1, [\(per gli ordini con DRO fino al 7 ottobre 2019\)](#), per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate (cfr. Tabella 5b dell'allegato G alla delibera 623/15/CONS):

Eliminato: .

Tempo di fornitura <sup>(1)</sup>
• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 5,00 Euro/giorno;
• Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 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.

**Tabella 4**

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

Eliminato: 2018

### 2.2.1.2 Penali per attivazione degli accessi simmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi simmetrici xDSL e SDH non avvenga entro i tempi indicati in Tabella 1, (per gli ordini con DRO fino al 7 ottobre 2019), per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate (cfr. Tabella 5b dell'allegato G alla delibera 623/15/CONS):

Eliminato: .

Tempo di fornitura <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5,00 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10,00 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15,00 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 ( $p_1 = 5,00$  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.

Tabella 5

## 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 6.

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 6** 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 7.

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 7** 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 =  $N \times I \times M \times 1,35$ .

**Eliminato:** 2018

### 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. 5.1.

Per le segnalazioni (Trouble Ticket (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”), relative agli accessi i cui ordinativi di lavoro sono stati inviati dal 19 luglio 2018 (fa fede la DRO), aperte dall’Operatore 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*. La suddetta penale, pertanto, incrementa quelle 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*.

**Eliminato:** Per le segnalazioni (Trouble Ticket (TT) della tipologia “Richiesta di Supporto”), relative agli accessi i cui ordinativi di lavoro sono stati inviati fino al 18 luglio 2018 (fa fede la DRO), aperte dall’Operatore entro i 7 giorni lavorativi 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”, in caso di mancato rispetto dello SLA di cui al

**Spostato in su [1]:** par.

**Eliminato:** 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*.¶

<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 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 ( $p = 2 \times 5,00$ ).

Eliminato: 2018

#### 2.2.4 Penale per il ritardo nell'invio delle notifiche di errore ("KO") degli accessi

Eliminato: <#>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".¶

Con riferimento alla Tabella 2b dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, per la ritardata notifica all'Operatore del codice di errore ("KO") relativo ad un ordine di attivazione/migrazione di un accesso:

- per i codici di errore ("KO") inviati prima della validazione dell'ordine, la penale è come da Tabella 4 per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA/DAC;
- per i codici di errore ("KO") inviati post-validazione dell'ordine, la penale è come da Tabella 4 per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA/DAC.

#### 2.2.5 Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati

Con riferimento alla Tabella 1b dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, la penale si applica, per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA/DAC, come da Tabella 4 e Tabella 5.

#### 2.2.6 Penale per ordine di attivazione erroneamente scartato

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 "erroneamente scartato".

Eliminato: ordine scartato ingiustificatamente" o "ordine

Eliminato: rifiutati

Eliminato: rifiutati

Un ordine di attivazione "erroneamente scartato" è quello che ha ricevuto un codice di errore, 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 scartati" quelli che, dalle interlocuzioni tra le parti, hanno subito modifiche di altri elementi per motivi non imputabili a Telecom Italia.

Eliminato: rifiutati

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini “*erroneamente scartati*” i “KO” 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 di attivazione 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 “KO” dell'ordine “*erroneamente scartato*” e la data di positivo espletamento dell'ordine risottomesso. 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 scartato*”, 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 “KO” 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 “KO” dell’ordine “*erroneamente scartato*” 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.

#### **2.2.7 Penale per il ritardo nell’invio della notifica di espletamento dell’accesso e penale per il ritardo nell’invio al *donating* della notifica di disattivazione dell’accesso**

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

Con riferimento alla Tabella 3b dell’allegato H alla delibera 623/15/CONS, per la ritardata notifica all’Operatore dell’espletamento di un ordine di attivazione di un accesso, la penale è come da Tabella 4 per giorno lavorativo di ritardo.

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.

#### **2.2.8 Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 4b dell’allegato H alla delibera 623/15/CONS, la penale per il ritardo nella notifica della conferma della DAC si applica qualora Telecom Italia non abbia confermato la DAC (mediante notifica) entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO.

Con riferimento alla Tabella 4b dell’allegato H alla delibera 623/15/CONS, la penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC è come da Tabella 4 *per ogni giorno*

*lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.* La data di effettivo espletamento dell'ordine è indicata come DES (Data Effettivo Espletamento) nella notifica. La rimodulazione della DAC deve essere comunicata entro 3 giorni lavorativi precedenti la DAC originaria (o ultima valida) (cfr. delibera 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008 e accordo quadro 14 giugno 2008).

