



**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
DI TELECOM ITALIA  
2024**

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

*(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

**24 ottobre 2023**

## 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      | <i>SLA base per l'attivazione e SLA per la migrazione degli accessi</i>  | 7         |
| 2.1.2      | <i>SLA premium per l'attivazione degli accessi</i>   | 8         |
| 2.1.3      | <i>SLA per l'invio delle notifiche di errore ("KO") degli accessi</i>  | 8         |
| 2.1.4      | <i>SLA per l'invio della notifica di espletamento degli accessi</i>  | 9         |
| 2.1.5      | <i>SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati</i>  | 9         |
| 2.1.6      | <i>SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC degli accessi</i>  | 10        |
| 2.1.7      | <i>SLA per il tasso di rimodulazione DAC degli accessi</i>   | 10        |
| 2.1.8      | <i>SLA per le rimodulazioni DAC multiple degli accessi</i>   | 10        |
| 2.1.9      | <i>SLA per la variazione della configurazione degli accessi</i>  | 10        |
| 2.1.10     | <i>SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi</i>  | 11        |
| 2.1.11     | <i>SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio</i>  | 11        |
| 2.1.12     | <i>SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i>   | 12        |
| 2.1.13     | <i>SLA per il tasso di backlog sugli accessi asimmetrici</i>   | 12        |
| 2.1.14     | <i>SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent e per l'attivazione o l'ampliamento degli aggregati di banda (CAR)</i>                        | 12        |
| 2.1.15     | <i>SLA per il "pre-provisioning" di VLAN fino al Nodo Parent</i>   | 13        |
| 2.1.16     | <i>SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>  | 14        |
| 2.1.17     | <i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM</i>   | 14        |
| 2.1.18     | <i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM</i>   | 15        |
| <b>2.2</b> | <b>Penali per il provisioning</b>  | <b>15</b> |
| 2.2.1      | <i>Penali per attivazione/migrazione degli accessi asimmetrici</i>   | 16        |
| 2.2.2      | <i>Penali per attivazione degli accessi simmetrici</i>   | 16        |
| 2.2.3      | <i>Penali relative allo SLA premium</i>  | 17        |
| 2.2.3.1    | <i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi asimmetrici</i>  | 17        |
| 2.2.3.2    | <i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici</i>   | 18        |
| 2.2.4      | <i>Penali per il post provisioning degli accessi</i>   | 20        |
| 2.2.5      | <i>Penale per il ritardo nell'invio delle notifiche di errore ("KO") degli accessi</i>   | 21        |
| 2.2.6      | <i>Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati</i>  | 21        |
| 2.2.7      | <i>Penale per ordine di attivazione erroneamente scartato</i>  | 21        |
| 2.2.8      | <i>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</i> | 23        |
| 2.2.9      | <i>Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC degli accessi</i>  | 23        |
| 2.2.10     | <i>Penale per il tasso di rimodulazione DAC degli accessi</i>  | 24        |
| 2.2.11     | <i>Penale per rimodulazioni DAC multiple degli accessi</i>   | 24        |
| 2.2.12     | <i>Penale per variazione di configurazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio</i>  | 24        |
| 2.2.13     | <i>Penale per variazione dei parametri dei VC</i>  | 26        |
| 2.2.14     | <i>Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i>  | 26        |
| 2.2.15     | <i>Penali per tasso di backlog sugli accessi asimmetrici</i>   | 26        |
| 2.2.16     | <i>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)</i>                     | 27        |
| 2.2.17     | <i>Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM</i>   | 28        |
| 2.2.18     | <i>Penali per le rimanenti componenti del Kit di Consegna ATM</i>  | 29        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>3</b>   | <b>SLA E PENALI PER L'ASSURANCE</b>  | <b>30</b> |
| <b>3.1</b> | <b>SLA per l'assurance</b>   | <b>30</b> |
| 3.1.1      | <i>SLA base per l'assurance degli accessi</i>                                | 30        |
| 3.1.2      | <i>SLA base per la disponibilità degli accessi</i>                           | 31        |
| 3.1.3      | <i>SLA premium per l'assurance degli accessi</i>                             | 31        |
| 3.1.4      | <i>SLA per i degrading sugli accessi</i>                                     | 33        |
| 3.1.5      | <i>SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi</i>                   | 34        |
| 3.1.6      | <i>SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>                 | 35        |
| 3.1.7      | <i>SLA per i degrading di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>                  | 35        |
| 3.1.8      | <i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM</i>                          | 35        |
| 3.1.9      | <i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet</i>                     | 36        |
| 3.1.10     | <i>SLA per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>                | 36        |
| <b>3.2</b> | <b>Penali per l'assurance</b>  | <b>37</b> |
| 3.2.1      | <i>Penali per gli SLA base dell'assurance</i>                                | 38        |
| 3.2.2      | <i>Penali per la disponibilità degli accessi</i>                             | 38        |
| 3.2.3      | <i>Penali per gli SLA premium dell'assurance</i>                             | 39        |
| 3.2.4      | <i>Penali per gli SLA sui degrading degli accessi</i>                        | 40        |
| 3.2.5      | <i>Penale per SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi</i>          | 41        |
| 3.2.6      | <i>Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>               | 41        |
| 3.2.7      | <i>Penale per degrading di VP o VLAN fino al Nodo Parent</i>                 | 42        |
| 3.2.8      | <i>Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i> | 42        |
| 3.2.9      | <i>Penali per assurance del flusso del Kit di Consegna ATM</i>               | 42        |
| 3.2.10     | <i>Penali per assurance del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>  | 42        |
| 3.2.11     | <i>Penali per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>             | 42        |
| <b>4</b>   | <b>INTERVENTI A VUOTO</b>  | <b>44</b> |
| 4.1        | <b>Interventi di Fornitura a Vuoto</b>                                       | <b>44</b> |
| 4.2        | <b>Interventi di Manutenzione a Vuoto</b>                                    | <b>45</b> |
|            | <b>ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO</b>             | <b>48</b> |

