



**SERVICE LEVEL AGREEMENT**  
**SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO**  
**ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI**  
**METALLICHE DI**  
**TELECOM ITALIA 2021**  
**(MERCATO 3A)**

Eliminato: 2019-2020

Eliminato: (approvate da AGCom con delibera 284/20/CIR )  
29 settembre

---

**28 OTTOBRE 2020**

## INDICE

		<b>Eliminato: 2019 e 2020</b>
<b>1. SCOPO</b> .....	<b>3</b>	<b>Eliminato: 3</b>
<b>2. ACRONIMI</b> .....	<b>4</b>	<b>Eliminato: 4</b>
<b>3. SLA E PENALI PER IL PROVISIONING</b> .....	<b>5</b>	<b>Eliminato: 5</b>
3.1. SLA DI ATTIVAZIONE.....	5	<b>Eliminato: 5</b>
3.2. SLA – RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI .....	6	<b>Eliminato: 6</b>
3.3. PENALI – ATTIVAZIONI .....	9	<b>Eliminato: 9</b>
3.4. PENALI <u>DI POST PROVISIONING</u> .....	11	<b>Codice campo modificato</b>
<u>3.5. PENALI RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI</u> .....	11	<b>Eliminato: 5</b>
<u>3.6. CASI IN CUI NON SI APPLICANO I TEMPI DI ATTIVAZIONE</u> .....	16	<b>Codice campo modificato</b>
<b>4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO: PENALI A CARICO DELL'OPERATORE</b> .....	<b>18</b>	<b>Codice campo modificato</b>
<b>5. SERVICE LEVEL AGREEMENT</b> .....	<b>19</b>	<b>Codice campo modificato</b>
5.1. SLA ASSURANCE .....	19	<b>Codice campo modificato</b>
5.2. SLA ASSURANCE - DEGRADI .....	20	<b>Codice campo modificato</b>
5.3. SLA ASSURANCE – RIPETIZIONI.....	20	<b>Codice campo modificato</b>
5.4. PENALI.....	21	<b>Codice campo modificato</b>
5.5. CASI IN CUI NON SI APPLICANO I TEMPI DI RIPRISTINO.....	24	<b>Codice campo modificato</b>
<b>6. INTERVENTI A VUOTO</b> .....	<b>25</b>	<b>Codice campo modificato</b>
6.1. INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO .....	25	<b>Codice campo modificato</b>
6.2. INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO .....	26	<b>Codice campo modificato</b>
<b>ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO</b> .....	<b>29</b>	<b>Eliminato: 29</b>

**Eliminato:** 2019 e 2020

## 1. SCOPO

Il presente documento riporta i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e assurance dei seguenti servizi:

1. Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. full unbundling);
2. Servizio di unbundling virtuale;
3. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. sub loop);

**Eliminato:** dati;¶  
Servizio di unbundling

Relativamente alla revoca degli obblighi vale quanto riportato nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2021 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche (mercato 3a) (cfr capitolo 7).

**Eliminato:** <#>Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);¶  
<#>Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.¶

**Eliminato:** <#>per i servizi di cui ai punti 2, 5, e 6

**Eliminato:** <#>Offerte

**Eliminato:** <#>2019 e 2020

Pertanto, a partire dall'8 agosto 2019, quanto previsto nel capitolo 3 del presente documento non si applica per tutti i servizi, nel Comune di Milano.

**Eliminato:** <#>per tutti i servizi di cui ai punti da 1 a 6, nel Comune di Milano;¶  
<#>per i soli servizi di cui ai punti 2, 5 e 6, nel Resto d'Italia..¶

A partire dal 7 agosto 2020 quanto previsto nel capitolo 5 del presente documento non si applica per tutti i servizi nel Comune di Milano.

**Eliminato:** <#>per tutti i servizi di cui ai punti da 1 a 6, nel Comune di Milano;¶  
<#>per i soli servizi di cui ai punti 2, 5 e 6, nel Resto d'Italia..¶

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
DIR	Data Invio Richiesta
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 Authorized Operator
OAO	Other Authorized Operator
SLA	Service Level Agreement
SLU	Sub Loop Unbundling
TI/TIM	Telecom Italia
ULL	Unbundling del Local Loop
VULL	Servizio di Unbundling Virtuale
WLR	Wholesale Line Rental

**Eliminato:** 2019 e 2020

### 3. SLA E PENALI PER IL PROVISIONING

Di seguito si riportano gli SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso disaggregato.

