

**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2015**

Servizi di Accesso NGAN

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione,

Fibre ottiche primarie e secondarie,

Segmenti di terminazione in fibra ottica

(Mercato 4)

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

19 dicembre 2014

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | SCOPO | 4 |
| 2 | SLA DI <i>PROVISIONING</i> | 6 |
| | 2.1. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</i> | 8 |
| | 2.1.1. Studio di Fattibilità | 8 |
| | 2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale | 8 |
| | 2.1.3. Penali | 9 |
| | 2.2. <i>SLA PER LA FORNITURA DI TRATTE DI ADDUZIONE</i> | 10 |
| | 2.2.1. Studio di Fattibilità | 10 |
| | 2.2.2. Tratta di Adduzione | 11 |
| | 2.2.3. Penali | 11 |
| | 2.3. <i>SLA PER LA FORNITURA DI FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i> | 12 |
| | 2.3.1. Studio di Fattibilità | 12 |
| | 2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria | 12 |
| | 2.3.3. Penali | 13 |
| | 2.4. <i>SLA PER LA FORNITURA DI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i> | 14 |
| | 2.4.1. Studio di Fattibilità | 14 |
| | 2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica | 15 |
| | 2.4.3. Penali | 15 |
| | 2.5. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INTERCONNESSIONE DI FIBRE OTTICHE</i> | 16 |
| | 2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche | 16 |
| | 2.5.2. Penale | 16 |
| 3 | SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI <i>ASSURANCE</i> | 18 |
| 4 | SLA DI <i>ASSURANCE</i> | 19 |
| | 4.1. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI</i> | 20 |
| | 4.1.1. Penale | 21 |
| | 4.2. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE TRATTE DI ADDUZIONE</i> | 22 |
| | 4.2.1. Penale | 22 |
| | 4.3. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i> | 23 |
| | 4.3.1. Penale | 24 |
| | 4.4. <i>SLA PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i> | 24 |
| | 4.4.1. SLA 2D – Second Day | 25 |
| | 4.4.2. SLA ND – Next Day | 26 |
| | 4.4.3. SLA HD – Half Day | 27 |
| | 4.4.4. SLA FT – Full Time | 27 |
| | 4.4.5. Condizioni economiche | 28 |

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 4.4.6. | Penali per SLA 2D, SLA ND e SLA HD | 29 |
| 4.4.7. | Penale per SLA FT | 29 |
| 5 | INTERVENTI A VUOTO | 30 |
| 5.1. | INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO | 30 |
| 5.2. | INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO..... | 31 |

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della Delibera 1/12/CONS, pubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei Servizi di Accesso alle reti NGAN (Next Generation Access Network) *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica* appartenenti al Mercato 4 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE.

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA *base* e *premium*. Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso alle reti di nuova generazione (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica*").

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica* – 31 ottobre 2014", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica* – 19 dicembre 2014", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

L'OR approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1° gennaio 2015, salvo ove diversamente specificato. Nelle more dell'approvazione dell'OR, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità.

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

2 SLA DI PROVISIONING

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

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio della Manifestazione di Interesse o dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento degli stessi da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica*".

Gli SLA si calcolano sulle Manifestazioni di Interesse/ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

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

Telecom Italia garantisce i tempi di *provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica*".

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

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

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

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

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

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

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

2.1. SLA per la fornitura di Infrastrutture di Posa Locali

2.1.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.1.2. Infrastruttura di Posa Locale

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

Tabella 2: SLA per l'Infrastruttura di Posa Locale

| | Tempo di fornitura |
|--|---|
| Equipaggiamento infrastruttura a cura Telecom Italia | entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi) |
| Fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia | entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi) |

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia del Modello 2 compilato dall'Operatore richiedente il servizio.

2.1.3. Penali

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

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

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

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

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

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

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

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

2.2. SLA per la fornitura di Tratte di Adduzione

2.2.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.2.2. Tratta di Adduzione

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

Tabella 6: SLA per la Tratta di Adduzione

| | Tempo di fornitura |
|---------------------|---|
| Tratta di Adduzione | entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi) |

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

2.2.3. Penali

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

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

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

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

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

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

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

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

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

2.3.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

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

| | Tempo di fornitura |
|---|---|
| Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE da realizzare | entro 40 giorni lavorativi (nell'80% dei casi) |
| Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE esistente | entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi) |

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

2.3.3. Penali

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

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

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

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

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

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

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

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

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

2.4.1. Studio di Fattibilità

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

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

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

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

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

2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

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

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

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

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

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

2.4.3. Penali

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

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

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

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

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

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali.