## 1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 9, comma 4, della delibera 348/19/CONS, pubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito anche "OR") per l'anno 2024 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 2024, differenziati in SLA *base* e *premium*. Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio e gli standard di qualità adottati, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso a larga banda all'ingrosso (cfr. normativa di riferimento nell' "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

L'OR per l'anno 2024 dei servizi *Bitstream* e dei relativi servizi accessori è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 24 ottobre 2023", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 24 ottobre 2023", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR 2024 approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1° gennaio 2024, salvo ove diversamente specificato. Nelle more dell'approvazione dell'OR 2024, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità.

I tempi di *provisioning* e *assurance* relativi ai servizi di Colocazione, Raccordi Interni di Centrale e Flussi di Interconnessione sono definiti nei documenti "Service Level Agreement 2024 di Telecom Italia" delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

Il presente *SLA* e le relative *News* sono pubblicati sul “Portale Wholesale” di Telecom Italia, all’indirizzo [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com).

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

## 2 SLA E PENALI PER IL *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione degli ordini inviati dagli Operatori a Telecom Italia per la fornitura dei suddetti servizi.

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Gli SLA si calcolano sugli ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. attesa permessi pubblici/privati;
3. sede del cliente finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate) 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/cliente finale).

Nel caso in cui Telecom Italia comunichi tramite *News* sul Portale Wholesale 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.

## 2.1 SLA per il provisioning

### 2.1.1 SLA base per l'attivazione e SLA per la migrazione degli accessi

Nella seguente tabella sono illustrati gli SLA base per le attivazioni di accessi asimmetrici e simmetrici Bitstream, per gli ordini con DRO<sup>1</sup> dall'8 ottobre 2019.