Al fine della determinazione dei tempi di attivazione, i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla DRO.

La DRO è pari alla DIR (Data Invio Richiesta) per gli ordini inviati dagli OAO entro le ore 19:00 di ciascun giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì esclusi festivi infrasettimanali) e pari al primo giorno lavorativo successivo alla DIR, per gli ordini inviati dagli OAO dopo le ore 19:00 e nei giorni non lavorativi o festivi

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

Nella Tabella seguente si riportano gli SLA di attivazione.

**Tabella 1: SLA di attivazione per i Servizi di accesso disaggregato su LA**

Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL</del></li> <li>• <del>SLU LA</del></li> <li>• Cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Entro DAC <sup>a</sup>	Entro DAC <sup>a</sup> + 3 gg lavorativi

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

**Eliminato:** Prolungamento dell'accesso in fibra ottica

<sup>a</sup> Con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi

<sup>b</sup> Con DAC minima pari a DRO + 11 gg lavorativi.

Con riferimento alla tabella precedente, si precisa che:

- il tempo di attivazione dei servizi è a DAC per la LA e per le migrazioni
- per le attivazioni su LA e per le migrazioni, la DAC coincide con la DAC OAO al netto di rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia, come ad esempio causa di forza maggiore

- ~~gli SLA valgono con e senza NP~~
- gli SLA valgono anche per il caso di due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

**Eliminato:** 2019 e 2020

**Eliminato:** <#>lo Shared Access è offerto solo su coppia attiva¶

**Tabella 2: SLA di attivazione per i servizi di accesso disaggregato su LNA**

Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>SLU</del></li> </ul>	Entro DRO + 7 giorni lavorativi	Entro DRO + 10 giorni lavorativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VULL su linea non attiva</li> </ul>		Tempi previsti nelle Tabelle 1 e 2 dell'Offerta di Riferimento vigente del servizio Wholesale Line Rental per gli ordinativi standard

**Eliminato:** <#>ULL Dati ¶

Con riferimento alla tabella precedente, si precisa che nel caso di LNA, lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali.

### 3.2. SLA – Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni

In relazione all'ordine di attivazione dei servizi ~~di~~ di accesso disaggregato, di seguito si riportano gli SLA riferiti:

**Eliminato:** dei servizi

- alla risposta delle segnalazioni degli OAO 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 in backlog

Eliminato: 2019 e 2020

**Tabella 3: SLA di risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati**

Servizi su LA e su LNA	Tempo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 gg lavorativi calcolati a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione dell'OAO riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia

Eliminato: <#>ULL Dati¶

Eliminato: <#>SA (solo LA)¶

**Tabella 4: SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione dei servizi di accesso disaggregato**

Servizio su LA e su LNA	Tempo 100% dei casi	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> </ul>	Entro DRO +1 gg lavorativo	Entro DAC o SLA per il 100% dei casi con DAC eventualmente rimodulata

Eliminato: <#>ULL Dati¶

Eliminato: <#>SA (solo LA)¶

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'OAO al tempo  $t_2$  la “notifica di acquisizione”.

I “Rifiuti post validazione dell'ordine” sono quelli prodotti dopo l'invio di Telecom Italia all'OAO 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 Telecom Italia ad OAO a seguito di ordini sospesi per i quali OAO ha inviato a Telecom Italia un annullamento o non ha fornito alcun riscontro entro i tempi previsti di sospensione.

**Eliminato:** 2019 e 2020

**Tabella 5: SLA relativi all'invio al Recipient della notifica di espletamento**

Servizio su LA e su LNA	Tempo: 100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• Cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

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 servizi di accesso.

**Tabella 6: SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC**

Servizio su LA	Tempo 100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	<p>Tra DRO e DRO + 2 gg lavorativi, per la notifica della conferma DAC (<math>DRO \leq T \leq DRO+2</math>).</p> <p>Entro DAC - 3 gg lavorativi, per la notifica della rimodulazione della DAC (<math>T \leq DAC-3</math>).</p> <p>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).</p>

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

**Tabella 7: SLA per il tasso di rimodulazione DAC**

Servizio su LA	SLA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	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 OAO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO Recipient) non superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OAO.

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶  
<#>

**Tabella 8: SLA per rimodulazioni DAC multiple**

Servizio su LA	SLA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	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 OAO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OAO.

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

**Eliminato:** 2019 e 2020

Ai sensi dell'art. 54 comma 2 della delibera 348/19/CONS si riporta in Offerta di Riferimento lo SLA di backlog, e la relativa penale, con la soglia dello 0,5% che si applica a partire dall'8 ottobre 2019.

