SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2016

(sottoposta ad AGCom per approvazione)

22 Febbraio 2016

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

.INDICE

1 SCOPO 4

2 ACRONIMI 5

3 SLA E PENALI PER IL PROVISIONING 6

3.1 SLA di Attivazione 6

3.2 Penali di attivazione 9

3.3 Casi in cui non si applicano le penali di attivazione 10

3.4 SLA di errato provisioning 10

3.5 Penali di errato provisioning 11

3.6 SLA per ordini scartati ingiustificatamente validi fino al 20 febbraio 2016 11

4 SLA RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI: VALIDI DAL 21 FEBBARIO 2016 12

4.1 SLA – Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni 12

4.2 Penali Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni 15

5 SLA DI ASSURANCE 20

5.1 SLA Base 20

5.2 Penali SLA Base 20

5.3 SLA Plus 21

5.3.1 SLA Plus a intervento 21

5.3.2 SLA Plus a canone 22

5.4 Penali SLA Plus 23

5.5 Casi in cui non si applicano i tempi di ripristino 24

6 INTERVENTI A VUOTO 25

6.1 Interventi di Fornitura a Vuoto 25

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

6.2 Interventi di manutenzione a vuoto 26

Tutti i diritti riservati

1 SCOPO

Il presente documento riporta i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e di assurance per il servizio WLR.

Per quanto riguarda le penali per mancato rispetto degli SLA previsti nel presente documento, in coerenza con quanto disposto al comma 15 dell'art. 53 della Delibera 623/15/CONS, queste sono oggetto di verifica e pagamento trimestrale nel caso di SLA solo al 100%. I trimestri di riferimento sono: gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre e ottobre-dicembre. Nel caso di SLA che prevedono altre percentuali aggiuntive oltre il 100%, ad esempio il 95% degli ordini, secondo quanto specificato dallo SLA, l'intervallo temporale di cui sopra è semestrale e corrisponde al periodo tra il 1° gennaio ed il 30 giugno e al periodo tra il 1° luglio ed il 31 dicembre.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art 61 comma 1 della Delibera 623/15/CONS, 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. Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine tiene traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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

Tutti i diritti riservati

2 ACRONIMI

DAC	Data di Attesa Consegna
DIR	Data Invio Richiesta
DIT	Data/ora di Invio del reclamo da parte dell'Operatore a Telecom Italia
DES	Data di Espletamento
DRO	Data Ricezione Ordine
DRR	Data/ora di Ricezione del reclamo
Full ULL	Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica
LA	Linea Attiva
LNA	Linea Non Attiva
NP	Number Portability
OLO	Other Licensed Operator
SLA	Service Level Agreement
SLU	Sub Loop Unbundling
TI	Telecom Italia
WLR	Wholesale Line Rental

Tutti i diritti riservati

3 SLA E PENALI PER IL PROVISIONING

3.1 SLA di Attivazione

Di seguito si riportano gli SLA di attivazione per il servizio WLR e per le prestazioni ad esso associate.

Nel presente paragrafo per giorni lavorativi si intendono i giorni da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:30 festività escluse.

Tabella 1 Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Attiva, delle variazioni e delle prestazioni associate al servizio WLR

Tipologia di ordinativo	**100 % dei casi (giorni lavorativi)**
Ordinativo standard	6 gg
Ordinativo non standard	8 gg
Ordinativo complesso	entro 45 gg
Attivazione sincronizzata di differenti sedi-cliente Cambio categoria di appartenenza del cliente da residenziale a non residenziale e viceversa	entro 15 gg

Con riferimento alla Tabella sopra riportata, si precisa quanto segue:

- per *"ordinativo standard"* si intende l'ordinativo relativo alla configurazione di base del servizio WLR. La configurazione di base del servizio WLR include quelle prestazioni comprese nella tabella 1 del documento di Offerta di riferimento Wholesale Line Rental di Telecom Italia vigente. Unica eccezione è data dalla prestazione "CLIR" (sia su base chiamata che su base permanente) che Telecom Italia attiva esclusivamente su richiesta del cliente WLR;
- per *"ordinativo non standard"* si intende l'ordinativo relativo alla configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella base, in relazione al quale non sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tale ordinativo corrisponde all'attivazione del WLR comprensivo di almeno una delle prestazioni

