



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2016**

**Servizi *Bitstream*
e relativi servizi accessori
(Mercato 3b)**

(approvato da AGCom con delibera 78/17/CONS)

12 aprile 2017

INDICE

1	SCOPO	4
2	SLA E PENALI PER IL <i>PROVISIONING</i>	5
2.1	SLA per il provisioning	6
2.1.1	<i>SLA base per l'attivazione degli accessi</i>	6
2.1.2	<i>SLA premium per l'attivazione degli accessi</i>	7
2.1.3	<i>SLA per l'“errato provisioning” degli accessi</i>	7
2.1.4	<i>SLA per il ritardo nella notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva</i>	8
2.1.5	<i>SLA per il ritardo nella notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva o su Linea Attiva rispetto al momento dell'attivazione</i>	8
2.1.6	<i>SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati</i>	9
2.1.7	<i>SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC</i>	9
2.1.8	<i>SLA per il tasso di rimodulazione DAC</i>	9
2.1.9	<i>SLA per rimodulazioni DAC multiple</i>	10
2.1.10	<i>SLA per la variazione della configurazione degli accessi</i>	10
2.1.11	<i>SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi</i>	11
2.1.12	<i>SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio</i>	11
2.1.13	<i>SLA per la disattivazione degli accessi</i>	11
2.1.14	<i>SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i>	12
2.1.15	<i>SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	12
2.1.16	<i>SLA per il “pre-provisioning” di VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	13
2.1.17	<i>SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	13
2.1.18	<i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM</i>	13
2.1.19	<i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet</i>	14
2.1.20	<i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM</i>	15
2.1.21	<i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet</i>	16
2.2	Penali per il provisioning	16
2.2.1	<i>Penali relative allo SLA base</i>	17
2.2.1.1	<i>Penali per attivazione con SLA base degli accessi asimmetrici</i>	17
2.2.1.2	<i>Penali per attivazione con SLA base degli accessi simmetrici</i>	19
2.2.2	<i>Penali relative allo SLA premium</i>	21
2.2.2.1	<i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi asimmetrici</i>	21
2.2.2.2	<i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici</i>	22
2.2.3	<i>Penale per “errato provisioning” degli accessi</i>	23
2.2.4	<i>Penale per ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL</i>	24
2.2.5	<i>Penale per ritardata notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva</i>	24
2.2.6	<i>Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per “KO” ritenuti errati</i>	25
2.2.7	<i>Penale per ordine di attivazione erroneamente rifiutato</i>	25
2.2.8	<i>Penale per ritardata notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione</i>	27
2.2.9	<i>Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC</i>	27
2.2.10	<i>Penale per il tasso di rimodulazione DAC</i>	28
2.2.11	<i>Penale per rimodulazioni DAC multiple</i>	28

2.2.12	<i>Penale per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio</i>	28
2.2.13	<i>Penale per variazione dei parametri dei VC</i>	30
2.2.14	<i>Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i>	30
2.2.15	<i>Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	30
2.2.16	<i>Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	32
2.2.17	<i>Penali per le rimanenti componenti del Kit Ethernet</i>	33
3	SLA E PENALI PER L'ASSURANCE	34
3.1	SLA per l'assurance	34
3.1.1	<i>SLA base per l'assurance degli accessi</i>	34
3.1.2	<i>SLA base per la disponibilità degli accessi e dei VC</i>	35
3.1.3	<i>SLA premium per l'assurance degli accessi</i>	35
3.1.4	<i>SLA per i degradingi sugli accessi</i>	37
3.1.5	<i>SLA per i disservizi/degradingi ripetuti sugli accessi</i>	37
3.1.6	<i>SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	38
3.1.7	<i>SLA per i degradingi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	38
3.1.8	<i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM</i>	38
3.1.9	<i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet</i>	39
3.1.10	<i>SLA per i degradingi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	39
3.2	Penali per l'assurance	40
3.2.1	<i>Penali per gli SLA base dell'assurance</i>	41
3.2.2	<i>Penali per la disponibilità degli accessi e dei VC</i>	41
3.2.3	<i>Penali per gli SLA premium dell'assurance</i>	42
3.2.4	<i>Penali per gli SLA sui degradingi degli accessi fisici xDSL</i>	43
3.2.5	<i>Penale per SLA sui disservizi/degradingi ripetuti sugli accessi</i>	43
3.2.6	<i>Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	44
3.2.7	<i>Penale per degrado di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i>	44
3.2.8	<i>Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	45
3.2.9	<i>Penali per assurance del flusso del Kit di Consegna ATM</i>	45
3.2.10	<i>Penali per assurance del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	45
3.2.11	<i>Penali per i degradingi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i>	45
4	INTERVENTI A VUOTO	46
4.1	Interventi di Fornitura a Vuoto	46
4.2	Interventi di Manutenzione a Vuoto	48
	ALLEGATO 1: NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE PROPOSTO DA TELECOM ITALIA	50