**Tabella 9: SLA Backlog**

Servizio	Soglia
<ul style="list-style-type: none"> <li>ULL</li> <li><del>VULL</del></li> </ul>	Numero degli ordini in backlog (ordini a DAC scaduta) non superiore allo 0,5% della giacenza giornaliera complessiva (attivazioni, migrazioni e NP)

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>¶  
<#>SA SLU

### 3.3. Penali – Attivazioni

In caso di mancato rispetto degli SLA dei servizi di accesso disaggregato su LA, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate. 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 OAO 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 OAO 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.

**Tabella 10: Penali per ritardato provisioning dei servizi di accesso fisico all'ingrosso su LA**

Servizio su LA	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>ULL</li> <li><del>VULL</del></li> <li><del>SLU</del></li> <li>cambio coppia al permutatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 5 euro/giorno (fascia 1);</li> <li>➤ Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 10 euro/giorno (fascia 2);</li> <li>➤ Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 15 euro/giorno (fascia 3).</li> </ul>

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶  
<#>

**Eliminato:** <#>Prolungamento dell'accesso in fibra ottica ...

Eliminato: 2019 e 2020

In caso di mancato rispetto degli SLA dei servizi di accesso disaggregato su LNA, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate.

**Tabella 11: Penali per ritardato provisioning dei servizi di accesso fisico all'ingrosso su LNA**

Servizio su LNA	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL,</li> <li>• SLU</li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ritardo <math>\leq 3</math> giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5 euro/giorno (fascia 1);</li> <li>➤ Ritardo <math>&gt; 3</math> giorni lavorativi e <math>\leq 10</math> giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10 euro/giorno (fascia 2);</li> <li>➤ Ritardo <math>&gt; 10</math> giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15 euro/giorno (fascia 3).</li> </ul>

Eliminato: <#>ULL Dati¶

Eliminato: <#>Prolungamento dell'accesso in fibra ottica ...

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:

- $p = g \times p_1$  (con  $p_1 = 5$  euro) nel caso di fascia 1;
- $p = 3 \times p_1 + (g-3) \times p_2$  (con  $p_1 = 5$  euro,  $p_2 = 10$  euro) nel caso di fascia 2;
- $p = 3 \times p_1 + 7 \times p_2 + (g-10) \times p_3$  (con  $p_1 = 5$  euro,  $p_2 = 10$  euro,  $p_3 = 15$  euro) nel caso di fascia 3.

Ad esempio:

- nel caso di  $g = 7$  giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5 + 4 \times 10 = 55$  euro;
- nel caso di  $g = 12$  giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5 + 7 \times 10 + 2 \times 15 = 115$  euro.

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 12: Esempio calcolo penali**

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

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

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

### **3.4. Penali di post provisioning**

Per le segnalazioni di post provisioning (cfr. Manuale delle Procedure cap. 5), Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di Post Provisioning riportate nelle Tabella 10 e Tabella 11 per ciascun giorno lavorativo che intercorre a partire dalla DAC (quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia) o SLA fino alla data di risoluzione del guasto in post provisioning.

Spostato (inserimento) [1]

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

Spostato (inserimento) [2]

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

Le suddette penali sono di fatto incluse nel computo della penale per post provisioning.

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

### **3.5. Penali Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni**

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

- alla risposta delle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati

**Eliminato:** 2019 e 2020

- 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
- agli ordini in backlog

In Allegato sono esplicitate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo valevoli ai fini del calcolo delle penali dei principali SLA.

Nel caso di ritardo di risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati, riportati nella Tabella 3 Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Tabella 13: Penali per ritardata risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati**

<i>Servizi su LA e su LNA</i>	<i>Penale</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL</del>,</li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Penale come le fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di rifiuto dell'ordine di attivazione, riportati nella Tabella 4 Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Eliminato:** 2019 e 2020

**Tabella 14: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione**

Servizio su LA e su LNA	Penali	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	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

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di espletamento dell'ordine, riportati nella Tabella 5, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Tabella 15: Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento<sup>1</sup>**

Servizio su LA e su LNA	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• Cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della conferma/rimodulazione DAC, riportati nella, Tabella 6, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Tabella 16: Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC**

Servizio su LA	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• <del>VULL,</del></li> <li>• <del>SLU</del></li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	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.