**Tabella 1** Tempi di attivazione – SLA base per le attivazioni di accessi Bitstream

| Tipologia di accesso   | A<br>Tempi massimi di attivazione per il <b>100%</b> dei casi (giorni solari) | B<br>Tempi massimi di attivazione per il <b>95%</b> dei casi (giorni solari) |
|--|---|--|
| Accessi asimmetrici:   |   |  |
| - senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)  | 15  | 8  |
| - con intervento presso il cliente finale                                | 18  | 12   |
| Accessi xDSL simmetrici  | 30  | 12   |
| Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità) | 80  | 50   |

Nella seguente tabella sono illustrati gli SLA per gli ordini a DAC (migrazioni e attivazioni a DAC) di accessi Bitstream asimmetrici, con DRO dall'8 ottobre 2019:

**Tabella 2** SLA per gli ordini a DAC (migrazioni e attivazioni a DAC<sup>2</sup>) di accessi Bitstream asimmetrici

| Servizio               | SLA                |  |
|------------------------|--------------------|--|
|                        | Tempo              |  |
|                        | 95% dei casi       | 100% dei casi                            |
| Accesso ADSL Bitstream | A 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 DAC di riferimento è quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

<sup>1</sup> In caso di ordine espletato a seguito di accodamento, ai fini del calcolo dello SLA il tempo di provisioning parte dalla DRO'.

<sup>2</sup> Si intende che il Donating è Telecom Italia Retail.

### 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:

**Tabella 3** Tempi di attivazione - SLA *premium*

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

Per ciascun mese solare e per ciascuna area di centrale, 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 area di centrale.

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 3.

### 2.1.3 SLA per l'invio delle notifiche di errore ("KO") degli accessi

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 e Tabella 2), al netto dei periodi di sospensione non attribuibili a Telecom Italia. Dai “KO” notificati post-validazione, ai fini dello SLA, devono essere esclusi i “KO” inviati da Telecom Italia ad OAO a seguito di ordini sospesi per i quali OAO ha inviato a Telecom Italia un annullamento/rinuncia o non ha fornito riscontro entro i tempi previsti di sospensione (*time out*).

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).

#### **2.1.4 SLA per l’invio della notifica di espletamento degli accessi**

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.

#### **2.1.5 SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati**

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”.

### **2.1.6 SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC degli accessi**

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).

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

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 inoltrato 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.

### **2.1.8 SLA per le rimodulazioni DAC multiple degli accessi**

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 inoltrato da parte dell'OLO Recipient) non deve essere superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'Operatore.

### **2.1.9 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)*”).

#### **2.1.10 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 sulla rete di Telecom Italia superiore a 2 ore, la stessa comunica la data, l'ora prevista.

#### **2.1.11 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)*”).

### 2.1.12 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").

### 2.1.13 SLA per il tasso di backlog sugli accessi asimmetrici

A partire dall'8 ottobre 2019 si applica il seguente SLA:

**Tabella 4** SLA per tasso di backlog

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

### 2.1.14 SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent e per l'attivazione o l'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.

#### **2.1.15 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”).

### 2.1.16 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.

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

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

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

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

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

**Tabella 5** 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.

### **2.1.18 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.

## **2.2 Penali per il provisioning**

Il calcolo delle penali di seguito descritte è 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. 2.2.7, "*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 per attivazione/migrazione degli accessi asimmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA di fornitura di accessi bitstream asimmetrici di cui alla Tabella 1 e alla Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella:

**Tabella 6** Penali per il ritardo di fornitura di accessi bitstream asimmetrici

| Penali <sup>(1)</sup>         |   |
|-------------------------------|---|
| Tipologia di accesso          |   |
| Accessi bitstream asimmetrici | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 5 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 10 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15 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.