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera 78/17/CONS, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi *Bitstream* previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (Mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei relativi servizi accessori.

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA *base* e *premium*. Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio e gli standard di qualità adottati, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso a larga banda all'ingrosso (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

L'OR è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 12 aprile 2017", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 12 aprile 2017", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2016, salvo ove diversamente specificato.

I tempi di *provisioning* e *assurance* relativi ai servizi di Colocazione, Accesso disaggregato, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono definiti nei *Service Level Agreement* vigenti nell'ambito delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

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

2 SLA E PENALI PER IL *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione degli ordini inviati dagli Operatori a Telecom Italia per la fornitura dei suddetti servizi.

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Gli SLA si calcolano sugli ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del 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, ecc.) o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale o dell'Operatore.

Si precisa, inoltre, che per determinare quali ordinativi siano assistiti dallo SLA "fino al 20 febbraio 2016" oppure "dal 21 febbraio 2016 in poi", ai fini del *provisioning* si considerano rispettivamente gli ordini con DRO fino al 20 febbraio 2016 incluso oppure gli ordini con DRO dal 21 febbraio 2016 in poi.

Per gli ordinativi ricevuti dal 21 febbraio in poi, inoltre, ai fini delle rilevazioni si considerano gli ordinativi chiusi entro il periodo di riferimento (trimestre o semestre).

2.1 SLA per il provisioning

2.1.1 SLA base per l'attivazione degli accessi

Per gli accessi asimmetrici e simmetrici dei servizi *Bitstream* si applicano i seguenti SLA base di attivazione:

Tipologia di accesso	A Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (giorni solari)	B Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (giorni solari)
Accessi asimmetrici: - senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem) - con intervento presso il cliente finale	21	10
Accessi xDSL simmetrici	31	14
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	40	14
	100	70

Tabella 1 Tempi di attivazione – SLA base

Nel caso di richiesta di attivazione/migrazione a DAC (Data di Attesa Consegna) nell'ambito delle procedure di cambio Operatore, senza intervento presso la sede del cliente finale, il giorno della DAC richiesto dall'Operatore nell'ordine deve essere:

- un giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi);
- un giorno compreso nell'intervallo tra DRO + 10 giorni solari e DRO + 21 giorni solari.

2.1.2 SLA *premium* per l'attivazione degli accessi

Per gli accessi asimmetrici e simmetrici dei servizi *Bitstream* si applicano i seguenti SLA *premium* di attivazione:

Tipologia di accesso	A Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (giorni solari)	B Tempi massimi di fornitura per il 98% dei casi (giorni solari)	C Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (giorni solari)
Accessi asimmetrici:			
- senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	20	18	9
- con intervento presso il cliente finale	30	27	13
Accessi xDSL simmetrici	39	35	13
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	99	90	69

Tabella 2 Tempi di attivazione - SLA *premium*

Per ciascun mese solare e per ciascuna Regione, il servizio di SLA *premium* di attivazione può essere richiesto limitatamente ad un numero di ordini non superiore al 5% del totale degli ordini *Bitstream* richiesti dall'Operatore nel mese precedente e nella stessa Regione.

Il prezzo per il servizio SLA *premium* di attivazione è pari a 150,00 Euro per ogni singolo accesso la cui attivazione viene richiesta dall'Operatore con i tempi previsti in Tabella 2.

2.1.3 SLA per l'“*errato provisioning*” degli accessi

Nel caso in cui venga effettivamente riscontrato da Telecom Italia l'“*errato provisioning*” e l'accesso venga consegnato funzionante in una nuova data DNI', i canoni per la fatturazione decorrono a partire dalla nuova data DNI'.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di “*errato provisioning*”:

- entro il limite del 2% degli accessi *Bitstream* simmetrici e asimmetrici annualmente consegnati a ciascun Operatore.