In caso di rimodulazioni multiple, dal calcolo dei giorni in penale devono essere sottratti i giorni di rimodulazione comunicati entro i tempi previsti.

In caso di rimodulazioni multiple, la "data prevista di dovuta notifica" è quella relativa alla prima rimodulazione non comunicata entro 3 giorni lavorativi.

#### **2.2.9 Penale per il tasso di rimodulazione DAC degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 5b dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, 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.

#### **2.2.10 Penale per rimodulazioni DAC multiple degli accessi**

Con riferimento alla Tabella 6b dell'allegato H alla delibera 623/15/CONS, 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.

#### **2.2.11 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 alla Tabella 1, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dei tempi di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 8:

Ritardo	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 8** Calcolo penali per Ritardo rispetto ai tempi di cui alla colonna "A" della Tabella 1

Qualora i tempi di cui alla colonna "B" della Tabella 1 vengano rispettati 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 della soglia del 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano i tempi della soglia del 95% e si procede come segue:

- a) si escludono gli ordini già al di fuori dei tempi della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dalla penale relativa alla soglia del 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%.

#### **2.2.12 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.

#### **2.2.13 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.

#### **2.2.14 Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent e per attivazione o ampliamento degli aggregati di banda (CAR)**

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

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

Per ogni VP o VLAN/CAR 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 al canone dello specifico CAR o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o per il CAR moltiplicato il numero di giorni solari di ritardo. La penale si calcola con riferimento al canone della banda di primo e secondo livello (esclusa la componente *long distance*).

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non sia 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/CAR 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 al CAR o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o per il CAR. La penale si calcola con riferimento al canone della banda di primo e secondo livello (esclusa la componente *long distance*).

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%.

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

Con riferimento alla Tabella 7b dell'allegato G alla delibera 623/15/CONS, qualora il tempo di attivazione o di disattivazione della componente porta del Kit ecceda quanto previsto dal relativo SLA, per i giorni "g" di ritardo si considera l'intervallo in cui ricade "g" e si applicano le penali indicate nella Tabella 9.

Ritardo rispetto allo SLA del 100%	Penale
g pari a 1÷2 giorni solari	30% canone mensile della porta
g pari a 3÷7 giorni solari	50% canone mensile della porta
g pari a 8÷15 giorni solari	100% canone mensile della porta
g pari a 16÷30 giorni solari	200% canone mensile della porta
g oltre il 30° 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 9** 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.

#### **2.2.16 Penali per le rimanenti componenti del Kit di consegna**

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

Eliminato: 2018

### 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 nei "Manuali delle Procedure di Telecom Italia **2019 - 2020**: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Eliminato: nel documento "Manuale

Eliminato: 2018

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 *Trouble Ticket* chiusi entro il periodo di riferimento (trimestre o semestre o anno).

Nel caso in cui Telecom Italia comunichi tramite *news* sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) una attività di manutenzione programmata sui propri sistemi/reti, i tempi di svolgimento di tali attività non sono conteggiati ai fini del calcolo dello SLA.

#### 3.1 SLA per l'assurance

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

Per i *Trouble Ticket* con DRR fino al 7 ottobre 2019, con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS 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.

Eliminato: Con

Per i *Trouble Ticket* con DRR fino al 7 ottobre 2019, per il servizio bitstream con accesso asimmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore solari

Eliminato: Per



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.

Eliminato: 2018

Gli importi sopra riportati per gli SLA *premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti nelle "Offerte di Riferimento di Telecom Italia 2019 - 2020: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Eliminato: nel documento "Offerta

Eliminato: 2018

Per gli ordini di variazione della tipologia di SLA (passaggio da SLA base a SLA premium e viceversa e/o cambio opzione SLA premium) di un accesso, è previsto un contributo di variazione pari a quello di "Modifica dei parametri PCR e MCR, per singolo VC", per accessi ATM, o pari a quello di "Variazione del numero di VC/C-VLAN associati ad un accesso ADSL già attivo", per accessi Ethernet, riportati nelle Offerte di Riferimento 2019 - 2020: Servizi Bitstream e relativi servizi accessori.