### 2.2.2 Penali per attivazione degli accessi simmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA di fornitura di accessi bitstream simmetrici di cui alla Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 7:



**Tabella 7** Penali per il ritardo di fornitura di accessi bitstream simmetrici

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

### 2.2.3 Penali relative allo SLA *premium*

#### 2.2.3.1 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 3, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella:

**Tabella 8** Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi asimmetrici

| Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi asimmetrici | Importo della penale  |
|--|---|
| 1÷7 giorni solari  | [40% del canone mensile singolo accesso +<br>+ (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 +<br>+ (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 +<br>+ (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 +<br>+ (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 +<br>+ 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,35 |

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 3, 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 3;

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

### **2.2.3.2 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 3, l’importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella:

**Tabella 9** Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi simmetrici

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

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 3, 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 3;

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

## 2.2.4 Penali per il *post provisioning* degli accessi

Per le segnalazioni di *post provisioning* (cfr. Manuale delle Procedure par. 4.3.9), Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali per ciascun giorno lavorativo che intercorre:

- nel caso di ordine a DAC, tra la DAC (comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni non dipendenti da Telecom Italia) e la data di chiusura del TT di *post provisioning*;
- nel caso di ordine entro SLA, tra lo SLA e la data di chiusura del TT di *post provisioning*.

In caso di penale per *post provisioning*, essendo la stessa calcolata considerando il tempo intercorrente tra la DAC/SLA e la data di chiusura del TT (con causa Telecom Italia):

- non verranno applicate sul medesimo TT eventuali ulteriori penali per ritardo nella risoluzione del TT stesso;
- non verranno applicate sull'ordinativo di attivazione/migrazione relativo al TT in questione eventuali ulteriori penali per ritardo di *provisioning*.

Le suddette penali sono di fatto incluse nel computo della penale per *post provisioning*<sup>3</sup>.

Per la risoluzione dei disservizi/degradi aperti dall'Operatore successivamente ai 7 giorni solari dalla data DNI o DES, si applicano gli SLA (e penali) di *assurance* per disservizi/degradi.

Per gli ordini di attivazione *ex novo* di un accesso ADSL naked, qualora richiesti dall'Operatore senza "Collaudo" e/o senza "Qualificazione", non si applicano penali alle eventuali segnalazioni di "post provisioning".

---

<sup>3</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 *post 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 *post 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 *post provisioning*, Telecom Italia avrebbe pagato solo la penale relativa a 2 giorni lavorativi di ritardo, pari a 10,00 Euro ( $p = 2 \times 5,00$ ).

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

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 6 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 6 per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA/DAC.

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

La penale si applica, per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA/DAC, come da Tabella 6 e Tabella 7.

### **2.2.7 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*".

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.

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. 2.1.5.

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.

### **2.2.8 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.

Per la ritardata notifica all'Operatore dell'espletamento di un ordine di attivazione di un accesso, la penale è come da Tabella 6 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.

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

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.

La penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC è come da Tabella 6 *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.

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca per la variazione di configurazione 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 10:



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

**Tabella 10** 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 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 che superano i tempi della soglia del 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le variazioni/spostamenti 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%.

### 2.2.13 Penale per variazione dei parametri dei VC

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

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

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

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

### 2.2.15 Penali per tasso di backlog sugli accessi asimmetrici

A partire dall'8 ottobre 2019, per gli ordini che non rispettano lo SLA del backlog di cui alla Tabella 4, si applica la seguente penale:

**Tabella 11** Penali per tasso di backlog

| <b>Penali per tasso di <i>backlog</i></b>      |   |
|--|---|
| Accessi Bitstream asimmetrici (ordini con DAC) | 0,50 Euro per ciascun ordine in <i>backlog</i> risultante giornalmente oltre la soglia prevista dal relativo SLA. |

## **2.2.16 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%.

### 2.2.17 Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM

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 12.

| 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 12** Calcolo penali per attivazione dei Kit ATM

Per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit di cui alla colonna “95% dei casi” della Tabella 5, 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 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.

### **2.2.18 Penali per le rimanenti componenti del Kit di Consegna ATM**

Per le componenti di Raccordo Interno di Centrale oppure di Flusso di Interconnessione per il Kit di Consegna ATM, si rinvia a quanto previsto dalle relative Offerte di Riferimento applicabili.

### 3 SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

L'Assurance dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio/degrado/richiesta di supporto aperti dagli Operatori (tramite il Portale Wholesale oppure, per gli accessi ADSL, tramite *Web Services Assurance*).