Telecom Italia garantisce la risoluzione (ripristino) del caso di “*errato provisioning*” entro 4 ore solari se la segnalazione avviene dalle 08:00 alle 16:00 del Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali ed entro 8 ore solari nei rimanenti casi.

2.1.4 SLA per il ritardo nella notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva

In relazione all’attivazione del servizio *Bitstream* su Linea Non Attiva (accesso ADSL non abbinato ad alcun servizio telefonico RTG/WLR) e dal 21 febbraio 2016 anche su Linea Attiva, Telecom Italia, nel caso di codici di errore (“KO”) comunicati prima della “data di validazione dell’ordine”, prevede uno SLA, al 100%, per la comunicazione all’Operatore del codice di errore (“KO”), pari al giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi) successivo alla DRO.

Per i codici di errore (“KO”) inviati post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA, al 100%, per la comunicazione all’Operatore di tali codici pari al giorno previsto dallo SLA al 100% (31 giorni solari, al netto dei periodi di sospensione “causa Operatore/cliente finale”).

Si definisce “data di validazione dell’ordine”, la data di acquisizione (notifica AQ) dell’ordine da parte del sistema CRM.

Per “post-validazione” si intende il periodo che decorre a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di acquisizione dell’ordine (notifica AQ del CRM).

2.1.5 SLA per il ritardo nella notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva o su Linea Attiva rispetto al momento dell’attivazione

In relazione all’attivazione del servizio *Bitstream* su Linea Non Attiva (accesso ADSL non abbinato ad alcun servizio telefonico RTG/ISDN/WLR) e dal 21 febbraio 2016 anche su Linea Attiva, Telecom Italia si impegna ad inviare il 100% delle notifiche di espletamento di un ordine entro il giorno solare successivo alla data di attivazione dell’impianto ADSL (effettivo espletamento).

L'impianto ADSL, come riportato nel Manuale delle procedure, si intende attivato alla data di invio della notifica di espletamento (DNI) riportata nel tracciato record di notifica verso l'Operatore. Qualora il file/mail delle notifiche venga prodotto (ad esempio per bonifiche sui sistemi) in una data riportata nel nome del file/mail successiva alla DNI (data_notifica) il fenomeno sarà misurato ai fini del presente SLA.

2.1.6 SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati

Dal 21 febbraio 2016:

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici e simmetrici, Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 giorni lavorativi calcolati a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione inviata dall'Operatore riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito tale evento.

2.1.7 SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC

Dal 21 febbraio 2016:

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici e simmetrici, Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro i tempi previsti dalla regolamentazione vigente: la DAC deve essere confermata entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO. L'invio della notifica di accettazione implica la conferma della DAC.

La rimodulazione della DAC deve essere comunicata entro tre giorni lavorativi precedenti la DAC originaria (o ultima valida) (cfr. delibera 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008 e accordo quadro 14 giugno 2008).

2.1.8 SLA per il tasso di rimodulazione DAC

Dal 21 febbraio 2016:

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici e simmetrici, il numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a "causa di forza maggiore" o "causa terzi" o "causa cliente" o "causa OLO", da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OLO Recipient) non deve

essere superiore al 2% degli ordini su Linea Attiva e Linea Non Attiva inviati mensilmente da ciascun Operatore.

2.1.9 SLA per rimodulazioni DAC multiple

Dal 21 febbraio 2016:

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici e simmetrici, il numero di rimodulazioni della DAC (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a “causa di forza maggiore” o “causa terzi” o “causa cliente” o “causa OLO”, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltra da parte dell’OLO Recipient) non deve essere superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall’Operatore.

2.1.10 SLA per la variazione della configurazione degli accessi

Per variazioni delle configurazioni degli accessi soggetti a SLA si intendono:

- le operazioni legate alla normale attività di commercializzazione dell’Operatore sul singolo accesso *Bitstream* che non richiedono interventi congiunti tra Telecom Italia e l’Operatore/cliente finale;
- le riconfigurazioni logiche dei parametri tecnici/commerciali dell’accesso medesimo (cambio velocità per ADSL, variazione opzione commerciale flat/consumo, variazione fast/interleaved, incremento/decremento numero di VC).

