

**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
DEI SERVIZI DI ACCESSO  
DISAGGREGATO  
ALL'INGROSSO ALLE RETI E  
SOTTORETI  
METALLICHE E  
DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN  
RAME  
(MERCATO 1B)  
15 aprile 2026**

## INDICE

<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ACRONIMI</b> .....	<b>4</b>
<b>3. SLA E PENALI DI PROVISIONING ULL, SLU E VULL</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1. SLA PROVISIONING</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2. SLA – RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI</b> .....	<b>7</b>
<b>3.3. PENALI – PROVISIONING</b> .....	<b>10</b>
<b>3.4. PENALI DI POST PROVISIONING</b> .....	<b>11</b>
<b>3.5. PENALI RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI</b> .....	<b>12</b>
<b>4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE (VULL) A ULL FISICO (ULL): PENALI A CARICO DELL'OPERATORE</b> .....	<b>17</b>
<b>5. SLA E PENALI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN RAME</b> .....	<b>18</b>
<b>5.1. SLA STUDIO DI FATTIBILITÀ</b> .....	<b>18</b>
<b>5.2. SLA PROVISIONING</b> .....	<b>18</b>
<b>5.3. PENALI- PROVISIONING</b> .....	<b>19</b>
<b>6. SLA E PENALI DI ASSURANCE ULL, SLU E VULL</b> .....	<b>20</b>
<b>6.1. SLA DI ASSURANCE</b> .....	<b>21</b>
<b>6.2. SLA ASSURANCE - DEGRADI</b> .....	<b>22</b>
<b>6.3. SLA ASSURANCE – RIPETIZIONI</b> .....	<b>22</b>
<b>6.4. PENALI DI ASSURANCE</b> .....	<b>23</b>
<b>7. SLA E PENALI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN RAME</b> .....	<b>26</b>
<b>7.1. SLA BASE DI ASSURANCE</b> .....	<b>26</b>
<b>7.2. PENALI DI ASSURANCE</b> .....	<b>27</b>
<b>ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO PROVISIONING</b> .....	<b>28</b>
<b>ALLEGATO 2 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO ASSURANCE</b> .....	<b>29</b>

## **1. PREMESSA**

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);
4. Segmento di Terminazione in rame

Il presente *SLA* e le relative *News* sono pubblicati sul "Portale FiberCop", all'indirizzo [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com).

## 2. ACRONIMI

DAC	Data di Attesa Consegna
DES	Data di Espletamento
DIR	Data Invio Richiesta
DRO	Data Ricezione Ordine
LNA	Linea Non Attiva
SLA	Service Level Agreement
ULL	Unbundling del Local Loop
SLU	Sub Loop Unbundling
VULL	Servizio di Unbundling Virtuale

### **3. SLA E PENALI DI PROVISIONING ULL, SLU E VULL**

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

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

La DRO è pari:

- alla DIR, per gli ordini inviati dagli Operatori entro le ore 19:00 di ciascun giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì esclusi festivi infrasettimanali);
- al primo giorno lavorativo successivo alla DIR, per gli ordini inviati dagli Operatori dopo le ore 19:00 e nei giorni non lavorativi o festivi.

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

1. cause di forza maggiore
2. danni causati da terzi
3. attesa permessi pubblici o privati
4. 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)
5. causa cliente finale e/o dell'Operatore
6. impedimenti Causa Ostativa
7. gestione delle Opere Special
8. indisponibilità di risorse in rete di accesso
9. permanenza degli ordini in Coda Unica.
10. rimodulazione da parte dell'Operatore Recipient
11. presa appuntamento con il cliente finale dell'Operatore.

Ai fini del calcolo delle penali, sono escluse le DAC rimodulate per cause non dipendenti da FiberCop (es. causa forza maggiore, causa terzi, causa Operatore/cliente finale).

