

**SERVICE LEVEL AGREEMENT**  
**SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO**  
**ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI**  
**METALLICHE DI**  
**TELECOM ITALIA 2015**  
**(MERCATO 3A)**

**(Approvata da AGCom con delibera 653/16/CONS)**

**15 FEBBRAIO 2017**

# INDICE

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ACRONIMI .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SLA E PENALI PER IL PROVISIONING .....</b>	<b>5</b>
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
<b>4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO: PENALI A CARICO DELL'OPERATORE .....</b>	<b>12</b>
<b>5. SLA E PENALI PER L'ASSURANCE .....</b>	<b>13</b>
<b>6. INTERVENTI A VUOTO .....</b>	<b>14</b>
6.1. INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO .....	14
6.2. INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO.....	15

## 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 accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. sub loop);
5. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);
6. Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

Gli SLA di Provisioning ed Assurance 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
OR	Offerta di Riferimento
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 <b>attiva</b> <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>a DAC nel 95% dei casi</li><li>a DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi: con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi</li></ul>
Coppia <b>non attiva</b> <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entro DAC nel 95% dei casi:</li><li>Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi</li></ul>

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

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

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

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 Servizio di Prolungamento dell'Accesso in fibra ottica

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

### 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 5:** 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:	<i>Rifiuti prima della validazione dell'ordine:</i>
➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro DRO+1 nel 100% dei casi</li> </ul>
➤ Unbundling dati su Linea non attiva	<i>Rifiuti post validazione dell'ordine:</i>
➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro DAC nel 100% dei casi</li> </ul> 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 6:** 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: ➤ 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 7:** 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: ➤ 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 delle stesse 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 8:** 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

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 9:** 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 5, Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella:

**Tabella 10:** 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 6, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella:

**Tabella 11:** 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:	1 € per ogni giorno solare di ritardo
➤ 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	

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 Tabella 7 Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella:

**Tabella 12:** Penali relative ai ritardi di invio al Donating delle notifiche di espletamento di disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL

Servizio	SLA
Servizio di: ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica ➤ di Unbundling dati ➤ di Unbundling Virtuale	1 € per ogni giorno solare di ritardo

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. 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).

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. 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 co-locazione 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. SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

Per le segnalazioni aperte nel 2015, fatta eccezione per il servizio di canale numerico per il quale Telecom Italia non è più soggetta ad alcun obbligo di fornitura ai sensi della Delibera 623/15/CONS, si applica quanto definito nel Capitolo 4 del documento "Service Level Agreement Servizi di Accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2014 (Mercato 3a)", approvato da AGCom con Delibera 169/15/CIR e pubblicato da Telecom Italia in data 3 febbraio 2016.

## 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.

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 *on field*”, l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

**Tabella 13:** Importo per Intervento di Fornitura a Vuoto on field

	Euro
Full ULL, ULL dati, ULL Virtuale, Accesso condiviso, SLU	32,28
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.

## 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).

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

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

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

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il 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 14:** Importo per Intervento di Manutenzione a Vuoto

	Euro
Full ULL, ULL virtuale, ULL dati, SLU , Accesso condiviso,	72,12
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.