



# SERVICE LEVEL AGREEMENT DI TELECOM ITALIA

2022

ha spostato (inserimento) [1]

ha eliminato: 2021¶

## Servizi di Accesso NGAN

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

**(Mercato 3a)**

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

ha eliminato: approvato da

ha eliminato: con delibera 39/22/CONS

28 ottobre 2021

ha eliminato: 24 febbraio

ha spostato in alto [1]: 2022

ha eliminato: <object>

## INDICE

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>SCOPO</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>SLA DI PROVISIONING</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1.     | <b>SLA PER LA FORNITURA DI INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</b>                            | <b>7</b>  |
| 2.1.1.   | Studio di Fattibilità   | 7         |
| 2.1.2.   | Infrastruttura di Posa Locale   | 7         |
| 2.1.3.   | Penali  | 8         |
| 2.2.     | <b>SLA PER LA FORNITURA DI INFRASTRUTTURE DI POSA AEREE</b>                             | <b>9</b>  |
| 2.2.1.   | Studio di Fattibilità   | 9         |
| 2.2.2.   | Infrastruttura di Posa Aerea  | 9         |
| 2.2.3.   | Posa del cavo a cura OAO  | 10        |
| 2.2.4.   | Penali  | 10        |
| 2.3.     | <b>SLA PER LA FORNITURA DI TRATTE DI ADDUZIONE</b>                                      | <b>11</b> |
| 2.3.1.   | Studio di Fattibilità   | 11        |
| 2.3.2.   | Tratta di Adduzione   | 12        |
| 2.3.3.   | Penali  | 12        |
| 2.4.     | <b>SLA PER LA FORNITURA DI FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</b>                    | <b>13</b> |
| 2.4.1.   | Studio di Fattibilità   | 13        |
| 2.4.2.   | Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria   | 14        |
| 2.4.3.   | Penali  | 15        |
| 2.5.     | <b>SLA PER LA FORNITURA DI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA O IN RAME</b>       | <b>16</b> |
| 2.5.1.   | Studio di Fattibilità   | 16        |
| 2.5.2.   | Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame                                      | 16        |
| 2.5.3.   | Penali  | 17        |
| 2.6.     | <b>SLA PER LA FORNITURA DI INTERCONNESSIONE DI FIBRE OTTICHE</b>                        | <b>18</b> |
| 2.6.1.   | Interconnessione di Fibre Ottiche   | 18        |
| 2.6.2.   | Penale  | 19        |
| <b>3</b> | <b>SLA DI ASSURANCE</b>   | <b>20</b> |
| 3.1.     | <b>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</b>                         | <b>21</b> |
| 3.1.1.   | Penale  | 22        |
| 3.2.     | <b>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA AEREE</b>                          | <b>22</b> |
| 3.3.     | <b>SLA PER I DISSERVIZI DELLE TRATTE DI ADDUZIONE</b>                                   | <b>23</b> |
| 3.3.1.   | Penale  | 23        |
| 3.4.     | <b>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</b>                 | <b>24</b> |
| 3.4.1.   | Penale  | 25        |
| 3.5.     | <b>SLA BASE PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA O IN RAME</b> | <b>25</b> |
| 3.5.1.   | Penali  | 26        |
| 3.6.     | <b>SLA PREMIUM PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</b>        | <b>27</b> |
| 3.6.1.   | Penali  | 27        |



Service Level Agreement di Telecom Italia 2022  
Servizi di Accesso NGAN  
Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione,  
Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame

ha eliminato: 2021

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.7. SLA PER I DEGRADI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA .....</b>                     | <b>27</b> |
| 3.7.1. Penali .....  | 28        |
| <b>3.8. SLA PER I DISSERVIZI/DEGRADI RIPETUTI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA .....</b> | <b>28</b> |
| 3.8.1. Penali .....  | 28        |
| <b>4 INTERVENTI A VUOTO .....</b>  | <b>29</b> |
| 4.1. INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO .....   | 29        |
| 4.2. INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO.....   | 30        |

ha eliminato: <object>



ha eliminato: 2021

## 1 SCOPO

Il presente documento costituisce, per i servizi di *Accesso alle reti NGAN* (Next Generation Access Network) *Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame*, il *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia per l'anno 2022.

ha eliminato: 2021

Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali.