### 3.1. SLA provisioning

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

**Tabella 1: SLA di migrazione dei servizi di accesso disaggregato<sup>1</sup>**

Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	Entro DAC <sup>2</sup>	Entro DAC <sup>3</sup> + 3 gg lavorativi

Con riferimento alla tabella precedente, si precisa che:

- la DAC coincide con la DAC Operatore al netto di rimodulazioni per cause non dipendenti da FiberCop;
- gli SLA valgono anche per il caso di due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

**Tabella 2: SLA di attivazione su LNA per i servizi di accesso disaggregato<sup>4</sup>**

Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• SLU</li> <li>• VULL<sup>5</sup></li> </ul>	Entro DRO + 7 giorni lavorativi	Entro DRO + 10 giorni lavorativi

Per gli ordini di ULL e SLU disaggregati con prestazione aggiuntiva non si applica lo SLA di cui alla Tabella 2.

Per gli ordini disaggregati ULL e SLU per i quali in fase di realizzazione *on field* si presentino casi di Opere Speciali, Coppia guasta, Impedimenti Causa Ostativa, Mancanza Permessi, Negativo Rete, la cui lavorazione passa a FiberCop (c.d. ordine ex disaggregato), i tempi di attivazione (di cui alla Tabella 2 in carico a FiberCop, decorrono dalla data contenuta nella Notifica assegnazione a FiberCop. Dagli SLA di Tabella 2 vanno comunque sottratti i tempi di sospensione per i casi di Opere Speciali, Impedimenti Causa Ostativa, Mancanza Permessi, Negativo Rete.

<sup>1</sup>Tale SLA vale anche per il servizio di Cambio coppia al permutatore.

<sup>2</sup> Con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi.

<sup>3</sup> Vedi nota 2.

<sup>4</sup> Lo stesso SLA vale anche per il Cambio coppia al permutatore.

<sup>5</sup> Fermo restando quanto riportato nel Manuale delle procedure.

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

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

- 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.

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

<i>Servizi</i>	<i>Tempo</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL,</li> <li>• SLU</li> <li>• cambio coppia al permutatore</li> </ul>	FiberCop 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'Operatore riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di FiberCop

Per gli ordini ULL e SLU disaggregati con prestazioni aggiuntiva eventuali segnalazioni degli Operatori per KO ritenuti errati vanno inoltrate dall'Operatore direttamente all'Impresa.

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

<i>Servizio</i>	<b>Tempo 100% dei casi</b>	
	<b>Rifiuti prima della validazione dell'ordine</b>	<b>Rifiuti post validazione dell'ordine</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	Entro DRO +1 gg lavorativo	Entro DAC o SLA per il 100% dei casi, con DAC eventualmente rimodulata.  Lo SLA non si applica per gli ordini disaggregati ULL e SLU con prestazioni aggiuntive nel caso in cui il System, incaricato dall'Operatore per la lavorazione dell'ordine <i>on field</i> , rifiuti l'ordine stesso oltre DAC/SLA.

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 e s.m.i. Superate con esito positivo le verifiche formali contrattuali, l'ordine è validato e FiberCop invia all'Operatore al tempo  $t_2$  la "notifica di acquisizione".

I "Rifiuti post validazione dell'ordine" sono quelli prodotti dopo l'invio da FiberCop all'Operatore 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 e s.m.i. Dai rifiuti notificati post validazione che possono andare fuori SLA, devono essere esclusi i KO inviati da FiberCop ad Operatore a seguito di ordini sospesi per i quali l'Operatore ha inviato a FiberCop un annullamento/rinuncia o non ha fornito riscontro entro i tempi previsti di sospensione (c.d. time out).

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

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

Lo SLA riportato nella Tabella 5 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 degli ordini di migrazione**

Servizio	Tempo 100% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</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>

**Tabella 7: SLA per il tasso di rimodulazione DAC degli ordini di migrazione**

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

**Tabella 8: SLA per rimodulazioni DAC multiple degli ordini di migrazione**

Servizio	SLA
<ul style="list-style-type: none"> <li>ULL</li> <li>VULL</li> <li>SLU</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 Operatore, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltrato da parte del Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall' Operatore.

**Tabella 9: SLA per il tasso di Backlog**

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

**Tabella 10: SLA di inoltrato per ordini disaggregati con prestazioni aggiuntive**

Servizio	SLA 95% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>ULL</li> <li>SLU</li> </ul>	Entro 2gg lavorativi dalla DRO

Lo SLA è calcolato facendo la differenza tra la data di «assegnazione dell'Ordine all'impresa, incaricata dall'Operatore per la realizzazione *on field* dell'ordine e la DRO, al netto dei tempi di sospensione causa cliente della policy di contatto.

