

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO
ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI
METALLICHE DI
TELECOM ITALIA 2015
(MERCATO 4)

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

11 DICEMBRE 2014

INDICE

1.	SCOPO	3
2.	ACRONIMI	4
3.	SLA E PENALI PER IL PROVISIONING	5
3.1.	SLA DI ATTIVAZIONE	5
3.2.	SLA - RIFIUTI ED ESPLETAMENTI	6
3.3.	PENALI – ATTIVAZIONI.....	8
3.4.	PENALI – RIFIUTI ED ESPLETAMENTI	10
4.	TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO: PENALI A CARICO DELL’OPERATORE	13
5.	SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE	14
6.	SLA E PENALI PER L’ASSURANCE	15
6.1.	SLA PER L’ASSURANCE.....	15
6.1.1.	SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi.....	15
6.1.1.1.	SLA 2D – Second Day.....	16
6.1.1.2.	SLA ND – Next Day	17
6.1.1.3.	SLA HD – Half Day	17
6.1.1.4.	SLA FT – Full Time	18
6.1.1.5.	Condizioni economiche.....	18
6.1.2.	SLA per i degrading sugli accessi.....	19
6.1.3.	SLA per disservizi/degrading ripetuti sugli accessi.....	20
6.1.4.	SLA per Canale Numerico a 2 Mbit/s e Prolungamento dell’accesso	20
6.2.	PENALI PER L’ASSURANCE.....	21
6.2.1.	Penali per gli SLA 2D, SLA ND e SLA HD	22
6.2.2.	Penale per lo SLA FT.....	22
6.2.3.	Penale per lo SLA sui degrading degli accessi	23
6.2.4.	Penali per lo SLA sui disservizi/degrading ripetuti sugli accessi.....	23
6.2.5.	Penale per lo SLA su Canale Numerico a 2 Mbit/s e Prolungamento dell’accesso	23
6.3.	DISPONIBILITÀ CANALE NUMERICO	24
7.	INTERVENTI A VUOTO	25
7.1.	INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO	25
7.2.	INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO.....	26

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di elencare i Service Level Agreement (SLA) applicati da Telecom Italia nell'ambito dei processi di provisioning e assurance dei seguenti servizi:

1. Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. full unbundling o Full ULL);
2. Servizio di unbundling dati (c.d. ULL dati);
3. Servizio di unbundling virtuale (c.d. VULL);
4. Servizio di canale numerico;
5. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. sub loop);
6. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);
7. Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

Gli SLA di Provisioning dei servizi inclusi nell'“Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche” si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia nell'orario 8:30-16:30 (Lunedì – Venerdì esclusi i festivi), salvo ove diversamente indicato.

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

2. ACRONIMI

DAC	Data di Attesa Consegna
DES	Data di Espletamento
DRO	Data Ricezione Ordine
Full ULL	Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica
LA	Linea Attiva
LNA	Linea Non Attiva
NPA	Nuovo Processo di Assurance
NP	Number Portability
OLO	Other Licensed Operator
SLA	Service Level Agreement
SLU	Sub Loop Unbundling
TI	Telecom Italia
ULL	Unbundling del Local Loop
ULL dati	Servizio di unbundling dati
VULL	Servizio di unbundling virtuale
WLR	Wholesale Line Rental

3. SLA E PENALI PER IL PROVISIONING

Gli SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso disaggregato sono calcolati prendendo a riferimento la DAC indicata dall'Operatore, compatibile con i tempi minimi di seguito definiti, fatte salve eventuali rimodulazioni non imputabili a Telecom Italia che intervengono nella lavorazione della richiesta.

Al fine della determinazione dei tempi di attivazione, i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla DRO, intesa come il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione dell'ordinativo inviato dall'Operatore.

Nel caso di passaggio di un cliente finale tra Operatori, i termini di fornitura dei servizi sono quelli previsti per l'attivazione del servizio richiesto dall'Operatore Recipient.

3.1. SLA di attivazione

Di seguito si riportano gli SLA per l'attivazione dei servizi di accesso disaggregato.

Tabella 1: SLA di attivazione per servizi Full ULL, ULL dati, VULL su Linea Attiva, Shared Access e Cambio coppia al permutatore

Servizio	SLA
Coppia attiva ¹	<ul style="list-style-type: none">• a DAC nel 95% dei casi• a DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi: con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi
Coppia non attiva ²	<ul style="list-style-type: none">• Entro DAC nel 95% dei casi:• Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi

Lo Shared Access è offerto solo su coppia attiva. Per Full ULL e ULL dati gli SLA valgono con e senza NP.