Con riferimento agli SLA *premium* "Opzione Fast" e "Opzione Saturday", l'orario lavorativo corrisponde alla fascia oraria. A titolo esemplificativo si riportano i seguenti casi:

1) Il TT arrivato il venerdì ore 22:00:

- per il Fast ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di lunedì";
- per il Saturday ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di sabato".

2) Il TT arrivato il venerdì ore 22:30:

- per il Fast ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di lunedì";
- per il Saturday ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di sabato".

3) Il TT arrivato il sabato ore 10: 00:

- per il Fast ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di lunedì";
- per il Saturday ha come tempo obiettivo "entro le ore 18:00 di sabato".

4) Il TT arrivato il sabato ore 22: 30:

- per il Fast ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di lunedì";
- per il Saturday ha come tempo obiettivo "entro le ore 16:00 di lunedì".

#### **3.1.4 SLA per i degradi 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 nei "Manuali delle

Eliminato: nel documento "Manuale

Procedure di Telecom Italia 2019 - 2020: 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 i Trouble Ticket con DRR fino al 7 ottobre 2019, con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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.

Nel caso in cui l'Operatore apra un Trouble Ticket di degrado per accessi su catena impiantistica Ethernet che afferiscono ad aggregati CAR MultiCoS a Banda Dedicata e/o MultiCoS a Banda Condivisa dimensionati dall'Operatore in condizioni di overbooking (rispetto ai volumi di banda complessivamente configurati sulle c-VLAN o S-VLAN di raccolta attestata ai medesimi CAR), il Trouble Ticket sarà chiuso come Intervento di manutenzione a vuoto a carico dell'Operatore.

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

Per i Trouble Ticket con DRR fino al 7 ottobre 2019, con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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

Eliminato: 2018

Eliminato: 2018

Eliminato: Con

Eliminato: Con

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**

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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**

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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**

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit ATM, vanno considerati i tempi di seguito riportati.

#### **Porta sul nodo ATM di consegna**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta ATM del Pdl 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**

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

#### **Componente raccordo**

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**

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit Ethernet, vanno considerati i tempi di seguito riportati.

#### **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 degradi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet**

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS si considera quanto segue.

#### **Componente porta**

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degradi 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 degni sulla “componente flusso” come da OR mercato 4.

### **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

Eliminato: 2018

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 Trouble Ticket con DRR fino al 7 ottobre 2019, con riferimento alla tabella 8b dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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:

Eliminato: Con

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

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

Eliminato: 2018

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 degradi degli accessi

Per i Trouble Ticket con DRR fino al 7 ottobre 2019, con riferimento alla tabella 8b dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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:

Eliminato: Con

Penale per i degradi fisici sugli accessi <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.

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 degradi per *Throughput* limitato, per il mancato rispetto del relativo SLA, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente tabella:

Penale per i degradi per <i>Throughput</i> limitato
---

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 dell'85% sono individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura (DRR).

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

Per i *Trouble Ticket* con DRR fino al 7 ottobre 2019, con riferimento alla tabella 8b dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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

Con riferimento alla tabella 8a dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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.

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.

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

Con riferimento alla tabella 8b dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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**

Con riferimento alla tabella 8b dell'allegato G della Delibera 623/15/CONS, 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).

## 4 SLA E PENALI DI PROVISIONING E ASSURANCE IN VIGORE DALL'8 OTTOBRE 2019

Nel presente Capitolo sono riportati gli SLA e le relative Penali di *provisioning* e *assurance* per i servizi di accesso del Mercato 3b, modificati secondo quanto previsto dalla delibera 348/19/CONS, Annesso 3 del Documento V, in vigore a partire dall'8 ottobre 2019 (nel caso del *provisioning* fa fede la DRO, nel caso dell'*assurance* fa fede la DRR del Trouble Ticket).

**Tabella 1a** - SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso Bitstream su Linea Attiva

Servizio	SLA	
	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
Accesso Bitstream rame su Linea Attiva (ordini con DAC per accessi ADSL)	Entro DAC <sup>1</sup>	Entro DAC <sup>1</sup> + 3 gg lavorativi

<sup>1</sup> Con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi. La DRO è pari alla DIR (Data Invio Richiesta) per gli ordini inviati dagli OAO entro le ore 19:00 e pari al primo giorno lavorativo successivo alla DIR, per gli ordini inviati dagli OAO dopo le ore 19:00. La DAC di riferimento è quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

**Tabella 1b** - Penali per ritardato *provisioning* dei servizi di accesso Bitstream su Linea Attiva

Servizio	Penali
Accesso Bitstream rame su Linea Attiva (ordini con DAC per accessi ADSL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 5 euro/giorno;</li> <li>Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 10 euro/giorno;</li> <li>Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 15 euro/giorno.</li> </ul>

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  $p = 3 \times 5 + 4 \times 10$  €/giorno = 55 €;
- nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5 + 7 \times 10 + 2 \times 15$  €/giorno = 115 €.