Il Processo di *Assurance*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi con "causa Telecom Italia" entro il periodo di riferimento. Sono esclusi pertanto dal calcolo dello SLA i TT chiusi per causa forza maggiore oppure causa terzi oppure OAO.

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 Portale Wholesale una attività di manutenzione programmata sui propri sistemi/rete, i tempi di svolgimento di tali attività non sono conteggiati ai fini del calcolo dello SLA.

Con riferimento ai Kit ATM e agli apparati di terminazione L2 di alcune tipologie di Kit Ethernet dichiarati dal vendor in End of Support, il calcolo dello SLA sarà effettuato al netto delle componenti malfunzionanti (hardware o software) non sostituibili con nuovo hardware o nuova release software.

#### 3.1 SLA per l'assurance

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

Per i *Trouble Ticket* di disservizio per l'accesso bitstream asimmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di ripristino pari a 24 ore solari per il 95% dei disservizi 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.

Per i Trouble Ticket di disservizio per l'accesso bitstream simmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di ripristino pari a 4 ore solari per il 95% dei disservizi 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.

### 3.1.2 SLA *base* per la disponibilità degli accessi

Telecom Italia garantisce un valore di disponibilità annua pari al 98% per gli accessi di un Operatore, calcolata sulla base dei TT di disservizio.

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

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

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

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

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

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

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

mancata risoluzione non darà seguito all'addebito di penali. Nel caso in cui il disservizio non venga risolto entro i tempi di SLA *premium* "opzione Fast", l'esito del relativo Trouble Ticket non verrà comunque conteggiato negli SLA *base*.

## 2. SLA *premium* per accessi "Opzione Saturday"

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

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

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

## 3. SLA *premium* per accessi "Opzione H.24"

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

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

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

## 4. SLA *premium* per accessi "Opzione GOLD"

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

Il prezzo per il servizio "GOLD" è pari a:

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



Gli importi sopra riportati per gli SLA *premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti nell' "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

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 nell'Offerta di Riferimento 2024: 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 degrading sugli accessi**

A fronte di una segnalazione di degrado su accesso asimmetrico o simmetrico, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel "Manuale delle

Procedure di Telecom Italia 2024: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori” ed identifica se il degrado è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato) o se è relativo all’accesso.

Per i Trouble Ticket di degrado con DRR dall’8 ottobre 2019, Telecom Italia provvede alla risoluzione 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 risoluzione del degrado nell’85% dei casi entro 50 giorni solari successivi alla 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 (on call) a carico dell’Operatore.

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

Per i Trouble Ticket con DRR dall’8 ottobre 2019, un *Trouble Ticket* di disservizio/degrado su un accesso si considera 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.

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

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

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 degrading di VP o VLAN fino al Nodo Parent**

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

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

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit ATM, vanno considerati i tempi 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

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.

Con riferimento all'apparato Cisco 3750 in *end of sale* dichiarato dal fornitore della tecnologia, Telecom Italia si riserva in caso di guasto di sostituire l'apparato L2 con altro modello equivalente anche in altra tecnologia, fermo restando che rimangono a carico dell'Operatore eventuali ordini e attività per il riallineamento delle consistenze dell'apparato L2 guasto sul nuovo apparato L2.

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

Si considera quanto segue.

#### **Componente porta**

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

#### **Componente flusso**

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

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

Il calcolo delle penali di seguito descritte è 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 disservito, come da TT dell'Operatore, a causa del disservizio dell'elemento a monte per i quali l'Operatore ha aperto il TT e quindi l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle relative penali calcolate con riferimento al proprio SLA.