Tutti i diritti riservati

aggiuntive non incluse nella configurazione di base e che non incidono sullo stato della linea;

- per *"ordinativo complesso"* si intende l'ordinativo non standard in cui sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. In questo caso Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione, il tempo di attivazione stimato che è al massimo di 45 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo, quest'ultimo si intende lavorabile negli stessi tempi degli "ordinativi non standard". Gli ordinativi complessi sono di due tipi:
    - quelli in cui è richiesta la sincronizzazione delle attivazioni del WLR;
    - quelli in cui è richiesta oltre alla sincronizzazione anche ulteriori attività, quali, ad esempio, la trasformazione della tipologia della linea

I tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva sono pari a quelli riportati nella tabella precedente incrementati dei valori riportati nella Tabella seguente che si riferiscono ai tempi di realizzazione della linea non attiva.

Tabella 2 Tempi di realizzazione della linea NON Attiva

Tipologia di ordinativo	**100 % dei casi (giorni lavorativi)**
Linea singola POTS o ISDN BRA	7 gg
Accesso multiplo POTS o ISDN BRA con ricerca automatica della linea libera	15 gg
Accesso ISDN PRA, GNR POTS e GNR ISDN	20 gg

In caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, i tempi indicati in **Tabella 2** sono determinati in base al numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%.

I tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** decorrono dalla ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia (DRO) completo delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

I tempi di realizzazione delle opere speciali decorrono dalla data di comunicazione a Telecom Italia dell'accettazione delle condizioni di fornitura sono addizionali rispetto a quelli di **Tabella**

Tutti i diritti riservati

1 e **Tabella 2** e non includono i tempi necessari per l'ottenimento di eventuali permessi pubblici o privati per la realizzazione delle opere stesse.

I tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva si applicano anche:

- per l'attivazione del servizio WLR su una linea Bitstream naked, VULA Naked;
- per la migrazione da ULL, SLU a WLR[1];
- per il trasloco di una linea WLR;
- per il cambio tipologia di accesso e per la gestione di linee aggiuntive.

In tali casi i tempi di fornitura del servizio WLR non comprendono i tempi riferibili a causa cliente finale e quelli di valutazione ed eventuale accettazione e realizzazione di opere speciali.

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR:

- su Linea Attiva alla Data di Attesa Consegna
- su Linea Non Attiva e su linee oggetto di trasloco, cambio tipologia di accesso e gestione linee aggiuntive, entro la Data di Attesa Consegna.

La Data di Attesa Consegna indicata dall'OLO in fase di invio dell'ordinativo oppure la Data di Attesa Consegna rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia non deve essere inferiore ai tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** .

I tempi di attivazione si intendono non rispettati da Telecom Italia qualora la data di espletamento (DES) risulti superiore alla DAC indicata da OLO o alla DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia.

I tempi sopra riportati attengono unicamente al rapporto tra Telecom Italia e l'operatore WLR. Ai fini dell'ottemperanza alla Delibera n. 254/04/CSP e la verifica della non discriminazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 15 della Delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia e gli operatori forniranno all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ciascuno per la parte di propria competenza, una reportistica coerente con gli obiettivi di qualità previsti dalla Delibera stessa e agli eventuali futuri aggiornamenti.

[1] *Ci si riferisce ai seguenti due casi: sito aperto all'Unbundling saturo; passaggio da ULL con OLO 1 a WLR con OLO2 durante i 12 mesi di latenza della disponibilità del servizio WLR in caso di apertura di un nuovo sito all'ULL.*

Tutti i diritti riservati

3.2 Penali di attivazione

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di attivazione secondo quanto definito nel paragrafo precedente corrisponderà all'operatore WLR una penale riportata nella Tabella seguente.