**Tabella 6a - SLA di provisioning degli accessi Bitstream<sup>1</sup>**

Tipologia di accesso	SLA	
	Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)	Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)
Accessi asimmetrici	8 (senza intervento presso il cliente finale) 12 (con intervento presso il cliente finale)	15 (senza intervento presso il cliente finale) 18 (con intervento presso il cliente finale)
Accessi xDSL simmetrici	12	30
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	50	80

<sup>1</sup> Cfr. documento *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream e relativi servizi accessori* (data di pubblicazione 10 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 746/13/CONS.

**Tabella 6b - Penali per il ritardo di provisioning degli accessi bitstream su rete in rame**

Tipologia di accesso	Penali
	Accessi asimmetrici, simmetrici e SDH

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  $p=3 \times 5 + 4 \times 10$  €/giorno=55 €;
- nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p=3 \times 5 + 7 \times 10 + 2 \times 15$  €/giorno=115 €.

**Tabella 9a – SLA di assurance degli accessi *bitstream* su rete in rame<sup>1</sup>**

<b>SLA di assurance degli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame</b>	
<b>Servizio</b>	
<b>Accessi asimmetrici</b>	24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali); 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.
<b>Accessi simmetrici</b>	4 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali); 12 ore solari per tutti i rimanenti casi.
<b>SLA per i degrading sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame</b>	
<b>Accessi asimmetrici, simmetrici</b>	Entro 7 gg solari dalla Data Ricezione Reclamo (DRR) (limitatamente ai casi avente causa TIM) nel 95% dei casi
<b>SLA per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame</b>	
<b>Accessi asimmetrici, simmetrici</b>	Un disservizio/degrado è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni: - viene riaperto sulla medesima risorsa entro 72 ore solari successivi alla precedente chiusura; - viene chiuso con competenza TIM indipendentemente dalla causale di chiusura e dalla competenza della precedente chiusura. Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%

<sup>1</sup> Cfr. documento *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream e relativi servizi accessori* (data di pubblicazione 10 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 746/13/CONS.

**Tabella 9b – Penali di assurance degli accessi *bitstream* su rete in rame**

<b>Penali di assurance degli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame</b>	
<b>Servizio</b>	
<b>Accessi asimmetrici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 48 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/16 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 48 ore solari e ≤ 160 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/16 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 160 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/16 euro/h.</li> </ul>
<b>Accessi simmetrici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 36 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/12 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 36 ore solari e ≤ 120 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/12 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 120 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/12 euro/h.</li> </ul>
<b>Penali per i degrading sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame</b>	
<b>Accessi asimmetrici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 48 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/16 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 48 ore solari e ≤ 160 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/16 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 160 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/16 euro/h.</li> </ul>
<b>Accessi simmetrici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 36 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/12 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 36 ore solari e ≤ 120 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/12 euro/h;</li> <li>• Ritardo &gt; 120 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/12 euro/h.</li> </ul>
<b>Penali per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame</b>	
25 € per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA	

**Tabella 7a** - SLA per tasso di *backlog*

<b>SLA per tasso di <i>backlog</i></b>	
<i>Servizio</i>	<i>Soglia</i>
<u>Accessi Bitstream rame su Linea Attiva (ordini con DAC per accessi ADSL)</u>	<u>Numero degli ordini in <i>backlog</i> (ordini a DAC scaduta) non superiore allo 0,5% della giacenza giornaliera complessiva (attivazioni, migrazioni e NP)</u>

**Tabella 7b** - Penali per tasso di *backlog*

<b>Penali per tasso di <i>backlog</i></b>	
<u>Accessi Bitstream rame su Linea Attiva (ordini con DAC per accessi ADSL)</u>	<u>€ 0,50 per ciascun ordine in <i>backlog</i> risultante giornalmente oltre la soglia prevista dallo SLA.</u>



## 5 INTERVENTI A VUOTO

### 5.1 *Interventi di Fornitura a Vuoto*

In fase di *provisioning*, la fattispecie di "Intervento di Fornitura a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine dell'Operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l'intervento del Tecnico di Telecom Italia, l'Operatore richiede l'annullamento dell'ordine prima dell'espletamento del servizio richiesto o prima dell'avvio della Policy di Contatto, 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.