2.5. SLA per la fornitura di Interconnessione di Fibre Ottiche

2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche

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

Tabella 16: SLA per l'Interconnessione di Fibre Ottiche

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

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

2.5.2. Penale

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

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

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

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

Tabella 17: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Interconnessione di Fibre Ottiche

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

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

3 SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE

Telecom Italia nel capitolo seguente sottopone all'approvazione di AGCom una nuova proposta di SLA unico per i seguenti servizi di accesso:

- *Wholesale Line Rental;*
- Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling;
- Segmento di terminazione in fibra ottica;
- *Bitstream, Bitstream NGA e VULA.*

A seguito dell'approvazione di AGCom, Telecom Italia si impegna ad implementare, sui propri sistemi informatici, tale SLA unico con le eventuali modifiche introdotte da AGCom. La disponibilità del nuovo SLA sarà comunicata agli Operatori tramite apposita *news* sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com.

Nelle more dell'approvazione da parte di AGCom delle nuove condizioni di offerta, Telecom Italia continua ad applicare gli ultimi SLA approvati.

Eventuali *Trouble Ticket* relativi agli accessi, aperti dall'Operatore prima del passaggio al nuovo SLA unico, ai fini del calcolo delle penali sono consuntivati con il precedente SLA.

4 SLA DI ASSURANCE

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

I processi di *assurance*, compreso il Nuovo Processo di *Assurance* (NPA) per il servizio *Segmento di terminazione in fibra ottica*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica*".

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

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

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

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento,

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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

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

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

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

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

4.1. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali

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

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

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

Tabella 18: SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa Locali (¹)

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

4.1.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 4.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 19: Penale per disservizio dell'Infrastruttura di Posa Locali

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

¹ *Gli SLA di assurance per le "Infrastrutture di Posa Locali" e per le "Tratte di Adduzione" sono stati allineati a quelli per il servizio di Prolungamento dell'accesso in Fibra Ottica, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 9/13/CIR, art. 2, comma 21, senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia. Infatti, si evidenzia che le tempistiche previste da tali SLA non sono in alcun modo ottenibili in quanto il ripristino delle infrastrutture di posa necessita di opere di cantiere quali scavi, perforazioni, smantellamento e ripristino dell'asfalto stradale, in ambito stradale e di opere murarie, come apertura tracce su muri, lastrici marmorei e quant'altro presente all'interno degli edifici, per l'intercettazione delle tratte di adduzione."*

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

4.2. SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione

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

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

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

Tabella 20: SLA per i disservizi delle Tratte di Adduzione (2)

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

4.2.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 4.2, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

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

Tabella 21: Penale per disservizio della Tratta di Adduzione

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

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

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

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

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

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

Tabella 22: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche Primarie o Secondarie

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

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale l'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Telecom Italia, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

4.3.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 4.3, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 23: Penale per disservizio della Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

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

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

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

Per la lavorazione dei TT di disservizio dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica, Telecom Italia offre agli Operatori i seguenti quattro SLA:

- a) SLA *2D* – *Second Day*, ovvero lavorazione entro la seconda giornata lavorativa successiva alla segnalazione;
- b) SLA *ND* – *Next Day*, ovvero lavorazione entro la giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione;
- c) SLA *HD* – *Half Day*, ovvero lavorazione entro la mezza giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione;
- d) SLA *FT* – *Full Time*, ovvero lavorazione entro 8 ore solari dalla segnalazione.

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

Per ciascun accesso, l'Operatore sceglie lo SLA più adeguato alle necessità del proprio cliente finale nelle seguenti modalità:

- per i nuovi accessi l'Operatore inserisce, in un apposito campo dell'ordine di attivazione, lo SLA scelto;
- per gli accessi da migrare l'Operatore *recipient* inserisce, in un apposito campo dell'ordine di migrazione, lo SLA scelto.

L'Operatore ha la possibilità di variare, a titolo oneroso, lo SLA dell'accesso da lui scelto.

Per gli accessi in consistenza con "SLA *base*" al momento del rilascio in esercizio del NPA, Telecom Italia assumerà di *default* lo SLA 2D – *Second Day*.

L'Operatore avrà successivamente la possibilità di variare, a titolo gratuito, lo SLA assegnato di *default*.

Per gli accessi in consistenza con "SLA *premium*" al momento del rilascio in esercizio del NPA, Telecom Italia manterrà lo SLA in essere in quel momento. L'Operatore avrà successivamente la possibilità di variare, a titolo oneroso, tali SLA. A valle del rilascio in esercizio del NPA tali "SLA *premium*" non potranno più essere richiesti.

Gli SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi includono tutte le tipologie di "causa" previste dal Nuovo Processo di *Assurance*, ovvero "causa Telecom Italia", "causa Operatore", "causa forza maggiore" e "causa terzi".