¹ Nel caso di linea attiva lo SLA deve essere considerato al netto di cause di forza maggiore e superamento della capacità produttiva.

² Nel caso di linea non attiva lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali. La mancata disponibilità del cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto descritto nel documento "Manuale delle procedure".

Tabella 2: SLA di attivazione per servizio di Sub Loop

Servizio	SLA
Coppia attiva ¹	<ul style="list-style-type: none"> a DAC nel 95% dei casi a DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi: con DAC minima pari a DRO + 7 gg lavorativi
Coppia non attiva ²	<ul style="list-style-type: none"> Entro DAC nel 95% dei casi: Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 7 gg lavorativi

Per il Sub Loop, gli SLA valgono con e senza NP, nonché per il caso di due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

Tabella 3: SLA di attivazione per servizio di VULL su Linea Non Attiva

Servizio	SLA
Unbundling Virtuale su Linea Non Attiva	Tempi previsti nelle Tabelle 1 e 2 dell'Offerta di Riferimento 2015 del servizio Wholesale Line Rental per gli ordinativi standard

Tabella 4: SLA di attivazione per servizio di Canale Numerico

Servizio	SLA
Canale numerico	<ul style="list-style-type: none"> Entro DAC nel 95% dei casi: Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 11 gg lavorativi

Tabella 5: SLA di attivazione Servizio di Prolungamento dell'Accesso in fibra ottica

Servizio	SLA
Servizio di prolungamento su fibra ottica	<ul style="list-style-type: none"> Entro DAC nel 95% dei casi: Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 11 giorni lavorativi

3.2. SLA - Rifiuti ed Espletamenti

Di seguito si riportano gli SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti e di espletamento dell'ordine di attivazione del servizio di accesso completamente disaggregato su Linea non attiva, di Unbundling dati su linea non attiva e di Unbundling Virtuale su Linea non attiva.

Tabella 6: SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ Unbundling dati su Linea non attiva ➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva	<i>Rifiuti prima della validazione dell'ordine:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Entro DRO+1 nel 100% dei casi <i>Rifiuti post validazione dell'ordine:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Entro DAC nel 100% dei casi con DAC eventualmente rimodulata

I “*Rifiuti prima della validazione dell'ordine*” sono quelli prodotti durante le “verifiche formali contrattuali” secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCom del 9 aprile 2008. Superate con esito positivo le verifiche formali contrattuali, l'ordine è validato e Telecom Italia invia all'OLO al tempo t_2 la “notifica di acquisizione”.

I “*Rifiuti post validazione dell'ordine*” sono quelli prodotti dopo l'invio di Telecom Italia all'OLO al tempo t_2 della notifica di acquisizione durante le “verifiche tecniche e gestionali” e in fase di “provisioning” secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCom del 9 aprile 2008. Dai rifiuti notificati post validazione che possono andare fuori SLA devono essere esclusi quei rifiuti effettuati a seguito di assenza di attività in capo agli Operatori che hanno richiesto il servizio. E' questo il caso di OL sospesi in attesa di attività in capo all'OLO che vengono chiusi per Annullamento dell'OLO o per scadenza dei tempi di sospensione in assenza di intervento dell'Operatore. Questi KO sono identificabili dalle seguenti causali:

- KO per Cliente irreperibile in fase di appuntamento;
- KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI in fase di appuntamento;
- KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI *on field*;
- KO per Cliente irreperibile *on field*;
- KO per Recapiti Telefonici Cliente errati;
- KO per Cliente irreperibile in fase di appuntamento;
- KO per Canalina ostruita o inidonea;
- KO per mancanza permessi pubblici/privati.

Tabella 7: SLA relativi all'invio della notifica di espletamento di un ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ Unbundling dati su Linea non attiva ➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva 	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento nel 100% dei casi

Di seguito si riportano gli SLA relativi all'invio al Donating della notifica di espletamento di disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL.

Tabella 8: SLA relativi all'invio al Donating della notifica di espletamento di disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL

Servizio	SLA
Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica ➤ Unbundling dati ➤ Unbundling Virtuale 	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento nel 100% dei casi

3.3. Penali – Attivazioni

In coerenza con quanto disposto al comma 11 dell'art. 39 della Delibera 4/06/CONS, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate per i servizi di accesso disaggregato che sono calcolate, consuntivate e valorizzate su base anno solare.

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 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.