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

<sup>1</sup> La penale per ritardo nell'invio della notifica di espletamento si calcola a partire dal giorno solare successivo all'espletamento dell'ordine,.

**Eliminato:** 2019 e 2020

Nel caso di ritardo del tasso di rimodulazione DAC, riportato nella Tabella 7, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Tabella 17: Penali per il tasso di rimodulazione DAC**

Servizio su LA	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>ULL</li> <li><del>VULL,</del></li> <li><del>SLU</del></li> <li>cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#> SA (solo LA)¶

Nel caso di ritardo dello SLA relativo alle rimodulazioni multiple della DAC, riportato nella Tabella 8, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella

**Tabella 18: Penali per rimodulazioni DAC multiple**

Servizio su LA	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>ULL</li> <li><del>VULL,</del></li> <li><del>SLU</del></li> <li>cambio coppia al permutatore</li> </ul>	Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,5 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>SA (solo LA)¶

**Eliminato:** Per le segnalazioni di errato provisioning (cfr.

**Spostato in su [1]:** Manuale delle Procedure cap.

**Eliminato:** 5) .chiuse con causa Telecom Italia, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di Errato Provisioning riportate nelle Tabella 10 e Tabella 11 per ciascun giorno lavorativo che intercorre.¶

nel caso di LA tra la DAC (comunicata dall'operatore salvo rimodulazioni non dipendenti da Telecom Italia) e la data di risoluzione del guasto di post provisioning.¶

Nel caso di LNA, tra lo SLA e la data di risoluzione del guasto di post provisioning.¶

La penale di Errato Provisioning potrà essere richiesta per gli Ordinativi di Lavoro inviati a partire dal 27 aprile 2018.¶

In caso di penale per errato

**Spostato in su [2]:** provisioning, essendo la stessa calcolata considerando il tempo intercorrente tra la DAC/SLA e la data di risoluzione del guasto (con causa Telecom Italia).¶

Non verranno applicate sul medesimo TT eventuali ulteriori penali per ritardo nella risoluzione del TT stesso.¶

Non verranno applicate sull'ordinativo di attivazione/migrazione relativo al TT in questione eventuali ulteriori penali per ritardo di provisioning.¶

Le suddette penali sono di fatto incluse nel computo della penale per post provisioning.¶

Per la risoluzione dei disservizi/degradi aperti dall'OAO

successivamente ai 7 giorni solari dalla data di espletamento, si applicano gli SLA (e penali) di assurance per disservizi/degradi.¶

**Eliminato:** <#>ULL dati su LNA ¶

### Ordini scartati ingiustificatamente

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini di attivazione *scartati ingiustificatamente* del servizio di:

- Full ULL su LNA e LA
- ~~VULL~~ su LNA
- SLU su LNA e LA

Gli ordini di attivazione *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.

Eliminato: 2019 e 2020

In particolare sono da escludere dal computo degli ordini di attivazione 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 ritenuto da lui indebito;
- l'Operatore risottomette l'ordine dopo aver ricevuto da Telecom Italia la risposta alla propria segnalazione di un KO ritenuto indebito.

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

**Tabella 19: Penali per ordini scartati ingiustificatamente senza invio della segnalazione**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Full ULL su LNA, LA</li> <li>• <del>V</del>ULL su LNA</li> <li>• SLU su LNA e LA</li> </ul>	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. L'OAO è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. 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.

Eliminato: <#>ULL dati su LNA ¶

Nel secondo caso l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, prima di risottomettere l'ordine invia a Telecom Italia una segnalazione per "KO ritenuto errato" tramite il portale segnalazioni Provisioning. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia. Per tale segnalazione è previsto lo SLA riportato nella Tabella 3.

Ricevuto il riscontro da Telecom Italia e nel caso in cui OAO 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.

**Eliminato:** 2019 e 2020

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

**Tabella 20: Penali per ordini scartati ingiustificatamente con invio della segnalazione**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Full ULL su LNA e su LA</li> <li>• VULL su LNA</li> <li>• SLU su LA</li> </ul>	5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla data di rigetto dell'ordine fino alla data di espletamento dell'ordine espletato positivamente. L'OAo è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. 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

**Eliminato:** <#>ULL dati su LNA ¶

In caso di mancato rispetto degli SLA degli ordini Backlog, TIM corrisponde la penale riportata nella tabella seguente.

**Tabella 21: Penali backlog**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL LA</li> <li>• SLU</li> </ul>	€ 0,50 per ciascun ordine in backlog risultante giornalmente oltre la soglia prevista dallo SLA.