Tabella 3 Penali per mancato rispetto dei tempi di attivazione

Ritardo di consegna	Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto
1-2 giorni solari	30%
3-7 giorni solari	100%
8-15 giorni solari	150%
> = 16 gg solari	200% + il 60% per ogni giorno di ritardo

In particolare, ai fini dell'applicazione dalla tabella sopra riportata si precisa che:

- da 1 a 2 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 30% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 3 a 7 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 100% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 8 a 15 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 150% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 16 giorni in poi di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 200% del canone mensile del servizio richiesto, più il 60% del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo successivo al sedicesimo.

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo precedente, ai fini del calcolo dei giorni di ritardo di consegna si considera la differenza tra la Data di Espletamento (DES) e la Data di Attesa Consegna (DAC) indicata da OLO o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia.

Tutti i diritti riservati

Le penali sono valorizzate calcolando i giorni di ritardo nell'attivazione del servizio richiesto rispetto alla DAC.

3.3 Casi in cui non si applicano le penali di attivazione

Le penali previste per il mancato rispetto degli SLA di attivazione 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 causa Operatore e/o cliente finale.

Tra le cause di forza maggiore rientrano ad esempio:

- calamità naturali (alluvioni, allagamenti, terremoti, ecc.);
- presenza in centrale o in sede cliente di imprevedibili condizioni di non agibilità;
- scioperi nazionali;
- festività locali non rilevate dall'operatore;
- accordi specifici con l'operatore WLR,
- indisponibilità tecnico-operative da parte dell'operatore WLR.

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

3.4 SLA di errato provisioning

Nella tabella seguente è riportato lo SLA previsto in caso di errato provisioning.

Tutti i diritti riservati

Tabella 4 - SLA errato provisioning

Servizio	SLA
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Entro il limite del 2,5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR

3.5 Penali di errato provisioning

Per i casi di errato provisioning per i quali viene superata la soglia annua riportata nella tabella precedente, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore WLR le penali riportate nella **Tabella 3** tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia della richiesta di attivazione completa delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso escludendo le eventuali sospensioni e rimodulazioni della DAC dovute a cause non imputabili a Telecom Italia stessa.

3.6 SLA per ordini scartati ingiustificatamente validi fino al 20 febbraio 2016

Per gli ordini scartati ingiustificatamente fino al 20 febbraio 2016 incluso, si applica quanto definito nel paragrafo 2.1 del documento "Service Level Agreement Servizio Wholesale Line Rental di Telecom Italia 2014", approvato da AGCom con Delibera 168/15/CIR e pubblicato da Telecom Italia in data 15 gennaio 2016.

Tutti i diritti riservati

4 SLA RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI: VALIDI DAL 21 FEBBARIO 2016

Per gli ordini ricevuti dal 21 febbraio 2016 in aggiunta agli SLA di attivazione riportati nel capitolo precedente vengono applicati gli SLA e le relative penali riportate nel presente capitolo.

4.1 SLA – Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni

In relazione all'ordine di attivazione dei servizi WLR su LA e su LNA, di seguito si riportano gli SLA riferiti:

- alla risposta delle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati;
- all'invio delle notifiche dei rifiuti,
- all'invio delle notifiche di espletamento,
- all'invio della notifica della conferma/rimodulazione DAC;
- al tasso di rimodulazione della DAC;
- alle rimodulazioni multiple della DAC.

Tabella 5: SLA di risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati

Servizio	Tempo
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 gg lavorativi calcolati a partire dal giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione dell'OLO riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia

Tutti i diritti riservati

Tabella 6: SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione del servizio WLR

Servizio	Tempo	
	100% dei casi	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Entro DRO +1 gg lavorativo	Entro DAC per il 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" 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 i KO inviati da TI ad OLO a seguito di ordini sospesi per i quali OLO ha inviato a TI un annullamento o non ha fornito alcun riscontro entro i tempi previsti di sospensione.

Tabella 7: SLA relativi all'invio della notifica al Recipient di espletamento di un ordine di attivazione

Servizio	Tempo
	100% dei casi
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento

Tutti i diritti riservati

Lo SLA riportato nella Tabella precedente si applica anche nel caso di invio al Donating della notifica di espletamento a seguito della disattivazione per migrazione dei servizio WLR.