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

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

ha eliminato: <object>



ha eliminato: 2021

## 2 SLA DI PROVISIONING

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

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio della Manifestazione di Interesse, dello Studio di Fattibilità o dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento degli stessi da parte di Telecom Italia, è descritto nel "Manuale delle Procedure di Telecom Italia [2022](#): Servizi di Accesso NGAN "Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione, Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame" (Manuale delle Procedure [2022](#)).

ha eliminato: 2021

ha eliminato: 2021

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

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

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

ha eliminato: eventi

ha eliminato: rilascio

ha eliminato: sede

ha eliminato: causa

Telecom Italia garantisce i tempi di *provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel "Manuale delle Procedure [2022](#)".

ha eliminato: 2021

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per il *provisioning* delle risorse con tempi di approntamento ridotti (SLA *premium*) rispetto a quelli *base* riportati nel presente

ha eliminato: <object>



ha eliminato: 2021

documento. In relazione alla specificità degli studi per la fornitura delle risorse, Telecom Italia concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *premium*.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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

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

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

Ai fini degli SLA per lo Studio di Fattibilità e per la fornitura dei servizi della presente Offerta di Riferimento, per "giorni lavorativi" si intendono i giorni da lunedì a venerdì (esclusi i festivi) dalle 8:30 alle 16:30.

ha eliminato: del servizio Fibre Ottiche Primarie e Secondarie

ha eliminato: Lunedì

ha eliminato: Venerdì

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

ha eliminato: <object>



ha eliminato: 2021

## 2.1. SLA per la fornitura di Infrastrutture di Posa Locali

### 2.1.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

|                             | Tempo di fornitura                                |
|-----------------------------|---|
| Studio di Fattibilità (SdF) | entro 20 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

### 2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale

Per la fornitura del servizio di accesso alla Infrastruttura di Posa Locale, è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

ha eliminato: , in caso di equipaggiamento a cura Telecom Italia,

**Tabella 2: SLA per l'Infrastruttura di Posa Locale**

|                                | Tempo di fornitura                                |
|--------------------------------|---|
| Infrastruttura di Posa Locale, | entro 30 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

ha eliminato: ¶  
Realizzata o Equipaggiata da Telecom Italia

ha eliminato: <object>

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF (Modello 2) dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore del Verbale di Consegna (Modello 3).

### 2.1.3. Penali

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

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

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

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

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

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

**Tabella 4: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Infrastruttura di Posa Locale**

| Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari) | Penale giornaliera espressa rispetto all'importo del tracciato <u>consegnato in ritardo</u> |
|---|---|
| fino a 18                                     | 1,67%   |
| tra 19 e 63                                   | 0,44%   |
| tra 64 e 135                                  | 0,69%   |
| oltre 135                                     | 0,74%   |

ha eliminato: 2021

ha spostato in basso [2]: ¶  
 Tempo di fornitura

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

¶  
 Tabella 3: SLA per la fornitura dei materiali a cura Telecom Italia¶

ha eliminato: Fornitura/rifornimento materiali¶  
 a cura Telecom Italia

ha eliminato: non equipaggiato o non rifornito

ha eliminato: (equipaggiamento infrastruttura o fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia)

ha eliminato: ¶

ha eliminato:

ha eliminato: non equipaggiato¶  
 o non rifornito

ha eliminato: <object>

ha eliminato: 2021

## 2.2. SLA per la fornitura di Infrastrutture di Posa Aeree

### 2.2.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

|                             | <b>Tempo di fornitura</b>                         |
|-----------------------------|---|
| Studio di Fattibilità (SdF) | entro 20 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

### 2.2.2. Infrastruttura di Posa Aerea

[La fornitura dell'Infrastruttura di Posa Aerea avviene](#) entro 60 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del Modello 2, salvo eventuali documentati ritardi dovuti all'ottenimento dei permessi.

ha eliminato: L'Operatore è tenuto al completamento delle attività di posa cavo ed alla compilazione del Modello 3

ha eliminato: <object>

ha eliminato: 2021

**Tabella 6:** SLA per la fornitura dell'Infrastruttura di Posa Aerea

|  | Tempo di fornitura                                   |
|--|--|
| Fornitura Infrastruttura Aerea all'OAQ | <u>entro 60 giorni lavorativi (nel 90% dei casi)</u> |

ha eliminato: l'Infrastruttura

ha eliminato:

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore del Verbale di Consegna (Modello 3).

ha spostato in basso [3]: Posa cavo a cura OAQ

### 2.2.3. Posa del cavo a cura OAQ

L'Operatore è tenuto al completamento delle attività di posa cavo entro 60 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del Modello 3, salvo eventuali documentati ritardi dovuti all'ottenimento dei permessi.

**Tabella 7:** SLA per la posa cavo

|                             | Tempo di fornitura                                   |
|-----------------------------|--|
| <u>Posa cavo a cura OAQ</u> | <u>entro 60 giorni lavorativi (nel 90% dei casi)</u> |

ha spostato (inserimento) [2]

ha spostato (inserimento) [3]

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di posa cavo a cura dell'Operatore decorre dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna (Modello 3) e termina con la comunicazione di fine lavori a cura dell'Operatore.