### 3.6. *Casi in cui non si applicano i tempi di attivazione*

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);



Service Level Agreement Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia ~~2021~~

**Eliminato:** 2019 e 2020

3. mancato rilascio di permessi da enti pubblici o privati;
4. indisponibilità di risorse in rete di accesso;
5. causa Operatore da documentare debitamente
6. cliente finale.
7. rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO Recipient.

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

#### **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. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Ai fini del calcolo dello SLA di assurance, si intendono per guasti quelli relativi ai Trouble Ticket (TT) di disservizio chiusi con causa Telecom Italia e per degrading quelli relativi a TT di degrado chiusi con causa Telecom Italia.

Gli SLA si calcolano sui "Trouble Ticket chiusi" entro il periodo di riferimento.

Ai fini del calcolo dello SLA, l'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 8-16,30 (escluso festivi), salvo ove diversamente indicato.

Nelle attività di assurance non devono essere fatte ricadere tutte le eventuali attività di post provisioning, ovvero le attività che vengono effettuate al fine di garantire la corretta attivazione delle linee.

Nei casi in cui l'Operatore, in sede di segnalazione di disservizio/degrado, ritenga preferibile richiedere un intervento congiunto potrà farlo concordando gli appuntamenti con Telecom Italia.

### 5.1. SLA Assurance

Le segnalazioni di disservizio sono gestite secondo le modalità operative descritte nel documento "Manuale delle Procedure".

Di seguito si riportano gli SLA di assurance.

**Tabella 22: SLA Assurance servizi per i servizi di accesso fisico all'ingrosso**

	Accettazione della segnalazione	SLA
<del>Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione</del>	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	70% dei casi
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	95% dei casi
Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione (solo per SLU)	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	100% dei casi

**Eliminato:** Entro0

**Eliminato:** e SA



Service Level Agreement Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia ~~2021~~

Eliminato: 2019 e 2020

Per le richieste di intervento per accesso condiviso la giornata del sabato è considerata lavorativa (esclusi i festivi).

Telecom Italia offre inoltre il servizio di SLA Plus e Gold Assurance su "singolo intervento" e "a canone" secondo quanto riportato nella tabella seguente..

L'Operatore indicherà se intende usufruire dello SLA base o plus/Gold. Tale scelta determinerà il relativo processo di gestione (base o plus) nonché le condizioni economiche da applicarsi

**Tabella 23: SLA Plus e Gold di Assurance per servizi Full ULL, VULL e SLU**

	Prestazione garantita	Orario di Accettazione	Orario di Lavoro
SLA Plus	8 h lav. (95%)	8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab esclusi festivi	8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab esclusi festivi
SLA Gold	8 h solari. (95%)	H24	H24

Eliminato: ULL dati,

Eliminato: , SA

### 5.2. SLA Assurance - Degradi

Le segnalazioni di degrado sono gestite secondo le modalità operative descritte nel documento Manuale delle Procedure vigente.

Per le linee per le quali l'Operatore ha richiesto l'attività di qualificazione ed al netto delle linee non esercibili, Telecom Italia applica il seguente SLA.

Eliminato: ¶

Tabella 24: SLA Assurance per servizio di Prolungamento dell'accesso in fibra ottica¶  
Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia

**Tabella 24: SLA Assurance per degradi su accessi Full ULL e SLU**

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione	95%

Eliminato: , ULL Dati e Shared Access

### 5.3. SLA Assurance – Ripetizioni

Su un accesso Full ULL, SLU rilasciato in esercizio, un disservizio/degrado chiuso con una determinata causale, si considera ripetuto, ai fini del calcolo del presente SLA, quando si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sul medesimo accesso entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura (di competenza Telecom Italia);
- viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza.

Eliminato: ULL dati, SLU e Shared Access



Service Level Agreement Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2021

Eliminato: 2019 e 2020

In questi casi, Telecom Italia applica il seguente SLA:

**Tabella 25: SLA Assurance per disservizi/degradi ripetuti su accessi Full ULL e SLU**

Eliminato: , ULL dati, Shared Access

<b>Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia</b>	<b>(%)</b>
Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti	5%

#### 5.4. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito. Per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo e su quest'ultimo verrà applicata la penale. Nel caso dei calcoli sulle penali con valori di obiettivo inferiori al 100%, gli interventi fuori SLA non soggetti a penale sono individuati in base all'ordine cronologico di richiesta.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per ogni obiettivo di SLA si confrontano le durate di risoluzione di tutti i disservizi/degradi con i tempi obiettivo fissati dalla fascia; dal confronto si determinano i disservizi/degradi risolti entro lo SLA e quelli fuori SLA tenendo conto, nel caso di soglia inferiore al 100%, della relativa franchigia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione).