### 3.3. Penali – Provisioning

In caso di mancato rispetto degli SLA di provisioning dei servizi di accesso disaggregato, FiberCop 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 Operatore o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da FiberCop per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 95% entro DAC
- la DES e la DAC indicata da Operatore o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da FiberCop +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 11: Penali per ritardato provisioning in caso di migrazione**

Servizio di migrazione	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 ≤ 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>

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

**Tabella 12: Penali per ritardato provisioning dei servizi in caso di attivazione su LNA**

Servizio di attivazione	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 ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5 euro/giorno (fascia 1);</li> <li>➤ Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10 euro/giorno (fascia 2);</li> <li>➤ Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15 euro/giorno (fascia 3).</li> </ul>

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:

- $p = g \times p1$  (con  $p1 = 5$  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 13: 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 di post provisioning

Per le segnalazioni di post provisioning FiberCop corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle Tabella 11: Penali per ritardato provisioning in caso di migrazione e **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** per ciascun giorno lavorativo che intercorre a partire dalla DAC (quella comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da FiberCop) o SLA fino alla data di risoluzione del guasto in post provisioning.

**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 FiberCop):

- Non verranno applicate sul medesimo TT eventuali ulteriori penali per ritardo nella risoluzione del TT stesso;
- Non verranno applicate sull'ordinativo 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' Operatore successivamente ai 7 giorni solari dalla data di espletamento, si applicano gli SLA (e penali) di assurance per disservizi/degradi.

In caso di:

- TT disaggregato con prestazione aggiuntiva relativo ad un ordine senza prestazione aggiuntiva, lo SLA si applica dalla DAC/SLA fino alla data di apertura del TT da parte dell'Operatore.
- TT disaggregato senza prestazione aggiuntiva relativo ad un ordine disaggregato con prestazione aggiuntiva, lo SLA si applica dalla data di apertura del TT non disaggregato fino alla relativa data di chiusura.
- TT disaggregato con prestazione aggiuntiva relativo ad un ordine disaggregato con prestazione aggiuntiva, lo SLA non si applica.

### **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 Operatore 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
- 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 Operatori per KO ritenuti errati, riportati nella Tabella 3, FiberCop riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Tabella 14: Penali per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per KO ritenuti errati**

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

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

**Tabella 15: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di provisioning**

Servizio	Penali	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</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

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

**Tabella 16: Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento<sup>6</sup>**

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

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

<sup>6</sup> La penale per ritardo nell'invio della notifica di espletamento si calcola a partire dal giorno solare successivo all'espletamento dell'ordine

**Tabella 17: Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC in caso di migrazione<sup>7</sup>**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</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 <sup>8</sup> . In caso di rimodulazioni multiple, la DAC di riferimento è quella della prima notifica di rimodulazione fuori SLA (sono esclusi dal calcolo dei gg in penale i gg delle rimodulazioni notificate nel rispetto dello SLA di rimodulazione DAC)

Ai fini del calcolo della penale per ritardo nella notifica della rimodulazione DAC qualora le notifiche di rimodulazioni DAC siano state comunicate da FiberCop fuori SLA:

- per cause dipendenti dalla stessa FiberCop, tali casi vanno conteggiati ai fini della penale;
- per altre cause (incluse quelle per causa terzi/forza maggiore) non dipendenti dalla stessa FiberCop, tali casi non vanno conteggiati ai fini della penale.

Nel caso di ritardo nella notifica della rimodulazione DAC, riportato nella Tabella 6, FiberCop riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

**Tabella 18: Penali per il tasso di rimodulazione DAC degli ordini di migrazione**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</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.

Nel caso di ritardo dello SLA relativo alle rimodulazioni multiple della DAC, riportato nella Tabella 8 Tabella 7, FiberCop riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella

**Tabella 19: Penali per rimodulazioni DAC multiple degli ordini di migrazione**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL</li> <li>• SLU</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.