Ai fini del calcolo dei giorni di ritardo di consegna si considera la differenza in giorni lavorativi tra:

- la DES e la DAC indicata da OLO o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 95% entro DAC
- la DES e la DAC indicata da OLO o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia +3gg lavorativi per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 100% al netto di quelli già in penale per il mancato rispetto della prima soglia.

Nel caso di cambio coppia al permutatore le penali applicate sono pari ad un terzo dell'importo economico relativo al servizio per il quale è richiesto il cambio coppia.

Le penali previste per il mancato rispetto degli SLA di provisioning non si applicano qualora il mancato rispetto sia dovuto a:

- 1 cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
- 2 sede 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) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
- 3 mancato rilascio di permessi da enti pubblici o privati;
- 4 indisponibilità di risorse in rete di accesso;
- 5 Operatore e/o cliente finale.

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a fornire il servizio nel minor tempo possibile (*best effort*).

Tabella 9: Penali Servizio di Shared Access, ULL, VULL e Subloop

Servizio	Penale
Shared Access	5 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro
ULL, VULL	50% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo
Subloop	10% del canone mensile medio pari a 42,25 dell'offerta denominata Internet Fibra corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per determinare le richieste in SLA e quelle fuori SLA per tutti i collegamenti si confronta il ritardo di fornitura (differenza in giorni lavorativi tra la DAC e la DES), con i tempi obiettivo fissati dallo SLA. Le richieste fuori SLA, nel caso di soglia inferiore al 100%, sono al netto di quelle in franchigia individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione. Le richieste che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 10: Esempio calcolo penali

Totale collegamenti espletati	SLA	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	95%	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150

Totale collegamenti espletati	SLA	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	100%	In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100 (*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i collegamenti in penale della fascia precedente

3.4. Penali – Rifiuti ed Espletamenti

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di notifica di rifiuto dell'ordine, riportati nella Tabella 6, Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella:

Tabella 11: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di:	Rifiuti prima della validazione dell'ordine:
➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva	• 1,00 € per ogni giorno solare di ritardo
➤ di Unbundling dati su Linea non attiva	Rifiuti post validazione dell'ordine:
➤ di Unbundling Virtuale su Linea non attiva	• 1,00 € per ogni giorno solare di ritardo

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di espletamento dell'ordine, riportati nella Tabella 7, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella:

Tabella 12: Penali relative ai ritardi di invio delle notifica di espletamento dell'ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ di Unbundling dati su Linea non attiva ➤ di Unbundling Virtuale su Linea non attiva 	1 € per ogni giorno solare di ritardo

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio al Donating della notifica di espletamento disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL, riportati nella Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella:

Tabella 13: Penali relative ai ritardi di invio al Donating delle notifica di espletamento di disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL

Servizio	SLA
Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica ➤ di Unbundling dati ➤ di Unbundling Virtuale 	1 € per ogni giorno solare di ritardo
Nota: Questa penale entra in vigore dalla data di ripubblicazione dell'OR 2013 a seguito della Delibera 747/13/CONS	

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA *scartati ingiustificatamente*.

Gli ordini *scartati ingiustificatamente* sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini *scartati ingiustificatamente* i rifiuti 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).

In caso di rifiuto di un ordinativo l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, invia una segnalazione specifica a Telecom Italia tramite i consueti

canali di assistenza per il provisioning, accompagnata dalla risottomissione dell'ordine. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia.

Qualora Telecom Italia riscontri un utilizzo improprio di tali segnalazioni, comunicherà all'AGCOM tali comportamenti. Nel caso di segnalazioni erronee da parte dell'Operatore, quest'ultimo corrisponde a Telecom Italia il contributo per intervento di fornitura a vuoto previsto nel presente documento, a titolo di ristoro dei costi sostenuti.

Telecom Italia entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione specifica, comunica all'operatore l'esito delle verifiche svolte.

Successivamente, l'Operatore potrà chiedere, secondo le consuete modalità di fatturazione, le penali per *ordini scartati ingiustificatamente* per un importo pari a 5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla segnalazione specifica di ciascun ordine *scartato ingiustificatamente* fino alla data di acquisizione dello stesso ordine espletato positivamente, al netto dei tempi in capo all'operatore per la risottomissione dell'ordinativo.

4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO: PENALI A CARICO DELL'OPERATORE

L'Operatore dovrà completare le attività di migrazione delle linee attivate in modalità ULL virtuale ad ULL fisico entro 90 giorni solari dalla data di consegna di tutte le risorse di collocazione necessarie al passaggio all'unbundling fisico. Trascorso tale termine, Telecom Italia continuerà a garantire il servizio di ULL virtuale e l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia, oltre al canone ULL virtuale, una penale progressiva per le linee che non sono passate in unbundling fisico pari al 75% del canone mensile del servizio di ULL virtuale per ogni mese di ritardo.