Gli ordini legati ad esigenze di ristrutturazione della rete e/o di modifiche dell’offerta commerciale che hanno impatto su una molteplicità di clienti finali, sono intese come attività eccezionali da gestire in modo pianificato, concordando preventivamente con Telecom Italia modalità e tempi di realizzazione. In ogni caso è necessario concordare con Telecom Italia un piano *ad hoc* qualora le richieste di variazione mensili siano superiori al 3% degli accessi in consistenza nel mese stesso per singolo Operatore su singola Area di Raccolta.

Gli SLA per espletare gli ordini di variazione di configurazioni sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”).

Telecom Italia si impegna a gestire le richieste di variazione di configurazione degli accessi con modalità tali da limitare l'interruzione del servizio sulla rete di Telecom Italia entro un tempo massimo di 2 ore.

2.1.11 SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi

Telecom Italia si impegna a gestire le richieste di variazione dei parametri (PCR, SCR, MCR) dei VC degli accessi con modalità tali da limitare l'interruzione del servizio sulla rete di Telecom Italia entro un tempo massimo di 2 ore. A valle di questo periodo l'Operatore potrà segnalare eventuali disservizi alle strutture di Telecom Italia predisposte a gestire l'*assurance*.

Nel caso di variazione dei parametri dei VC degli accessi che comportino un'interruzione del servizio erogato da Telecom Italia, la stessa comunica la data, l'ora prevista, nonché la fascia massima di 2 ore in cui ci possono essere disservizi.

2.1.12 SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio

Gli SLA per espletare gli ordini di spostamento dei VC senza monitoraggio, inviati dall'Operatore, sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica sempre il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”).

2.1.13 SLA per la disattivazione degli accessi

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione, inviati dall'Operatore, sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica sempre il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”). Nel caso di ordini di disattivazione degli accessi simmetrici, dal tempo di SLA vanno escluse eventuali sospensioni causa OLO/cliente finale dovute al mancato o ritardato all'accesso alla sede cliente finale per il ritiro del modem-CPE di Telecom Italia.

2.1.14 SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL

Telecom Italia si impegna a fornire gli esiti della prequalificazione completa della linea di accesso ADSL entro 5 giorni lavorativi a partire dalla DRO.

Inoltre, Telecom Italia definisce uno SLA relativo alle prestazioni effettivamente ottenibili (esito della prequalifica) sulla linea di accesso ADSL.

Nel caso in cui l'Operatore, a valle dell'attivazione di una linea ADSL prequalificata, riscontri che la specifica velocità non è invece supportata sulla linea di accesso, potrà inviare apposita idonea segnalazione alla struttura di *assurance* di Telecom Italia. La segnalazione dell'Operatore dovrà pervenire entro 90 giorni solari successivi all'espletamento della prequalifica da parte di Telecom Italia ed indicare l'esito della prequalifica.

Nei casi effettivamente riscontrati da Telecom Italia di errata prequalifica, il *Trouble Ticket* (TT) sarà chiuso avente "causa Telecom Italia" con descrizione adeguata ("errata stima della velocità in prequalificazione").

2.1.15 SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Il tempo di attivazione di un VP o di una VLAN e il tempo di ampliamento della banda fino al Nodo Parent (Backhaul) di un VP o di una VLAN è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra la DRO e la DNI, a condizione che il Kit di Consegna di tale VP o tale VLAN sia già stato realizzato e risulti adeguato (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1, MultiCoS dedicato o condiviso, l'Operatore deve aver preventivamente richiesto l'aggregato CAR di banda al Kit di Consegna).

Telecom Italia garantisce il rispetto degli SLA qualora siano verificate le seguenti condizioni:

- l'Operatore invia richieste di attivazione/ampliamento dei VP o delle VLAN per un massimo di 50 richieste a settimana; l'Operatore, per richieste maggiori, l'Operatore deve presentare a Telecom Italia un piano con la lista completa dei VP

o delle VLAN da attivare/ampliare con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO;

- l'incremento di banda richiesto per il Kit di Consegna (CoS pari a 0 e/o 1 e/o Banda Aggregata MultiCoS) non supera i 200 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=3 con banda richiesta fino a 100 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=5 con banda richiesta fino a 50 Mbit/s.

Telecom Italia si impegna ad attivare/ampliare il 100% dei VP o delle VLAN (si intende anche la banda di backhaul aggregata al CAR) entro 42 giorni solari. Per i VP o le VLAN realizzate entro 42 giorni solari, Telecom Italia si impegna ulteriormente ad attivarne il 95% entro 21 giorni solari e ad ampliarne il 95% entro 11 giorni solari.