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 dall’8 ottobre 2019, per i disservizi effettivamente riscontrati sugli accessi asimmetrici e simmetrici e chiusi con causa Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, l’Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

#### Penali per i disservizi degli accessi bitstream

|                     |   |
|---------------------|---|
| Accessi asimmetrici | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo <math>\leq</math> 48 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/16 Euro/h;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 48 ore solari e <math>\leq</math> 160 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/16 Euro/h;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 160 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/16 Euro/h.</li> </ul> |
| Accessi simmetrici  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo <math>\leq</math> 36 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/12 Euro/h;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 36 ore solari e <math>\leq</math> 120 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/12 Euro/h;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 120 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/12 Euro/h.</li> </ul> |

Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero intero di ore solari,  $h$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1,2,3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = h \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 7,5/16$  Euro);
- $p = 48 \times p_1 + (h - 48) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 12,5/16$  Euro);
- $p = 48 \times p_1 + 112 \times p_2 + (h - 160) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 17,5/16$  Euro).

Ad esempio:

- nel caso di 120 ore solari di ritardo, la penale corrispondente è  $p = 48 \times (7,5/16) + 72 \times (12,5/16) \text{ €} = 78,75 \text{ €}$ ;
- nel caso di 184 ore solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 48 \times (7,5/16) + 112 \times (12,5/16) + 24 \times (17,5/16) \text{ €} = 136,25 \text{ €}$ .

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

### 3.2.2 Penali per la disponibilità degli accessi

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.

La penale viene calcolata sugli accessi attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un accesso 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 sugli accessi attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

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

### 3.2.4 Penali per gli SLA sui degradi degli accessi

Per i *Trouble Ticket* con DRR dall'8 ottobre 2019, per i degradi effettivamente riscontrati sugli accessi bitstream e chiusi con "causa Telecom Italia", rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

| <b>Penali per i degradi degli accessi <i>bitstream</i></b>                                   |   |
|--|---|
| Accessi asimmetrici  | <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> |
| Accessi simmetrici   | <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> |   |
| 25,00 Euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA                                   |   |

Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero intero di ore solari,  $h$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1,2,3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = h \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 7,5/16$  Euro);
- $p = 48 \times p_1 + (h - 48) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 12,5/16$  Euro);
- $p = 48 \times p_1 + 112 \times p_2 + (h - 160) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 17,5/16$  Euro).

Ad esempio:

- nel caso di 120 ore solari di ritardo, la penale corrispondente è  $p = 48 \times (7,5/16) + 72 \times (12,5/16) \text{ €} = 78,75 \text{ €}$ ;
- nel caso di 184 ore solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 48 \times (7,5/16) + 112 \times (12,5/16) + 24 \times (17,5/16) \text{ €} = 136,25 \text{ €}$ .

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 (tipo infrastrutturale), per il mancato rispetto del relativo SLA, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente tabella:

|  |
|--|
| <b>Penale per i degradi per <i>Throughput</i> limitato</b> |
| Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino  |



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

I *Trouble Ticket* appartenenti alla soglia 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 dall’8 ottobre 2019, per i TT di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi chiusi con causa Telecom Italia e 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.

Nel caso di TT ripetuti, ai fini del periodo di riferimento per la corresponsione della penale, fa fede la data di chiusura dell’ultimo TT.

Esempio di calcolo:

- a) totale TT chiusi nell’anno solare : 657;
- b) soglia: 5% di 657 = 33;
- c) totale TT “ripetuti”: 50;
- d) totale TT “ripetuti” sottoposti a penale:  $50 - 33 = 17$  (individuati in base all’ordine cronologico della loro apertura);
- e) penale:  $17 \times 25,00 \text{ Euro} = 425,00 \text{ Euro}$ .

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

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**

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**

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 degradi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet**

#### **Componente porta**

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

### **Componente flusso**

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

## 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 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.

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> )  | #    |
| Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on field</i> ) | #    |

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli "Interventi di Fornitura a Vuoto" sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: la descrizione della causale, la data di ricezione dell'ordine, l'identificativo del servizio, l'identificativo dell'ordine, la data di notifica all'Operatore, l'importo applicato. A partire dal 16 giugno 2015, Telecom Italia ha aggiunto ulteriori informazioni: indirizzo della sede del cliente finale, adesione al processo NPD, codice e descrizione della causale sospensione, manodopera sociale/impresa, descrizione dell'impresa.