Tabella 8: SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC

Servizio	Tempo
	100% dei casi
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Tra DRO e DRO + 2 gg lavorativi per la notifica della conferma DAC (DRO ≤ T ≤ DRO+2). Entro DAC - 3 gg lavorativi per la notifica della rimodulazione della DAC (T ≤ DAC-3). Ciò in linea con i tempi previsti dalla regolamentazione vigente (delibera n. 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008, accordo quadro 14 giugno 2008).

Tabella 9: SLA per il tasso di rimodulazione DAC

Servizio	SLA
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o a causa cliente o a causa OLO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OLO Recipient) non superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OLO.

Tabella 10: SLA per rimodulazioni DAC multiple

Servizio	SLA
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Numero di rimodulazioni della DAC (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o a causa cliente o a causa OLO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OLO Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OLO.

Tutti i diritti riservati

4.2 Penali Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni

In relazione all'ordine di attivazione dei servizio WLR, di seguito si riportano le penali che si applicano in caso di mancato rispetto degli SLA riferiti:

- alla risposta delle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati;
- all'invio delle notifiche dei rifiuti,
- all'invio delle notifiche di espletamento,
- all'invio della notifica della conferma/rimodulazione DAC,
- al tasso di rimodulazione della DAC;
- alle rimodulazioni multiple della DAC,
- agli ordini scartati ingiustificatamente.

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di risposta delle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati, riportati nella ***Tabella 5*** Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 11: Penali per ritardata risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 5 euro/giorno (fascia 1); • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 10 euro/giorno (fascia 2); • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 15 euro/giorno (fascia 3).

Per il calcolo della penale si considerare la fascia i (con i =1, 2, 3) in cui ricade il numero di giorni lavorativi di ritardo g. La penale deve essere calcolata nel seguente modo:

- p = g×p1 (con p1 = 5 euro) nel caso di fascia 1;
- p = 3×p1 + (g-3)×p2 (con p1 = 5 euro, p2 = 10 euro) nel caso di fascia 2;
- p = 3×p_1 + 7×p2 + (g-10)×p3 (con p1 = 5 euro, p2 = 10 euro, p3 = 15 euro) nel caso di fascia 3.

Ad esempio:

- nel caso di g = 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è p = 3×5 + 4×10 = 55 euro;

Tutti i diritti riservati

- nel caso di g = 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è p = 3×5 + 7×10 + 2×15 = 115 euro.

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 12: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione WLR

Servizio	Penale	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA	Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

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 13: Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

La penale per ritardo nell'invio della notifica di espletamento si calcola a partire dal giorno solare successivo all'espletamento dell'ordine.

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della conferma/rimodulazione DAC, riportati nella ***Tabella 8*** Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tutti i diritti riservati

Tabella 14- Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Penale come fasce di provisioning per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine. In caso di rimodulazioni multiple, dal calcolo dei giorni in penale devono essere sottratti i giorni di rimodulazione comunicati entro i tempi previsti.

Nel caso di mancato rispetto del tasso di rimodulazione DAC, riportato nella **Tabella *9***, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 15- Penali per il tasso di rimodulazione DAC

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

Nel caso di ritardo rispetto dello SLA relativo alle rimodulazioni multiple della DAC, riportato nella ***Tabella 10***, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 16- Penali per rimodulazioni DAC multiple

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,5 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

Per i casi di errato provisioning per i quali viene superata la soglia annua riportata nella Tabella 4, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore WLR le penali riportate nella Tabella 3 tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia della richiesta di attivazione completa delle informazioni occorrenti per la lavorazione

Tutti i diritti riservati

dello stesso escludendo le eventuali sospensioni e rimodulazioni della DAC dovute a cause non imputabili a Telecom Italia stessa.

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini *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, necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia. In particolare sono da escludere dal computo degli ordini scartati ingiustificatamente quelli che, dalle interlocuzioni tra le parti, hanno subito modifiche di altri elementi per motivi non imputabili a Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini 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).

Si possono presentare due casi:

- l'Operatore risottomette l'ordine senza inviare a Telecom Italia alcuna segnalazione per KO ritenuti da lui indebiti;
- l'Operatore risottomette l'ordine dopo aver ricevuto da Telecom Italia la risposta alla propria segnalzione di un KO da lui ritenuto indebito.