Per le richieste di variazione della banda aggregata al Kit di Consegna Ethernet, Telecom Italia si impegna ad espletare l'ordine entro 3 giorni solari nel 100% dei casi.

2.1.16 SLA per il “*pre-provisioning*” di VLAN fino al Nodo Parent (*Backhaul*)

Per gli ordini di attivazione VLAN inviati tramite la modalità di “*pre-provisioning*”, ai fini del calcolo dello SLA, si considera una data convenzionale di inserimento dell'ordine corrispondente alla data maggiore tra la DRO e la data corrispondente al 21° giorno solare precedente il giorno nel quale viene dichiarato il Pronto Vendita della centrale (con “pronto vendita” si intende il giorno in cui la centrale è comunicata da Telecom Italia nello stato “attivo”).

2.1.17 SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (*Backhaul*)

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

2.1.18 SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM

Per il Kit di Consegna ATM, gli SLA di attivazione sono applicati separatamente a ciascuna componente del Kit (porta ATM sul Nodo + flusso di interconnessione/raccordo interno di centrale).

Per i Kit di Consegna ATM con velocità maggiore di 2 Mbit/s, l'ordine deve essere preceduto da una richiesta di Studio di Fattibilità.

Relativamente alla componente "porta ATM sul Nodo", valgono i tempi di attivazione (giorni solari intercorrenti tra la DRO e la Data di Espletamento dell'Ordine visibili sul CRM) riportati in Tabella 3.

Porta ATM sul Kit		
Velocità	SLA nel 100% dei casi (giorni solari)	SLA nel 95% dei casi (giorni solari)
2, 4, 6, 8 Mbit/s	40	20
34, 155 Mbit/s	70	35

Tabella 3 Tempi di attivazione della porta ATM

Relativamente alle condizioni di fornitura dei Raccordi Interni di Centrale e dei Flussi di Interconnessione tra la centrale Pdl di Telecom Italia e la sede dell'Operatore si fa riferimento a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento vigente.

Al fine del calcolo dello SLA per l'attivazione del Kit, sono considerati i tempi necessari per l'effettiva attivazione del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione causa OLO, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta ATM sul Nodo;
- flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale (già esistente o già richiesto dall'Operatore).

2.1.19 SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet

Gli ordini di attivazione potranno essere inviati dall'Operatore a seguito dell'esito positivo del relativo Studio di Fattibilità.

Telecom Italia garantisce il rispetto dello SLA qualora l'Operatore invii, in un periodo di tempo di 30 giorni solari, al massimo 30 ordini di attivazione di Kit di Consegna Ethernet.

Qualora l'Operatore preveda di inviare, in un periodo di tempo di 30 giorni solari, oltre 30 ordini di attivazione di Kit di Consegna Ethernet, è necessario che l'invio degli ordini sia preventivamente comunicato all'Account Manager di Telecom Italia, al fine di pianificare le attività. A seguito della pianificazione l'Account Manager fornirà uno specifico codice progetto che l'Operatore inserirà negli ordini dei Kit. Agli ordini gestiti mediante quest'ultimo processo si applicherà lo SLA definito nella suddetta fase di pianificazione.

Lo SLA di attivazione consiste nel realizzare il Kit di Consegna Ethernet (inteso come l'insieme delle componenti *hardware* porta GbE sul Nodo, terminazione L2 e raccordi interni di centrale – lato Telecom Italia – dal Nodo fino al ripartitore di confine TTF in sala AF, compreso il caso in cui la terminazione L2 è in spazi di Telecom Italia) entro 60 giorni solari per il 100% dei casi ed entro 35 giorni solari per il 95% dei casi (al netto di eventuali tempi di sospensione "causa Operatore"). I giorni solari sono quelli intercorrenti tra la DRO e la Data di Espletamento dell'Ordine visibili sul CRM.

Per il *provisioning* dei Raccordi Interni di Centrale – lato Operatore – richiesti dall'Operatore nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a), si applicano gli SLA descritti nell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

Per le condizioni di fornitura dei flussi trasmissivi si rimanda a quanto indicato dall'Offerta Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

Al fine del calcolo dell'avvio fatturazione conseguente l'attivazione del Kit Ethernet, sono considerati i tempi necessari per l'effettiva attivazione del servizio, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta GbE sul Nodo feeder e apparato switch L2;
- flusso di interconnessione con interfaccia GbE o raccordo interno di centrale (già esistenti o già richiesti dall'Operatore).