<sup>7</sup> Lo SLA vale anche per il cambio coppia al permutatore

<sup>8</sup> In relazione all'applicazione della penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC, come chiarito dalla delibera n. 39/22/CONS (punto 57, lettera b), "... qualora le notifiche di rimodulazioni DAC siano state comunicate fuori SLA per cause non attribuibili a FiberCop, le stesse dovranno essere escluse dal conteggio del calcolo delle penali, purché debitamente motivate".

## **Ordini scartati ingiustificatamente**

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

- ULL
- VULL su LNA
- SLU

Gli ordini di attivazione *scartati ingiustificatamente* sono quegli ordini seguiti da ordini ugualinei contenuti (ad eccezione dei campi data e codice ordine necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) agli ordini precedentemente scartati che sono stati successivamente espletati con esito positivo da FiberCop .

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 FiberCop.

Non rientrano, inoltre, nel calcolo delle penali sugli ordini *scartati ingiustificatamente* i rifiuti dovuti a: motivazioni diverse da quelle contestate, motivazioni dovute a cause cliente e a motivazioni dovute a cause non dipendenti da FiberCop (quali ad es. cause di forza maggiore).

Si possono presentare due casi:

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

Nel primo caso FiberCop prevede la penale riportata nella tabella seguente:

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

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• VULL su LNA</li> <li>• SLU</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' Operatore 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.

Nel secondo caso l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, prima di risottomettere l'ordine invia a FiberCop 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 FiberCop. Per tale segnalazione è previsto lo SLA riportato nella Tabella 3.

Ricevuto il riscontro da FiberCop e nel caso in cui l'Operatore ritenga che il KO sia effettivamente errato quest'ultimo può risottomettere l'ordine entro 5 giorni dalla replica di FiberCop. 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 21: Penali per ordini scartati ingiustificatamente con invio della segnalazione**

Servizio	Penale
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</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' Operatore 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 FiberCop, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale

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

**Tabella 22: Penali backlog**

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

#### **4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE (VULL) A ULL FISICO (ULL): PENALI A CARICO DELL'OPERATORE**

L'Operatore ha 90 giorni solari di tempo, a partire dalla data in cui FiberCop consegna tutte le risorse di co-locazione necessarie, per trasformare tutte le linee attive in modalità VULL in ULL.

Se questo termine **non** viene rispettato, FiberCop continua comunque a fornire il servizio VULL, ma l'Operatore riconoscerà a FiberCop una penale mensile per ogni linea non ancora trasformata. La penale è pari al 75% del canone mensile della coppia in rame previsto dal Listino ULL in vigore e si aggiunge al canone VULL.

La penale decorre dal giorno successivo alla scadenza dei 90 giorni e si applica fino:

- al giorno in cui l'Operatore invia la richiesta di trasformazione da VULL a ULL.
- al momento in cui FiberCop calcola la penale, se l'Operatore a quella data non ha ancora inviato la richiesta di trasformazione.

## 5. SLA E PENALI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN RAME

### 5.1. SLA Studio di Fattibilità

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

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

**Tabella 23: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)**

	<b>Tempo di fornitura</b>
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

### 5.2. SLA provisioning

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

**Tabella 24: SLA per la fornitura del Segmento di Terminazione in Rame**

	<b>Tempo di fornitura</b>
Segmento di Terminazione in Rame	entro 15 giorni solari (nel 95% dei casi)
	entro 19 giorni solari (nel 100% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di FiberCop dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore della notifica di espletamento.

Lo SLA per il Segmento di Terminazione in Rame deve essere considerato al netto delle sospensioni per eventuali permessi per la realizzazione in edifici di infrastrutture di risalita verticale e/o apparecchiature senza opere speciali.

La mancata disponibilità del Cliente finale è causa o di sospensione o di chiusura dell'ordine.

### 5.3. Penali- Provisioning

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura, FiberCop corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

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

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

**Tabella 25: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)**

<p>2,5% del contributo          "Studio di Fattibilità (SdF) per Segmento di Terminazione in Rame"          al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso</p>
---

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Rame è calcolata secondo la seguente Tabella:

**Tabella 26: Penale per il ritardo nella fornitura del Segmento di Terminazione in Rame**

Tempo di fornitura <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5,00 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10,00 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15,00 Euro/giorno.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo,  $g$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 5,00$  euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 10,00$  euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 15,00$  euro).