La penale è calcolata applicando, a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di effettiva richiesta di trasformazione, il 75% del canone di "noleggio mensile relativo alla fornitura di una coppia in rame" dell'Offerta di Riferimento ULL vigente.

Nel caso in cui l'Operatore alla data di calcolo della penale da parte di Telecom Italia non abbia ancora provveduto a richiedere la trasformazione, la suddetta penale sarà applicata a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di calcolo della penale stessa.

5. 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.

6. SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

L'assurance dei servizi oggetto di offerta consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio/degrado/richiesta di supporto aperti dagli Operatori (tramite il sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com oppure *Web Services Assurance*).

Il Nuovo Processo di *Assurance*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *TT* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2015 (Mercato 4)".

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

6.1. SLA per l'assurance

6.1.1. SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi

Per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi, 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.

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 le linee di accesso in consistenza con "SLA base" al momento del rilascio in esercizio del NPA, Telecom Italia assumerà di *default* lo SLA 2D.

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

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".

6.1.1.1. 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 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 14: 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

6.1.1.2. 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 15: SLA ND

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 giorno lavorativo successivo all'accettazione

6.1.1.3. 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 16: 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

6.1.1.4. 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 17: 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

6.1.1.5. Condizioni economiche

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

Tabella 18 Tabella 19 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 (**)	3,00 Euro/mese
HD	Per ogni accesso fino al 3% della consistenza totale dell'Operatore (**)	Nessuno
	Per ogni accesso eccedente il 3% della consistenza totale dell'Operatore(**)	5,00 Euro/mese
FT	Per ogni accesso	19,00 Euro/mese

(*) aggiuntivo rispetto al canone del servizio di accesso.

(**) vedi nota 3.

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.

6.1.2. SLA per i degni sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado su un accesso, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel documento "Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2015 (Mercato 4)".

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 per i degni sugli accessi si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nella seguente tabella:

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.

Tabella 20: SLA per i degradi sugli accessi

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 i 5 giorni lavorativi successivi all'accettazione

Lo SLA per i degradi sugli accessi include tutte le tipologie di “causa” previste dal Nuovo Processo di Assurance, ovvero “causa Telecom Italia”, “causa Operatore”, “causa forza maggiore” e “causa terzi”.

6.1.3. SLA per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Ai fini del calcolo del presente SLA, un TT di disservizio/degrado su un accesso, chiuso con “causa Telecom Italia”, si considera ripetuto qualora venga chiuso con la medesima causa e classificazione tecnica con cui era già stato chiuso, nelle precedenti 72 ore solari, un altro TT di disservizio/degrado sul medesimo accesso.

In questi casi, Telecom Italia applica il seguente SLA:

Tabella 21: SLA per disservizi/degradi ripetuti su accessi Full ULL, ULL dati e Shared Access di un Operatore

TT chiusi causa Telecom Italia	(%)
Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti	5%

6.1.4. SLA per Canale Numerico a 2 Mbit/s e Prolungamento dell'accesso

Di seguito si riporta lo SLA di Assurance per il servizio di Canale Numerico a 2 Mbit/s e per il Prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

Tabella 22: SLA Assurance per servizio di Canale Numerico a 2 Mbit/s

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro 4,5 ore lavorative (*)	100%

(*) Salvo quanto diversamente concordato con il cliente e da far decorrere dal momento della segnalazione del guasto

La rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro 08:00 - 16:00 (da Lunedì a Venerdì, esclusi i festivi).

Tabella 23: SLA Assurance per servizio di Prolungamento dell'accesso in fibra ottica

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	Fasce temporali di segnalazione guasto	(%)
Entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
Entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-festività infrasettimanale	90%
Entro 24 ore	8÷16 Lun-Ven	100%

6.2. Penali per l'assurance

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 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*.