4.4.1. SLA 2D – Second Day

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto:

- se l'Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

l'Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA "2D" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nella seguente tabella:

Tabella 24: SLA 2D

| Fascia oraria di accettazione | Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi |
|---|---|
| Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 16:30 | max entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione |

4.4.2. SLA ND – Next Day

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto:

- se l'Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA "ND" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nella seguente tabella:

Tabella 25: SLA ND

| Fascia oraria di accettazione | Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi |
|-------------------------------|---|
| Lun÷Sab, esclusi i festivi, | max entro |

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

| |
|------------------------|
| dalle 00:00 alle 16:30 |
|------------------------|

| |
|--|
| il giorno lavorativo successivo all'accettazione |
|--|

4.4.3. SLA HD – Half Day

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è H24 dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi.

Pertanto:

- se l'Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA "HD" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nella seguente tabella:

Tabella 26: SLA HD

| Fascia oraria di accettazione | Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi |
|---|---|
| Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 14:00 | max entro le 23:59 dello stesso giorno lavorativo dell'accettazione |
| Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 14:01 alle 23:59 | max entro le 14:00 del giorno lavorativo successivo all'accettazione |

4.4.4. SLA FT – Full Time

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è H24, inclusi i festivi.

Pertanto, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR).

Lo SLA "FT" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nella seguente tabella:

Tabella 27: SLA FT

| Fascia oraria di accettazione | Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi |
|-------------------------------|--|
| dalle 00:00 alle 23:59 | entro le 8 ore solari successive all'accettazione |

4.4.5. Condizioni economiche

Le condizioni economiche relative agli SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi sono riportate nella seguente tabella:

Tabella 28: Condizioni economiche degli SLA

| SLA | Canone per lo SLA (*) | |
|--|--|-----------------|
| 2D | Per ogni accesso | Nessuno |
| ND | Per ogni accesso fino al 22% della consistenza totale dell'Operatore ³ | Nessuno |
| | Per ogni accesso eccedente il 22% della consistenza totale dell'Operatore ³ | 3,00 Euro/mese |
| HD | Per ogni accesso fino al 3% della consistenza totale dell'Operatore ³ | Nessuno |
| | Per ogni accesso eccedente il 3% della consistenza totale dell'Operatore ³ | 5,00 Euro/mese |
| FT | Per ogni accesso | 19,00 Euro/mese |
| Variazione dello SLA associato all'accesso | | 10,37 Euro |

(*) aggiuntivo rispetto al canone del servizio di accesso

Per ciascun mese di fatturazione, ai fini della determinazione della quota di accessi cui applicare i suddetti canoni, farà fede la consistenza di accessi di ciascuno SLA rilevata da Telecom Italia all'inizio del mese di fatturazione.

³ I servizi sono: Wholesale Line Rental, Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling, Segmento di terminazione in fibra ottica, Bitstream, Bitstream NGA e VULA.

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

4.4.6. Penali per SLA 2D, SLA ND e SLA HD

Per i TT chiusi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di *assurance*, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni giornata lavorativa (o mezza giornata lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo sul tempo di lavorazione del TT, la penale è pari al 400% del canone giornaliero dell'accesso.

4.4.7. Penale per SLA FT

Per i TT chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA *FT*, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni ora solare di ritardo sul tempo di lavorazione del TT, la penale è pari al 100% del canone giornaliero complessivo (canone giornaliero di accesso + canone giornaliero per lo SLA *FT*) relativo all'accesso assistito.

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

5 INTERVENTI A VUOTO

5.1. Interventi di Fornitura a Vuoto

In fase di *provisioning*, la fattispecie di “Intervento di Fornitura a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine dell’Operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l’intervento del tecnico di Telecom Italia, l’Operatore richiede l’annullamento dell’ordine prima dell’espletamento del servizio richiesto, 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*), il tecnico di Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
 - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’Operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (*on field*), il tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore rifiuta l’intervento tecnico;

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

- d) l'impianto del cliente finale/dell'Operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l'Operatore non ha ottenuto i permessi necessari);
- e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l'ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore.

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

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

| | Euro |
|--|-------|
| Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i> o <i>on field</i>) | 91,94 |

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.

5.2. Interventi di Manutenzione a Vuoto

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

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)

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/collauda) della segnalazione;
- riscontro all'Operatore sull'esito delle verifiche e/o dell'intervento eseguito.

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

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

Nel caso di "Intervento di Manutenzione a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

| | Euro |
|------------------------------------|--------|
| Intervento di Manutenzione a Vuoto | 139,83 |

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

*Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica
(sottoposto ad approvazione di AGCom)*

(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.