Il processo viene reiterato per tutte le fasce previste.

I disservizi/degradi che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive; allo stesso modo le richieste che maturano il pagamento della penale per seconda fascia non maturano il pagamento per penale della terza fascia.

Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio di calcolo delle penali per i disservizi.

**Tabella 26: Esempio calcolo penali**

Tot. guasti	SLA entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	70%	In SLA 700	In SLA 600		
		Fuori SLA 300	Fuori SLA 400	300	100
Tot. guasti	SLA entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	95%	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150(*)
Tot. guasti	SLA entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	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 guasti in penale della fascia precedente

Le penali sono di seguito riportate.

**Tabella 27: Penali per disservizi e degrading**

Servizio	Penale (vale quanto riportato ai fini del calcolo delle penali di provisioning)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno (fascia 1);</li> <li>➤ Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno (fascia 2);</li> <li>➤ Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno (fascia 3).</li> </ul>

Eliminato: <#>ULL Dati¶  
<#>Shared Access ¶

**Tabella 28: Penali per disservizi/ degrading ripetuti**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	25 euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA

Eliminato: <#>ULL Dati¶  
<#>Shared Access ¶

**Tabella 29**

**: Penali nel caso di SLA Plus e di SLA Gold di Assurance su singolo intervento**

Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)	Penali
Fino a -5%	1% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da -5% a -10%	2% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da -10% a -15%	3% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Oltre -15%	4% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento

Per individuare le segnalazioni di disservizio in penale si determinano, per ciascun obiettivo di SLA i disservizi risolti "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto, della relativa franchigia prevista dalla soglia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione). I disservizi che maturano il pagamento della penale per la prima fascia non maturano il pagamento per penali della fascia successiva. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

**Tabella 30: Esempio calcolo penali SLA Plus su singolo intervento**

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	8h lavorative per il 95% delle richieste	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	12h lavorative per il 100% delle richieste	In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100(*)

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

Nel primo caso i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono calcolati come  $ppScost = 150/1.000 \cdot 100 = 15$ , pertanto la penale riconosciuta per i 150 TT in penale sarà:  $P = n \text{ TT in penale} \cdot pp \text{ Scost} \cdot \text{fascia penale} \cdot \text{importo SLA Plus} = 150 \cdot 15 \cdot 3\% \cdot \text{importo SLA Plus}$ .

Nel secondo caso dell'esempio, ipotizzando che sui 100 TT in penale per superamento della seconda soglia 30 siano già in penale per il superamento della prima soglia, i punti percentuali (pp)

di scostamento dall'obiettivo sono  $ppScost = 70/1.000*100 = 7$ , pertanto la penale riconosciuta per i 70 TT in penale sarà:  $P = 70 * 7 * 2\% * \text{importo SLA Plus}$ .

### ***5.5. Casi in cui non si applicano i tempi di ripristino***

I tempi di ripristino riportati nella Tabella 22, Tabella 23; Tabella 13 e Tabella 16 non si applicano in caso di:

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;
3. causa cliente/Operatore, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per la riparazione del guasto;
4. collegamenti posti in "aree speciali" e/o in un sito posto in "località disagiate".

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

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato. Qualora alla seconda visita la sede dell'Operatore risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dall'Operatore o dal suo cliente, Telecom Italia considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per Telecom Italia di richiedere all'Operatore il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine.

Nel caso di cui al punto 4, le parti concordano nuovi tempi di ripristino.

## 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);

**Eliminato:** 2019 e 2020

- 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. 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, i seguenti importi:

**Tabella 31: Importo per Intervento di Fornitura a Vuoto on field**

Servizio	Euro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	4,49

**Eliminato:** dal 1/01/2019 al 31/12/2019¶

**Tabella 32: Importo per Intervento di Fornitura a Vuoto on call**

Servizio	Euro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	4,49

**Eliminato:** Per i servizi Shared Access e ULL dati si applica il valore di 4,49 Euro fino al 7/8/2019. ¶

**Eliminato:** dal 1/01/2019 al 31/12/2019¶

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.