Nel primo caso Telecom Italia prevede la penale riportata nella tabella seguente.

Tabella 17 Penali per ordini scartati ingiustificatamente senza invio segnalazione

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di rigetto dell'ordine scartato ingiustificatamente e la data di positivo espletamento dello stesso ordine. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

Nel secondo caso l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia stato scartato ingiustificatamente, prima di risottomettere l'ordine invia a Telecom Italia una segnalazione per "KO ritenuto errato" tramite il portale segnalazioni Provisioning.

Tutti i diritti riservati

Per tale segnalazione, che deve riportare il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia, è previsto lo SLA riportato nella **Tabella 5**.

Per ciascuna segnalazione inviata da OLO per KO ritenuto errato, per la quale Telecom Italia riscontri che il KO è invece corretto, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia il contributo per intervento di fornitura a vuoto on call riportato nel presente documento, a titolo di ristoro dei costi sostenuti.

Ricevuto il riscontro da Telecom Italia e nel caso in cui OLO ritenga che il KO sia effettivamente errato, può risottomettere l'ordine entro 5 giorni dalla replica di Telecom Italia. Il tempo aggiuntivo inutilmente intercorso non è considerato ai fini del calcolo della penale.

Successivamente, l'Operatore potrà chiedere, secondo le consuete modalità di fatturazione, le penali per *ordini scartati ingiustificatamente* riportate nella tabella seguente.

Tabella 18 Penali per ordini scartati ingiustificatamente con invio segnalazione

Servizio	Penale
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla risposta di Telecom Italia alla segnalazione specifica dell'OLO per il KO da lui ritenuto errato fino alla data di espletamento dell'ordine espletato positivamente. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dalla risposta di Telecom Italia, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale

Tutti i diritti riservati

5 SLA DI ASSURANCE

Di seguito si riportano gli SLA Base e SLA plus che Telecom Italia applica per il ripristino del disservizio del WLR e delle prestazioni ad esso associate.

5.1 SLA Base

Gli SLA base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR inclusi nel prezzo del servizio, sono riportati nella tabella seguente.

L'orario di accettazione della segnalazione è 8.00-16,30 dal lunedì al venerdì e 8.00-14,00 il sabato (esclusi domeniche e festivi infrasettimanali).

Tabella 19 SLA Base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR

Clientela	Tempo di ripristino	% casi
Residenziale	Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.	100%
Non Residenziale	Entro 1 ora dal compimento del 1°giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto	95% (su base mensile)
	Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto	100% (su base mensile)

5.2 Penali SLA Base

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino sopra indicati riconoscerà all'operatore la penale riportata nella tabella seguente.

Tutti i diritti riservati

Tabella 20 Penali riferite allo SLA base di assurance per ritardo di ripristino del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone mensile
Fino a 5 ore	30%
Oltre 5 ore e fino a 8 ore	100%
Oltre 8 ore e fino a 10 ore	150%
Oltre 10 ore	200% + 100% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni ora di ritardo successiva alla decima

Le penali riportate in Tabella 20 non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

Nel caso di richieste di WLR su linea già attiva gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come normali guasti ed assoggettati alle normali procedure e SLA base di Assurance.

5.3 SLA Plus

Lo SLA Plus di Assurance sul servizio WLR viene fornito:

- ad intervento, su base chiamata;
- a canone, su base progetto.

5.3.1 SLA Plus a intervento

Lo SLA Plus Assurance del servizio WLR ad intervento è offerto alle condizioni di seguito descritte.