Eliminato: 2018

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"):

	<u>dal 01/01 al 31/12/2019</u>	<u>dal 01/01 al 31/12/2020</u>
	Euro	<u>Euro</u>
Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on call</i> )	<b>4,49</b>	<u>4,49</u>
Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on field</i> )	<b>4,49</b>	<u>4,49</u>

Celle inserite

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.

## 5.2 Interventi di Manutenzione a Vuoto

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

Eliminato: 2018

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/collaud) 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*"):

	<u>dal 01/01 al 31/12/2019</u>	<u>dal 01/01 al 31/12/2020</u>
	Euro	Euro
Intervento di Manutenzione a Vuoto ( <i>on call</i> )	<b>14,46</b>	<b>14,17</b>
Intervento di Manutenzione a Vuoto ( <i>on field</i> )	<b>68,73</b>	<b>67,36</b>

Celle inserite

Eliminato: 76

Eliminato: 70,13



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 : 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.

Annesso 3 del Documento V - delibera n. 348/19/CONS	Criterio per il calcolo dello SLA	Formula per il calcolo dell'elemento valevole ai fini del calcolo della penale
Tabella 1a - SLA di risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati  (rif par 4.2)	Il ritardo sul tempo di risposta alla segnalazione è fuori SLA se: [Data Chiusura Segnalazione - Data primo giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione] è maggiore di 8 gg lavorativi	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale= <u>Tempo di lavorazione della segnalazione - 8 giorni lavorativi</u> Dove <u>Tempo di lavorazione della segnalazione</u> = [Data Chiusura Segnalazione - Data primo giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione]
Tabella 2a - SLA per invio delle notifiche di rifiuto  (rif par 4.2)	<b>Rifiuti prima della validazione dell'ordine</b> La notifica di rifiuto è fuori SLA se la [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DRO è maggiore di 1 gg lavorativo] (per gli OL in coda unica, il tempo di permanenza nella coda unica va escluso dal calcolo del fuori SLA)	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale= <u>Tempo di notifica del rifiuto - 1gg lavorativo</u> Dove <u>Tempo di notifica del rifiuto</u> = [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DRO]
	<b>Rifiuti post validazione dell'ordine</b> La notifica di rifiuto è fuori SLA se la [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DAC (SLA) è maggiore di 0] La DAC è l'ultima DAC valida.	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale= <u>Tempo di notifica del rifiuto</u> Dove <u>Tempo di notifica del rifiuto</u> = [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DAC(SLA)] espresso in giorni lavorativi.
Tabella 3a - SLA per invio della notifica di espletamento  (rif par 4.2)	La notifica di espletamento è fuori SLA se la [Data Effettiva Notifica dell'espletamento - la Data di Effettivo Espletamento] è maggiore di 1gg solare.	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale= <u>Tempo di notifica espletamento - 1gg solare</u>  Dove <u>Tempo di notifica espletamento</u> = [Data Effettiva Notifica (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di espletamento dell'OL) - Data Effettivo Espletamento (che equivale alla data di effettivo espletamento contenuta nella notifica di espletamento)]
Tabella 4a - SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC  (rif par 4.2)	<b>Notifica Conferma DAC</b> La notifica di conferma DAC è fuori SLA se: la [Data di notifica di conferma DAC - DRO] è maggiore di 2gg lavorativi.	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale= <u>Tempo notifica conferma DAC - 2gg lavorativi</u>  Dove <u>Tempo notifica conferma DAC</u> è uguale [Data Notifica Conferma DAC (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di conferma DAC) - DRO]
	<b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b>  <b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b>	
	<b>Notifica Rimodulazione DAC</b> La notifica di rimodulazione DAC è fuori SLA se: la [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC] è minore di 3gg lavorativi  <b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b>  <b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b>	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale= <u>Tempo notifica rimodulazione DAC - 3gg lavorativi</u> Dove <u>Tempo notifica rimodulazione DAC</u> è uguale [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di rimodulazione della DAC)] Nei casi di rimodulazioni multiple la DAC di riferimento è quella della prima notifica di rimodulazione fuori SLA (sono esclusi dal calcolo dei giorni valevoli ai fini del calcolo della penale le rimodulazioni notificate nel rispetto dello SLA di rimodulazione della DAC)