Ad esempio, nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5,00 + 4 \times 10,00 = 55,00$  euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 5,00 + 7 \times 10,00 + 2 \times 15,00 = 115,00$  euro.

## **6. SLA E PENALI DI ASSURANCE ULL, SLU E VULL**

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

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

Ai fini del calcolo dello SLA, l'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 08:00-16:30 (escluso festivi), salvo ove diversamente indicato.

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 FiberCop.

Per i TT chiusi Causa FiberCop, verranno avviati gli sviluppi informatici per escludere dai tempi di ripristino, riportati nei paragrafi seguenti, le sospensioni per:

1. eventi metereologici;
2. eventi sociali ;
3. eventi dipendenti da terzi;
4. eventi ambientali (es. incendi, frane);
5. eventi dovuti a cliente finale, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
6. interventi su collegamenti posti in "aree speciali" e/o in un sito posto in "località disagiate";
7. sostituzione di elementi di palificazione (es. sostituzione del palo, del tirante del palo, del box allocata sul palo);
8. interventi su una tratta di infrastruttura che coinvolge più clienti degli Operatori (c.d. master su guasto cavo).

FiberCop renderà disponibile sul proprio Portale, con un preavviso di 90 giorni, le relative specifiche tecniche ai fini dell'implementazione.

Nel caso in cui FiberCop comunichi tramite *Newss* sul proprio Portale una attività di manutenzione programmata sui propri sistemi/rete e l'Operatore apra comunque un TT nell'intervallo di tempo interessato da tale manutenzione, tale TT viene chiuso con causa Operatore.

Ai fini delle rilevazioni si considerano i TT chiusi entro il periodo di riferimento (trimestre o semestre o anno).

## 6.1. SLA di 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 27: SLA Assurance per i servizi di accesso fisico all'ingrosso**

	Accettazione della segnalazione	SLA
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	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)	90 % dei casi
Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione <b>(solo per SLU)</b>	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	95 % dei casi
Entro il settimo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione <b>(solo per SLU)</b>	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	100% dei casi

Per i TT di ULL e SLU disaggregati con prestazione aggiuntiva non si applica lo SLA di cui alla Tabella 27.

Per i TT di ULL e SLU disaggregati per i quali in fase di risoluzione on field si presentino casi di Guasti plurimi la cui lavorazione passa a FiberCop (c.d. TT ex disaggregato), i tempi di risoluzione a cura FiberCop, decorrono dalla data contenuta nella "Notifica assegnazione a FiberCop" e dallo SLA vanno esclusi i tempi di sospensione come riportati in premessa al Capitolo 3.

**Tabella 28: SLA di inoltro per TT disaggregati con prestazioni aggiuntive**

Servizio	SLA 95% dei casi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULL</li> <li>• SLU</li> </ul>	Entro 1 ora e 30 minuti dall'apertura dei TT pervenuti dalle 8 alle 20 lunedì/ sabato festivi esclusi

Lo SLA è calcolato facendo la differenza tra la data di «assegnazione del TT all'impresa, incaricata dall'Operatore per la risoluzione *on field* del TT, e la data di apertura del TT/collaudato negativo.

FiberCop 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 29: SLA Plus e Gold di Assurance per servizi ULL, VULL e SLU**

	<b>Prestazione garantita</b>	<b>Orario di Accettazione</b>	<b>Orario di Lavoro</b>
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

## 6.2. 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, FiberCop applica il seguente SLA.

**Tabella 30: SLA Assurance per degrading su accessi Full ULL e SLU**

<b>Trouble Ticket chiusi causa FiberCop</b>	<b>(%)</b>
Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione	95%

## 6.3. SLA Assurance - Ripetizioni

Su un accesso 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 FiberCop);

viene chiuso con competenza FiberCop indipendentemente dalla causale di chiusura e dalla competenza della precedente chiusura.