## **4.2 Interventi di Manutenzione a Vuoto**

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

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

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dall'Operatore verso Telecom Italia;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudò) della segnalazione;
- riscontro all'Operatore sull'esito delle verifiche e/o dell'intervento eseguito.

In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene gestito in modo *standard* e chiuso con "causa Telecom Italia" o "causa terzi/forza maggiore";
- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa Operatore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia, ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'Operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa Operatore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

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

|  | Euro |
|--|------|
| Intervento di Manutenzione a Vuoto ( <i>on call</i> )  | #    |
| Intervento di Manutenzione a Vuoto ( <i>on field</i> ) | #    |

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.

Tale Allegato “non è stato oggetto, nei passati procedimenti di approvazione delle OR, di valutazione da parte dell’Autorità, sebbene costituisca un positivo elemento di trasparenza e garanzia di non discriminazione delle modalità di calcolo degli SLA/penali applicate da Telecom Italia” (cfr. delibera 284/20/CIR, punto 69).

| 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<br><br>(rif. par 4.2) | Il ritardo sul tempo di risposta alla segnalazione è fuori SLA se:<br>[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=<br><b>[Tempo di lavorazione della segnalazione - 8 giorni lavorativi]</b><br>Dove <b>Tempo di lavorazione della segnalazione</b> = [Data Chiusura Segnalazione - Data primo giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione]  |
| Tabella 2a - SLA per invio delle notifiche di rifiuto<br><br>(rif. par 4.2)                           | <b>Rifiuti prima della validazione dell'ordine</b><br><br>La notifica di rifiuto è fuori SLA se la [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DRO] è maggiore di 1 gg lavorativo<br>(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=<br><br><b>Tempo di notifica del rifiuto</b> – 1gg lavorativo<br>Dove <b>Tempo di notifica del rifiuto</b> = [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DRO]   |
|   | <b>Rifiuti post validazione dell'ordine</b><br>La notifica di rifiuto è fuori SLA se la [Data di Effettiva Notifica del rifiuto – DAC (SLA)] è maggiore di 0]<br>La DAC è l'ultima DAC valida.   | Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=<br><br><b>Tempo di notifica del rifiuto</b><br>Dove <b>Tempo di notifica del rifiuto</b> = [Data di Effettiva Notifica del rifiuto – DAC(SLA)] espresso in giorni lavorativi.  |
| Tabella 3a - SLA per invio della notifica di espletamento<br><br>(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=<br><b>Tempo di notifica espletamento</b> - 1gg solare<br><br>Dove <b>Tempo di notifica espletamento</b> = [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<br><br>(rif. par 4.2)               | <b>Notifica Conferma DAC</b><br>La notifica di conferma DAC è fuori SLA se: la [Data di notifica di conferma DAC – DRO] è maggiore di 2gg lavorativi.<br><br><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b><br><br><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=<br><b>Tempo notifica conferma DAC</b> – 2gg lavorativi<br><br>Dove <b>Tempo notifica conferma DAC</b> è uguale [Data Notifica Conferma DAC (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di conferma DAC) - DRO ]   |
|   | <b>Notifica Rimodulazione DAC</b><br>La notifica di rimodulazione DAC è fuori SLA se: la [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC] è minore di 3gg lavorativi<br><br><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b>  | Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=<br><b>Tempo notifica rimodulazione DAC</b> – 3gg lavorativi<br>Dove <b>Tempo notifica rimodulazione DAC</b> 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)]  |



| 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><b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b></p>   | <p>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)</p>  |
| <p>Tabella 5a - SLA per il tasso di rimodulazione DAC<br/>(rif. par 4.2)</p>       | <p>Per ogni OAO, il tasso di rimodulazione è fuori SLA se:<br/>[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:<br/>[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<br/>(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<br/>(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<br/>(rif. par 4.2)</p> | <p>Si possono presentare due casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> | <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>   |