2.1.20 SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

2.1.21 SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

2.2 Penali per il provisioning

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi, salvo ove diversamente specificato. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. I 4 trimestri sono: gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre, ottobre-dicembre; i 2 semestri sono: gennaio-giugno, luglio-dicembre.

Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun periodo, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta dei dati avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun periodo di riferimento.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'Operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

Per individuare gli ordini in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli consegnati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste "fuori SLA" in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione dell'ordine.

Si precisa, inoltre, che gli accessi simmetrici e ADSL naked di nuova costruzione (ex-novo) sono considerati “Linea Non Attiva (LNA)”. Gli accessi ADSL associati ad un abbonamento ISDN sono da considerare come “LNA” quando è richiesto un intervento presso la sede del cliente finale per impossibilità tecnica ad utilizzare il medesimo doppino d’abbonato sul quale è attivo il servizio ISDN.

Si considerano “Linea Attiva (LA)” gli accessi ADSL per i quali l’espletamento dell’ordinativo non richiede un intervento presso la sede del cliente finale (es. ADSL condiviso con RTG, cambio Operatore dell’accesso).

2.2.1 Penali relative allo SLA base

2.2.1.1 Penali per attivazione con SLA base degli accessi asimmetrici

Nel caso in cui, a seguito di un ordine di attivazione dell’Operatore, l’attivazione degli accessi asimmetrici non avvenga entro i tempi di SLA base, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Fino al 20 febbraio 2016:

Per il mancato rispetto dello SLA base di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna “A” della Tabella 1, l’importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 4.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi asimmetrici	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25

Tabella 4 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *base* definito per il 100% degli accessi asimmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *base* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna “B” della Tabella 1, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di accessi complessivi attivati “fuori SLA”;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *base* di attivazione degli accessi asimmetrici = $A \times B \times C \times 1,25$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono gli accessi già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all’ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti accessi si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Dal 21 febbraio 2016:

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

⁽¹⁾ 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.

2.2.1.2 Penali per attivazione con SLA base degli accessi simmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi simmetrici xDSL e SDH non avvenga entro i tempi di SLA base, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Fino al 20 febbraio 2016:

Per il mancato rispetto dello SLA base di attivazione degli accessi simmetrici xDSL e SDH di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 5.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi simmetrici xDSL e SDH	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

Tabella 5 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA base definito per il 100% degli accessi simmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA base di attivazione degli accessi simmetrici di cui alla colonna "B" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di accessi complessivi attivati "fuori SLA";
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA base di attivazione degli accessi simmetrici = $A \times B \times C \times 1,25$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono gli accessi già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti accessi si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Esempio:

100 accessi simmetrici a 2 Mbit/s espletati nel periodo di riferimento come segue:

- 10 accessi in 60 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 30 accessi in 25 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%, ma entro i 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 60 accessi in 10 giorni (tempo di espletamento inferiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%).

Si valorizza la penale del 100% sui 10 accessi attivati in 60 giorni (scostamento dall'obiettivo pari a 20 giorni di ritardo).

Si valorizza la penale del 95% su 25 accessi (calcolati come $30 - (5\% \text{ di } 100 \text{ attivati})$).

Dal 21 febbraio 2016:

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

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

2.2.2 Penali relative allo SLA *premium*

2.2.2.1 Penali per attivazione con SLA *premium* degli accessi asimmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi asimmetrici non avvenga nei tempi di SLA *premium*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna "A" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella Tabella 6.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi asimmetrici	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,35

Tabella 6 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi asimmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna “B” o alla colonna “C” della Tabella 2;

I = importo medio del canone giornaliero;

M = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici = $N \times I \times M \times 1,35$.

2.2.2.2 Penali per attivazione con SLA *premium* degli accessi simmetrici

Nel caso in cui l’attivazione degli accessi simmetrici non avvenga entro i tempi di SLA *premium*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alla colonna “A” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 7.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi simmetrici	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

Tabella 7 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi simmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna “B” o alla colonna “C” della Tabella 2;

I = importo medio del canone giornaliero;

M = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici = $N \times I \times M \times 1,35$.