In questi casi, FiberCop applica il seguente SLA:

**Tabella 31: SLA Assurance per disservizi/degradi ripetuti su accessi ULL e SLU**

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

Lo SLA della tabella precedente non si applica ai TT disaggregati con prestazione aggiuntiva.

#### **6.4. Penali di assurance**

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, FiberCop 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 95%, 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 95%, 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 32: Esempio calcolo penali**

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	SLA entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione 70%	In SLA 700	In SLA 600		
		Fuori SLA 300	Fuori SLA 400	300	100

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	SLA entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 95%	In SLA 950	In SLA 900		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 100	0	50(*)

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

Le penali sono di seguito riportate.

**Tabella 33: 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>

**Tabella 34: 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

**Tabella 35: 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 36: 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

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

## 7. SLA E PENALI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN RAME

Di seguito si riportano gli SLA Base per interventi di manutenzione correttiva su Segmento di Terminazione in Rame di FiberCop.

### 7.1. SLA Base di Assurance

L'invio della segnalazione (Trouble Ticket) può avvenire h 24, 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è Lunedì÷Venerdì 08:00÷16:30 (escluso festivi); le segnalazioni inviate dall'Operatore al di fuori di tale orario sono prese in carico da FiberCop il primo giorno lavorativo successivo.

La segnalazione del guasto (Trouble Ticket) deve essere comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Coppia in Rame che è a carico dell'Operatore. FiberCop interviene su segnalazione dell'Operatore solo se il punto di guasto ricade sulla porzione di rete di FiberCop.

Lo SLA di assurance relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Rame è il seguente:

**Tabella 37: SLA Base di assurance per Segmento di Terminazione in Rame**

SLA Assurance per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Rame		
Accettazione della segnalazione	Tempo di ripristino	
08:00÷16:30 Lun÷Ven (escluso i festivi)	Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	70% dei casi
	Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	95% dei casi
	Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	100% dei casi

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale quello della presa in carico, da parte di FiberCop, della segnalazione (Trouble Ticket) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sul Segmento di Terminazione in Rame e come momento finale la chiusura del Trouble Ticket. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di FiberCop, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

## 7.2. Penali di Assurance

La penale per il ritardo nell'*assurance* relativo allo "SLA Base per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Rame" del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Rame è calcolata secondo la seguente Tabella:

Ritardo nell' <i>assurance</i> <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo,  $g$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 7,50$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 12,50$  Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 17,50$  Euro).

Ad esempio, nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 7,50 + 4 \times 12,50 = 72,50$  Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $p = 3 \times 7,50 + 7 \times 12,50 + 2 \times 17,50 = 145,00$  Euro.

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

Nella tabella seguente sono riportate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo per il calcolo delle penali dei principali SLA di provisioning dei servizi ULL, SLU e VULL.