Tutti i diritti riservati

Tabella 21 SLA Plus Assurance ad intervento del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR

Orario/tempo di ripristino	SLA
Orario di accettazione	8.00-18,30 lunedì-venerdì, 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi
Orario di lavorazione	8.00-20,00 lunedì-venerdì, 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi
Tempo di ripristino	8 ore lavorative per il 95% dei casi su base mensile, 12 ore lavorative nel 100% dei casi su base mensile

In caso di richiesta di intervento SLA plus su base chiamata, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

5.3.2 SLA Plus a canone

Lo SLA Plus a canone è attivato su base progetto alle condizioni di seguito indicate:

- le linee da trattare in base allo SLA Plus devono essere preventivamente specificate dall'Operatore tramite apposita richiesta;
- salvo richiesta di disdetta (richiesta di passaggio della singola linea al trattamento di SLA base), ha validità fino alla cessazione dell'accesso o al suo passaggio ad altro Operatore;
- salvo cessazione o passaggio ad altro Operatore della linea, la trasformazione dell'accesso da SLA Plus a SLA Base potrà essere richiesta solo dopo almeno un anno dalla richiesta di SLA Plus;

Tabella 22 Penali SLA Plus Assurance a canone del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR

Orario/tempo di ripristino	SLA
Orario di accettazione	8.00-18,30 lunedì-venerdì, 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Orario di lavorazione	8.00-20,00 lunedì-venerdì, 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Tempo di ripristino	8 ore lavorative nel 95% dei casi su base mensile

Tutti i diritti riservati

La fornitura dello SLA Plus di Assurance a canone viene gestita su base progetto ed a valle di una specifica abilitazione dell'Operatore. Entro il completamento della fase di abilitazione Telecom Italia indicherà all'Operatore le modalità da adottare al fine di dettagliare gli accessi WLR da trattare in modalità SLA Plus.

In caso di richiesta SLA plus a canone, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

5.4 Penali SLA Plus

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino dello SLA Plus di Assurance a canone su base progetto sopra indicati, riconoscerà all'Operatore le seguenti penali:

- 0,2% del canone mensile complessivo di tutte le linee trattate in SLA Plus (canone accesso + canone dello SLA plus) per ogni scostamento in diminuzione di 0,1 punti percentuali rispetto al valore obiettivo pari al 95% dei casi;
- qualora il ripristino del servizio su uno specifico accesso WLR avvenga oltre i tempi previsti dallo SLA Base, in aggiunta alle penali di cui al punto precedente, si applicano anche le penali previste dallo SLA Base;
- qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore), a titolo i rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

Nel caso di richieste di WLR su linea attiva, per la quale è stato richiesto lo SLA Plus di Assurance, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come guasti assoggettati alle procedure di SLA Plus.

Per gli SLA Plus richiesti a intervento, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a cause per le quali non si applicano i tempi di ripristino di cui ai punti da 1) a 5) riportati nel paragrafo 5.5, Telecom Italia non addebiterà il costo dell'intervento e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi standard (SLA Base).

Tutti i diritti riservati

5.5 Casi in cui non si applicano i tempi di ripristino

Con riferimento agli SLA Base, agli SLA PLUS ad intervento e agli SLA PLUS a canone, di seguito si riportano i casi in cui non si applicano i tempi di ripristino:

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;
3. causa cliente WLR ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
4. causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente documento, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
5. linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"[2].

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata, via email, da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

Sono esclusi dagli SLA Base, dagli SLA PLUS ad intervento e dagli SLA PLUS a canone i disservizi dovuti a problemi generali di rete che sono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

[2] *per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc…) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc…).*

Tutti i diritti riservati

6 INTERVENTI A VUOTO

6.1 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.

Tutti i diritti riservati

Nei suddetti casi l'Ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale/dell'Operatore e la causale appropriata è comunicata all'Operatore. Tali eventi sono indentificati da Telecom Italia come "Intervento di Fornitura a Vuoto on field"e "Intervento di Fornitura a Vuoto on call"

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto" on call e/o on field, l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo.

Tabella 23 Importo per intervento di fornitura a vuoto on field

Servizio	Euro
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	49,48

Tabella 24: Importo per Intervento di Fornitura a vuoto on call

Servizio	Euro
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	12,05

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.

6.2 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).

Tutti i diritti riservati

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 25 Importo per intervento di manutenzione a vuoto

Servizio	Euro
• WLR prestazioni incluse • WLR prestazioni associate • WLR servizi accessori	71,12

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

Tutti i diritti riservati

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.

Tutti i diritti riservati