**Eliminato:** Per i servizi Shared Access e ULL dati si applica il valore di 4,49 Euro fino al 7 agosto 2019. ¶

## 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/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 on field" e "Intervento di Manutenzione a Vuoto on call" l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, i seguenti importi:

**Tabella 33: Importo per Intervento di Manutenzione a Vuoto on field**

Servizio	Euro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	<u>66,00</u>

**Eliminato:** 2019 e 2020

**Eliminato:** dal 1/01/2019 al 31/12/2019¶

**Eliminato:** 68,72

**Eliminato:** Le condizioni economiche riportate nella tabella precedente si applicano, fino al 7 agosto 2020, anche per i servizi Shared Access e ULL dati attivati fino al 7 agosto 2019.¶

**Tabella 34: Importo per Intervento di Manutenzione a Vuoto on call**

Servizio	Euro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	<u>13,90</u>

**Eliminato:** dal 1/01/2019 al 31/12/2019¶

**Eliminato:** 14,47

**Eliminato:** <#>ULL Dati¶

**Eliminato:** <#>Shared Access ¶

**Eliminato:** ¶  
Le condizioni economiche riportate nella tabella precedente si applicano, fino al 7 agosto 2020, anche per i servizi Shared Access e ULL dati attivati fino al 7 agosto 2019.¶

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).

## ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO

Nel presente Allegato sono esplicitate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo valevoli ai fini del calcolo delle penali dei principali SLA.

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

Annesso 3 del Documento V - delibera n. 348/19/CONS	Criterio per il calcolo dello SLA	Formula per il calcolo dell'elemento valevole ai fini del calcolo della penale
Tabella 1a - SLA di risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati  (rif par 4.2)	Il ritardo sul tempo di risposta alla segnalazione è fuori SLA se:  [Data Chiusura Segnalazione - Data primo giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione] è maggiore di 8 gg lavorativi	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=  <b>[Tempo di lavorazione della segnalazione -8 giorni lavorativi]</b>  Dove <b>Tempo di lavorazione della segnalazione</b> = [Data Chiusura Segnalazione - Data primo giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione]
Tabella 2a - SLA per invio delle notifiche di rifiuto  (rif par 4.2)	<b>Rifiuti prima della validazione dell'ordine</b> La notifica di rifiuto è fuori SLA se la [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DRO è maggiore di 1 gg lavorativo]  (per gli OL in coda unica, il tempo di permanenza nella coda unica va escluso dal calcolo del fuori SLA)	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=  <b>Tempo di notifica del rifiuto – 1gg lavorativo</b>  Dove <b>Tempo di notifica del rifiuto</b> = [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DRO]
	<b>Rifiuti post validazione dell'ordine</b> La notifica di rifiuto è fuori SLA se la [Data di Effettiva Notifica del rifiuto – DAC (SLA) è maggiore di 0] La DAC è l'ultima DAC valida.	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=  <b>Tempo di notifica del rifiuto</b>  Dove <b>Tempo di notifica del rifiuto</b> = [Data di Effettiva Notifica del rifiuto – DAC(SLA)] espresso in giorni lavorativi.
Tabella 3a - SLA per invio della notifica di espletamento  (rif par 4.2)	La notifica di espletamento è fuori SLA se la [Data Effettiva Notifica dell'espletamento - la Data di Effettivo Espletamento] è maggiore di 1gg solare.	Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=  <b>Tempo di notifica espletamento - 1gg solare</b>  Dove <b>Tempo di notifica espletamento</b> = [Data Effettiva Notifica (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di espletamento dell'OL) - Data Effettivo Espletamento (che equivale alla data di effettivo