Riferimento SLA	Criterio per il calcolo degli ordini fuori SLA	Formula per il calcolo dei giorni/ordini in penale in caso di mancato rispetto dello SLA
<b>Tabella 3</b> - SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per KO ritenuti errati	[Data Chiusura Segnalazione - Data 1° giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione] > di 8 gg lavorativi	<b>Tempo di lavorazione segnalazione</b> = [Data Chiusura Segnalazione - Data 1° giorno lavorativo successivo alla Ricezione della Segnalazione - 8 gg lav]
<b>Tabella 4</b> - SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di provisioning dei servizi di accesso disaggregato	<b>Rifiuti prima della validazione dell'ordine</b> [Data Notifica del rifiuto - DRO > di 1gg lav.]	<b>Tempo di notifica del rifiuto</b> = [Data Notifica del rifiuto - DRO - 1gg lavorativo]
	<b>Rifiuti post validazione dell'ordine</b> [Data di Effettiva Notifica del rifiuto - DAC ultima rimodulata (SLA) > 0]	<b>Tempo di notifica del rifiuto</b> = [Data Notifica del rifiuto - DAC ultima rimodulata (SLA)] espresso in giorni lavorativi.
<b>Tabella 5:</b> SLA relativi all'invio all'Operatore Recipient della notifica di espletamento	[Data Notifica espletamento - Data di Effettivo Espletamento] > di 1gg solare.	<b>Tempo di notifica espletamento</b> = [Data Notifica espletamento (data presente nel naming del file contenente la notifica di espletamento OL) - Data Effettivo Espletamento (data di effettivo espletamento contenuta nella notifica di espletamento) - 1gg solare]
<b>Tabella 6</b> - SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC degli ordini di migrazione	<b>Notifica Conferma DAC</b> [Data notifica di conferma DAC - DRO] > di 2gg lavorativi.	<b>Tempo notifica conferma DAC</b> = [Data Notifica Conferma DAC (data presente nel naming del file contenente la notifica di conferma DAC) - DRO - 2gg lavorativi]
	<b>Notifica Rimodulazione DAC</b> [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC] < di 3gg lavorativi	<b>Tempo notifica rimodulazione DAC</b> = [DAC - Data di notifica di rimodulazione DAC (data presente nel naming del file contenente la notifica di rimodulazione DAC - 3 gg lavorativi)] <b>Nei casi di rimodulazioni multiple</b> la DAC di riferimento è quella della prima notifica di rimodulazione fuori SLA (sono esclusi dal calcolo dei gg in penale i gg delle rimodulazioni notificate nel rispetto dello SLA di rimodulazione DAC)
<b>Tabella 7</b> - SLA per il tasso di rimodulazione DAC degli ordini di migrazione	[Numero OL rimodulati nel mese di riferimento per causa FiberCop diviso totale ordini di migrazione e di attivazione LNA pervenuti nel mese (DRO nel mese in esame) > del 2%]	Per ciascun OL rimodulato nel mese di riferimento NON in franchigia (>2%): [Data espletamento - DAC rimodulata per causa FiberCop] espresso in gg lavorativi.
<b>Tabella 8</b> - SLA per rimodulazioni DAC multiple degli ordini di migrazione	Numero di rimodulazioni causa FiberCop per ciascun OL > 3,	Per ciascun ordine inviato dall'Operatore: [Data Effettivo Espletamento - DAC Operatore originaria (al netto dei tempi di rimodulazioni per cause non attribuibili a FiberCop)] espresso in gg lavorativi
<b>Tabella 9</b> - SLA per il tasso di backlog	Numero degli Ordini a DAC scaduta > 0,5% della giacenza giornaliera complessiva (attivazioni LNA e migrazioni)	[Numero di ordini a DAC scaduta nel giorno di riferimento >0.5%)

## ALLEGATO 2 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO ASSURANCE

Nella tabella seguente sono riportate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo per il calcolo delle penali dei principali SLA di assurance dei servizi ULL, SLU e VULL.

<u>Riferimento SLA</u>	<u>Criterio per il calcolo dei Trouble Ticket Assurance fuori SLA</u>	<u>Formula per il calcolo dei tempi/volumi in caso di mancato rispetto dello SLA</u>
<b>Tabella 27-</b> SLA Assurance per i servizi di accesso fisico all'ingrosso	Trouble Ticket Disservizio chiusi con causa FiberCop oltre SLA, con esclusione di quelli Disaggregati con Prestazione Aggiuntiva	<b>Tempo Out SLA</b> = Data fine disservizio - Data SLA calcolato in giorni Lavorativi al netto dei tempi di sospensione.
<b>Tabella 30</b> : SLA Assurance per degradi su accessi Full ULL e SLU	Trouble Ticket Degrado chiusi con causa FiberCop oltre SLA, con esclusione di quelli Disaggregati con Prestazione Aggiuntiva	<b>Tempo Out SLA</b> = Data fine disservizio -Data tempo obiettivo calcolato in giorni solari al netto dei tempi di sospensione.
<b>Tabella 31:</b> SLA Assurance per disservizi/degradi ripetuti su accessi ULL e SLU	Numero dei Trouble Ticket di Disservizio e Degrado considerati come ripetuti che superano il 5% del Totale dei TT di disservizio e Degrado chiusi nel periodo.	Si considera <b>ripetuto un Trouble Ticket</b> di Disservizio/Degrado quando viene riaperto sulla medesima risorsa entro 3 gg solari alla precedente chiusura e viene chiuso con competenza FiberCop, indipendentemente dalla causale di chiusura precedente.