Annesso 3 del Documento V - delibera n. 348/19/CONS	Criterio per il calcolo dello SLA	Formula per il calcolo dell'elemento valevole ai fini del calcolo della penale
<p>Tabella 5a - SLA per il tasso di rimodulazione DAC</p> <p>(rif par 4.2)</p>	<p>Per ogni OAO, il tasso di rimodulazione è fuori SLA se:</p> <p>[Numero OL rimodulati nel mese per causa TIM diviso il totale degli ordini pervenuti nel mese è maggiore del 2%]</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b></p> <p><b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b></p>	<p>Per ogni OAO, il numero di giorni valevoli ai fini del calcolo della penale è applicato agli OL non in franchigia ed è pari a:</p> <p><b>Tasso di rimodulazione</b> numero di ordini rimodulati causa TIM che eccede il 2% degli ordini inviati dall'OAO nel mese di riferimento</p> <p>Dove il <b>Tasso di rimodulazione</b> è uguale a: [Numero OL rimodulati nel mese per causa TIM (compresi gli OL non espletati) diviso il totale degli ordini pervenuti nel mese (cioè che hanno DRO che ricade nel mese in esame)]</p>
<p>Tabella 6a - SLA per rimodulazioni DAC multiple</p> <p>(rif par 4.2)</p>	<p>Per ogni OAO, l'ordine è fuori SLA per rimodulazione multiple della DAC se:</p> <p>Se il numero di rimodulazioni causa TIM per il singolo OL è maggiore di 3.</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b></p> <p><b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b></p>	<p>Per ogni OAO, e per ogni ordine fuori SLA il numero di giorni valevole ai fini del calcolo della penale è pari a:</p> <p>[Data Effettivo Espletamento - DAC OLO originaria (al netto dei tempi di rimodulazioni per cause non attribuibili a TIM)] espresso in gg lavorativi</p>
<p>Tabella 7a - SLA per tasso di backlog</p> <p>(rif. Par. 4.2)</p>	<p>Per ogni OAO, il backlog è fuori SLA se:</p> <p>il numero degli OL a DAC scaduta è superiore allo 0,5% della giacenza giornaliera complessiva (attivazioni, migrazioni e NP)</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva.</b></p> <p><b>Gli ordini relativi a ULL su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo del backlog</b></p>	<p>OL fuori SLA</p>
<p>Tabella 8a - SLA per ordini scartati ingiustificatamente</p> <p>(rif. Par 4.2)</p>	<p>Si possono presentare due casi:</p> <p>*OL con KO errato senza segnalazione. In tal caso gli ordini di attivazione scartati erroneamente sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da TIM. L'OAO è tenuto a risottomettere l'OL entro 5 gg solari dallo scarto ingiustificato.</p> <p>*OL con segnalazione, ovvero segnalazione di tipo "KO ritenuto errato" tramite il portale segnalazioni provisioning abbinata al codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di TIM. Ogni OAO è tenuto a risottomettere l'OL entro 5 gg solari dalla risposta alla segnalazione allo scarto ritenuto ingiustificato dalle parti.</p>	<p>Per ogni OAO, e per ogni ordine fuori SLA il numero di giorni valevole ai fini del calcolo della penale è pari a:</p> <p>[Data Effettivo Espletamento OK - Data Rifiuto] espresso in gg solari</p> <p>Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dal rifiuto o dalla risposta di TIM, i giorni di ritardo tra tale termine e la ri-sottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.</p>
<p>Tabella 9a - SLA per errato provisioning</p> <p>(rif. Par 4.2)</p>	<p>Per ogni OAO, sono applicati gli SLA di provisioning come da Tabelle 1a e 2a (rif. Par. 4.2) estesi anche agli OL per i quali è stato aperto un TT per errato provisioning.</p>	<p>Tempo complessivo intercorso a partire dalla DAC (quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia) o SLA fino alla data di risoluzione del TT in post provisioning. Tali ordini di errato provisioning rientrano nell'ambito dello SLA di provisioning considerando come data di espletamento la data di risoluzione del guasto.</p>