Annesso 3 del Documento V - delibera n. 348/19/CONS	Criterio per il calcolo dello SLA	Formula per il calcolo dell'elemento valevole ai fini del calcolo della penale
		espletamento contenuta nella notifica di espletamento) ]
<p>Tabella 4a - SLA per la notifica della conferma/rimodulazione e DAC</p> <p>(rif par 4.2)</p>	<p><b>Notifica Conferma DAC</b></p> <p>La notifica di conferma DAC è fuori SLA se: la [Data di notifica di conferma DAC – DRO] è maggiore di 2gg lavorativi.</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b></p> <p><b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b></p> <p><b>Notifica Rimodulazione DAC</b></p> <p>La notifica di rimodulazione DAC è fuori SLA se: la [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC] è minore di 3gg lavorativi</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b></p> <p><b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b></p>	<p>Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=</p> <p><b>Tempo notifica conferma DAC – 2gg lavorativi</b></p> <p>Dove <b>Tempo notifica conferma DAC</b> è uguale [Data Notifica Conferma DAC (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di conferma DAC) - DRO ]</p> <p>Numero dei gg valevoli ai fini del calcolo della penale=</p> <p><b>Tempo notifica rimodulazione DAC – 3gg lavorativi</b></p> <p>Dove <b>Tempo notifica rimodulazione DAC</b> è uguale [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC (che equivale alla data contenuta nel naming del file contenente la notifica di rimodulazione della DAC)]</p> <p>Nei casi di rimodulazioni multiple la DAC di riferimento è quella della prima notifica di rimodulazione fuori SLA (sono esclusi dal calcolo dei giorni valevoli ai fini del calcolo della penale le rimodulazioni notificate nel rispetto dello SLA di rimodulazione della DAC)</p>
<p>Tabella 5a - SLA per il tasso di rimodulazione DAC</p> <p>(rif par 4.2)</p>	<p>Per ogni OAO, il tasso di rimodulazione è fuori SLA se:</p> <p>[Numero OL rimodulati nel mese per causa TIM diviso il totale degli ordini pervenuti nel mese è maggiore del 2%]</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b></p> <p><b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b></p>	<p>Per ogni OAO, il numero di giorni valevoli ai fini del calcolo della penale è applicato agli OL non in franchigia ed è pari a:</p> <p><b>Tasso di rimodulazione</b> numero di ordini rimodulati causa TIM che eccede il 2% degli ordini inviati dall'OAO nel mese di riferimento</p> <p>Dove il <b>Tasso di rimodulazione</b> è uguale a:</p> <p>[Numero OL rimodulati nel mese per causa TIM (compresi gli OL non espletati) diviso il totale degli ordini pervenuti nel mese (cioè che hanno DRO che ricade nel mese in esame)]</p>
<p>Tabella 6a - SLA per rimodulazioni DAC multiple</p> <p>(rif par 4.2)</p>	<p>Per ogni OAO, l'ordine è fuori SLA per rimodulazione multiple della DAC se:</p> <p>Se il numero di rimodulazioni causa TIM per il singolo OL è maggiore di 3,</p> <p><b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva</b></p>	<p>Per ogni OAO, e per ogni ordine fuori SLA il numero di giorni valevole ai fini del calcolo della penale è pari a:</p> <p>[Data Effettivo Espletamento - DAC OLO originaria (al netto dei tempi di rimodulazioni per cause non attribuibili a TIM)] espresso in gg lavorativi</p>

**Eliminato:** 2019 e 2020

Annesso 3 del Documento V - delibera n. 348/19/CONS	Criterio per il calcolo dello SLA	Formula per il calcolo dell'elemento valevole ai fini del calcolo della penale
	<b>Gli ordini relativi a ULL/SLU su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo della penale</b>	
Tabella 7a – SLA per tasso di backlog  (rif. Par. 4.2)	Per ogni OAO, il backlog è fuori SLA se:  il numero degli OL a DAC scaduta è superiore allo 0,5% della giacenza giornaliera complessiva (attivazioni, migrazioni e NP)  <b>Per i servizi di accesso disaggregato si applica solo per la Linea attiva.</b>  <b>Gli ordini relativi a ULL su LNA in quanto a SLA non entreranno nel calcolo del backlog</b>	OL fuori SLA
Tabella 8a – SLA per ordini scartati ingiustificatamente  (rif. Par 4.2)	Si possono presentare due casi:  -OL con KO errato senza segnalazione. In tal caso gli ordini di attivazione scartati erroneamente sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da TIM. L'OAO è tenuto a risottomettere l'OL entro 5 gg solari dallo scarto ingiustificato.  -OL con segnalazione, ovvero segnalazione di tipo "KO ritenuto errato" tramite il portale segnalazioni provisioning abbinata al codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di TIM. Ogni OAO è tenuto a risottomettere l'OL entro 5 gg solari dalla risposta alla segnalazione allo scarto ritenuto ingiustificato dalle parti.	Per ogni OAO, e per ogni ordine fuori SLA il numero di giorni valevole ai fini del calcolo della penale è pari a:  [Data Effettivo Espletamento OK – Data Rifiuto] espresso in gg solari  Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dal rifiuto o dalla risposta di TIM, i giorni di ritardo tra tale termine e la ri-sottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

**Eliminato:** Tabella 9a - SLA per errato provisioning  
¶  
¶  
(rif. Par 4.2)