6.2.1. Penali per gli SLA 2D, SLA ND e SLA HD

Per i TT lavorati oltre i tempi definiti dal relativo SLA di *assurance*, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale determinata in base a quanto di seguito riportato:

Tabella 24: Penali per SLA 2D, SLA ND e SLA HD su accessi Shared Access, ULL e VULL

Servizio	Penale
Shared Access	5,00 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100,00 Euro
ULL, VULL	50% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo

6.2.2. Penale per lo SLA FT

Per i TT chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA FT, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale determinata in base a quanto di seguito riportato:

Tabella 25: Penale per SLA FT su accessi Shared Access, ULL e VULL

Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)	Penali
fino a -5%	9% della somma del canone mensile e del canone aggiuntivo per ogni pp di scostamento
da -5% a -10%	18% della somma del canone mensile e del canone aggiuntivo per ogni pp di scostamento
da -10% a -15%	27% della somma del canone mensile e del canone aggiuntivo o per ogni pp di scostamento
oltre -15%	36% della somma del canone mensile e del canone aggiuntivo per ogni pp di scostamento

6.2.3. Penale per lo SLA sui degradi degli accessi

Per i TT chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA di *assurance* sui degradi degli accessi, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale determinata in base a quanto di seguito riportato:

Tabella 26: Penali per degradi su accessi Shared Access, ULL e VULL

Servizio	Penale
Shared Access	1,00 € per ciascun giorno solare di ritardo
ULL, VULL	10% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno solare di ritardo

6.2.4. Penali per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Per ciascun disservizio/degrado ripetuto che ecceda la soglia indicata nel paragrafo “*SLA per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi*”, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale pari a 10 volte il canone giornaliero previsto per il servizio erogato sulla risorsa fisica sulla quale è stato effettuato l'intervento.

6.2.5. Penale per lo SLA su Canale Numerico a 2 Mbit/s e Prolungamento dell'accesso

Per i TT chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA di *assurance* per Canale Numerico a 2 Mbit/s, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale determinata in base a quanto di seguito riportato:

Tabella 27: Penali per il ritardato ripristino a seguito di disservizi su Canale numerico

Ritardo di ripristino canale numerico	Penale per ora di ritardo
fino a 4 ore	25% del canone mensile
da 5 a 8 ore	100% del canone mensile
da 9 a 10 ore	200% del canone mensile
ogni ora oltre la decima	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale (P) riconosciuta sarà:

$P = (4h \times 25\%CM + 4h \times CM + 2h \times 200\%CM + 8h \times 200\% CM/30)$ dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino dei servizi di canale numerico di cui alla Tabella precedente:

- 1 nei casi in cui i tempi massimi di ripristino siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari:
 - 08:00 – 20:00 dal lunedì al venerdì;
 - 08:00 – 13:00 il sabato;
- 2 nei casi in cui i tempi massimi di ripristino siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base del numero di ore solari di ritardo.

Per ciascun disservizio/degrado ripetuto che ecceda la soglia indicata nella Tabella “SLA Assurance per servizio di Canale Numerico a 2 Mbit/s”, Telecom Italia riconoscerà all’Operatore, che ne faccia richiesta, 10 volte il canone giornaliero previsto per il servizio erogato sulla risorsa fisica sulla quale è stato effettuato l’intervento.

Per i TT chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA di *assurance* per Prolungamento dell’accesso in fibra ottica, l’Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale determinata in base a quanto di seguito riportato:

Tabella 28: Penali per il ritardato ripristino a seguito di disservizi su Prolungamento dell’accesso

Ritardo di ripristino prolungamento mediante portante trasmissivo	Penale per ora di ritardo
4 ore	10% del canone mensile
5 – 8 ore	25% del canone mensile
9 – 10 ore	50% del canone mensile
11 – 15 ore	100% del canone mensile
Ogni ora oltre la quindicesima	Al 100% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale riconosciuta sarà:

$P = (4h * 10\%CM + 4h * 5\%CM + 2h * 50\%CM + 5h * CM + 3h * 100\% CM/30)$ dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

6.3. Disponibilità Canale Numerico

Per la disponibilità annua del servizio di canale numerico e relative penali, si rimanda alla vigente Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti *Terminating*, Flussi di Interconnessione, Kit di Consegna e Raccordi Interni di Centrale).

7. INTERVENTI A VUOTO

7.1. 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 ordinativo (*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;
 - 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:

Tabella 29: Importo per Intervento di Fornitura a Vuoto

	Euro
Full ULL, ULL dati, ULL Virtuale, Accesso condiviso, SLU	44,27
Canale numerico	114,91
Prolungamento dell'accesso	357,112

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.

7.2. Interventi di Manutenzione a Vuoto

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

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

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

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

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il TT 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 OLO”; 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 OLO”; 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:

Tabella 30: Importo per Intervento di Manutenzione a Vuoto

	Euro
Full ULL, ULL virtuale, ULL dati, SLU , Accesso condiviso,	78,14
Canale numerico	78,88
Prolungamento dell'accesso	72,67

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 OLO” indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l'importo applicato.