### **2.2.4. Penali**

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

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

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

ha eliminato: <object>

**Tabella 8: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)**

|  |
|--|
| 2,5% del contributo<br>“Studio di Fattibilità (SdF) per Infrastrutture di Posa Aeree”<br>al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso |
|--|

**Tabella 9: Penale per il ritardo nella fornitura dell’Infrastruttura Aerea**

| <i>Ritardo nei tempi di consegna<br/>(giorni lavorativi)</i> | <i>Penale giornaliera espressa<br/>rispetto all'importo IRU del tracciato non fornito</i> |
|--|---|
| Oltre 60   | 1,67%   |
| tra 61 e 120   | 0,44%   |
| Oltre 120  | 0,69%   |

**Tabella 10: Penale per il ritardo nella posa del cavo a cura OAO**

|   |
|---|
| Importo pari al contributo di “Adeguamento infrastruttura aerea su palificata alla posa cavo (opere di bonifica)” (cfr. Offerta di Riferimento, Cap. “Servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Aeree”) |
|---|

## 2.3. SLA per la fornitura di Tratte di Adduzione

### 2.3.1. Studio di Fattibilità

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

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

**Tabella 11: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)**

|                             | <b>Tempo di fornitura</b>                         |
|-----------------------------|---|
| Studio di Fattibilità (SdF) | entro 20 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

### 2.3.2. Tratta di Adduzione

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

**Tabella 12: SLA per la Tratta di Adduzione**

|                     | <b>Tempo di fornitura</b>                         |
|---------------------|---|
| Tratta di Adduzione | entro 30 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore del Verbale di Consegna (Modello 3).

### 2.3.3. Penali

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

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



ha eliminato: 2021

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

**Tabella 13: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)**

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

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

**Tabella 14: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione**

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

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

### 2.4.1. Studio di Fattibilità

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

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

ha eliminato: <object>

**Tabella 15: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)**

|                             | <b>Tempo di fornitura</b>                         |
|-----------------------------|---|
| Studio di Fattibilità (SdF) | entro 20 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

#### **2.4.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria**

Le accettazioni dello SdF/ordine inviate dall'Operatore richiedente il servizio sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30+16:30 Lun+Ven, esclusi i festivi; le accettazioni inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

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

**Tabella 16: SLA per la Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria**

|   | <b>Tempo di fornitura</b>                         |
|---|---|
| Fibra Ottica Primaria con PTO esistente               | entro 30 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |
| Fibra Ottica Secondaria con PTO e PTE esistenti       | entro 30 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |
| Fibra Ottica Primaria con PTO da realizzare           | entro 40 giorni lavorativi<br>(nel 90% dei casi)  |
| Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE da realizzare | entro 40 giorni lavorativi<br>(nel 90% dei casi)  |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura del servizio decorre dalla comunicazione da parte dell'Operatore del completamento delle predisposizioni a propria cura e termina con l'invio all'Operatore del Verbale di Consegna (Modello 3).

### 2.4.3. Penali

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

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

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

**Tabella 17: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)**

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

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

**Tabella 18: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria**

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

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

### 2.5.1. Studio di Fattibilità

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

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

**Tabella 19: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)**

|                             | <b>Tempo di fornitura</b>                         |
|-----------------------------|---|
| Studio di Fattibilità (SdF) | entro 20 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

### 2.5.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame

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

**Tabella 20: SLA per la fornitura del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame**

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

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore della notifica di espletamento.

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

### 2.5.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.5, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

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

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

**Tabella 21: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)**

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

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

ha eliminato: 2021

**Tabella 22: Penale per il ritardo nella fornitura del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame**

| 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.

## 2.6. SLA per la fornitura di Interconnessione di Fibre Ottiche

### 2.6.1. Interconnessione di Fibre Ottiche

Le richieste di Interconnessione di Fibre Ottiche inviate dall'Operatore sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30+16:30 Lun+Ven, esclusi i festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

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

**Tabella 23: SLA per l'Interconnessione di Fibre Ottiche**

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

ha eliminato: <object>

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla presa in carico da parte di Telecom Italia della richiesta dell'Operatore e si considera terminato con l'invio all'Operatore della comunicazione di disponibilità dell'Interconnessione Ottica richiesta.

### 2.6.2. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.6, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la penale riportate nella seguente Tabella.

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

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

**Tabella 24: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Interconnessione di Fibre Ottiche**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Interconnessione al PTE | Penale allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali  |
| Interconnessione al PTO | Pari alla penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria (cfr. Tabella 18) |

### 3 SLA DI ASSURANCE

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

I processi di *assurance* con la descrizione delle loro varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel Manuale delle Procedure 2022. Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

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

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto

<sup>1</sup> Per la descrizione dell'evento di forza maggiore o la causa terzi, cfr. documentazione disponibile sul sito internet [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) - news del 14 febbraio 2013.

degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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

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

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

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

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

### **3.1. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali**

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

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

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

**Tabella 25: SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali (2)**

| Accettazione della segnalazione del disservizio | Percentuale disservizi ripristinati           |              |
|---|---|--------------|
|   | 08:00÷16:00<br>Lun÷Ven<br>(escluso i festivi) | 90%          |
|   | 100%  | entro 24 ore |

### 3.1.1. Penale

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

**Tabella 26: Penale per disservizio dell'Infrastruttura di Posa Locali**

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

## 3.2. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Aeree

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

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

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

### 3.3. SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione

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

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

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

**Tabella 27: SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione (3)**

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

#### 3.3.1. Penale

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

**Tabella 28: Penale per disservizio della Tratta di Adduzione**

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

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

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

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

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

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

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

**Tabella 29: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche Primarie o Secondarie**

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

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

ha eliminato: 2021

### 3.4.1. Penale

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

**Tabella 30: Penale per disservizio della Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria**

| Ritardo di espletamento<br>(ore lavorative) | % prezzo intervento |
|---|---------------------|
| fino a 4                                    | 50%                 |
| oltre 4 e fino a 8                          | 80%                 |
| oltre 8                                     | 100%                |

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

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

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h 24, 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è Lunedì÷Venerdì 08:00÷16:30 (escluso festivi); le segnalazioni inviate dall'Operatore al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

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

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

ha eliminato: <object>

ha eliminato: 2021

**Tabella 31: SLA Base di assurance per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica o in Rame**

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

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

### 3.5.1. Penali

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

| Ritardo nell'assurance <sup>(1)</sup>  |
|--|
| • Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno;                           |
| • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; |
| • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.                         |

<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.

ha eliminato: <object>

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

**Tabella 32: SLA Premium di assurance per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica**

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

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

#### 3.6.1. Penali

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

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

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

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

ha eliminato: 2021

### 3.7.1. Penali

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

| Ritardo nell'assurance <sup>(1)</sup>  |
|--|
| • Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno;                           |
| • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; |
| • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.                         |

<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.

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

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

- viene riaperto sulla medesima risorsa entro 72 ore solari successive alla precedente chiusura;
- viene chiuso con competenza Telecom Italia, indipendentemente dalla causale di chiusura e dalla competenza della precedente chiusura.

Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%.

#### 3.8.1. Penali

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

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

ha eliminato: <object>

## 4 INTERVENTI A VUOTO

### 4.1. Interventi di Fornitura a Vuoto

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

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

- 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell'appuntamento (on call), Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
  - a) il cliente finale/l'Operatore è irreperibile;
  - b) il recapito telefonico e/o l'indirizzo del cliente finale/dell'Operatore è errato;
  - c) il cliente finale/l'Operatore non è disponibile a prendere/confermare l'appuntamento per l'intervento tecnico presso la propria sede;
  - d) l'ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore;
- 2) nella fase dell'intervento tecnico (on field), il tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l'attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
  - a) il cliente finale/l'Operatore è irreperibile;
  - b) l'indirizzo del cliente finale/dell'Operatore è errato;
  - c) il cliente finale/l'Operatore rifiuta l'intervento tecnico;
  - d) l'impianto del cliente finale/dell'Operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l'Operatore non ha ottenuto i permessi necessari);

e) l'ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore.

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

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo (differenziato per il caso "on call" e il caso "on field"):

|  | Euro         |
|--|--------------|
| Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on call</i> ):  | <b>13,08</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame</li> </ul>   |              |
| Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on field</i> ):   | <b>52,68</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratta di Accesso alla Centrale</li> </ul>  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibra Ottica Primaria e Secondaria</li> <li>• Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame</li> </ul> |              |

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

#### 4.2. Interventi di Manutenzione a Vuoto

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

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

ha eliminato: 2021

- 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:

|   | Euro          |
|---|---------------|
| Intervento di Manutenzione a Vuoto:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Infrastrutture di Posa Locali e Aeree</i></li> <li>• <i>Tratte di Adduzione</i></li> </ul>                             | <b>120,41</b> |
| Intervento di Manutenzione a Vuoto:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fibra Ottica Primaria e Secondaria</i></li> <li>• <i>Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame</i></li> </ul> | <b>73,53</b>  |

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

ha eliminato: <object>



Service Level Agreement di Telecom Italia [2022](#)  
Servizi di Accesso NGAN  
Infrastrutture di Posa Locali e Aeree, Tratte di Adduzione,  
Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica e in Rame

ha eliminato: 2021

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.

ha eliminato: <object>