2.2.3 Penale per “*errato provisioning*” degli accessi

Qualora il numero di accessi riscontrati come casi di “*errato provisioning*” “causa Telecom Italia” superi la soglia percentuale indicata dal relativo SLA, si applica, per ogni accesso

consegnato oltre la soglia percentuale, una penale il cui importo è pari a quanto previsto per l'Intervento di Fornitura a Vuoto (*on call*) nel par. 4.1.

A seguito della segnalazione di "*errato provisioning*", il tempo impiegato da Telecom Italia per effettuare le necessarie attività correttive sarà inoltre considerato come tempo di disservizio essendo regolato quindi dalle penali in ambito *assurance*.

2.2.4 Penale per ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL

La penale per la ritardata notifica all'Operatore dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL è pari al 10% del canone giornaliero del servizio SHDSL richiesto, per ogni giorno lavorativo successivo al decimo giorno dalla DRO, al netto delle sospensioni "causa Operatore/cliente finale".

2.2.5 Penale per ritardata notifica del codice di errore ("KO") relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva

Fino al 20 febbraio 2016:

Per la ritardata notifica all'Operatore del codice di errore ("KO") relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva, la penale è pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al tempo obiettivo previsto dallo SLA.

Per i codici di errore ("KO") inviati post-validazione, la penale è pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al tempo obiettivo previsto dallo SLA.

Dal 21 febbraio 2016:

Per la ritardata notifica all'Operatore del codice di errore ("KO") relativo ad un ordine di attivazione di un accesso asimmetrico o simmetrico:

- per i codici di errore ("KO") inviati prima della validazione dell'ordine, la penale è come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA;
- per i codici di errore ("KO") inviati post-validazione dell'ordine, la penale è come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA.

La penale per il ritardo nell'invio delle notifiche di "KO" si calcola a partire dallo SLA/DAC comunicato da OLO (nei casi di rifiuto post validazione dell'ordine) e dal giorno lavorativo successivo alla DRO (nei casi di rifiuto prima della validazione dell'ordine).

2.2.6 Penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati

Dal 21 febbraio 2016:

Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA.

La penale si calcola a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione inviata dall'Operatore riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito tale evento.

2.2.7 Penale per ordine di attivazione erroneamente rifiutato

Per un ordine (OL) di attivazione su Linea Non Attiva (accesso ADSL non abbinato ad alcun servizio telefonico RTG/WLR), erroneamente rifiutato da Telecom Italia, la penale è pari a 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia del "Reclamo scritto" ed il giorno di espletamento positivo del nuovo OL successivamente inviato dall'Operatore, esclusi i giorni che intercorrono tra la "Risposta di Telecom Italia al Reclamo scritto" e la emissione (DRO) del nuovo OL ed esclusi eventuali periodi di sospensione "causa Operatore/cliente finale" tra la DRO e l'espletamento del nuovo OL.

Il "reclamo scritto" dell'Operatore è inviato mediante una segnalazione specifica di *provisioning*, inserita sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com, denominata "reclamo KO errato" e contiene: i riferimenti dell'ordine erroneamente rifiutato (codice e data dell'ordine, codice e data del KO ricevuto) e la motivazione per cui l'Operatore ritiene che l'ordine sia stato erroneamente rifiutato.

Ai fini della penale, si definisce "ordine erroneamente rifiutato" quello relativo ad un ordine che ha ricevuto impropriamente un codice di errore ("KO") delle famiglie A, B e C, a fronte

del quale l'Operatore ha successivamente inviato per la medesima linea e a parità di condizioni, una richiesta di attivazione andata a buon fine. Nel caso in cui Telecom Italia riscontri che il KO è stato improprio, informa l'Operatore, il quale provvederà ad inserire un nuovo ordine di attivazione. Non rientrano nel calcolo delle penali i KO dovuti a motivazioni diverse da quelle contestate, oppure dovuti a cause non dipendenti da Telecom Italia (es. le cause di forza maggiore).

A partire dal 18 giugno 2016, ai sensi dell'art. 2, comma 16, della delibera 41/16/CIR e dei chiarimenti forniti in merito nella delibera 653/16/CONS, Telecom Italia prevede quanto segue.

Per un ordine (OL) di attivazione di un accesso Asimmetrico oppure di un accesso Simmetrico erroneamente non realizzato, la penale è pari a 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di rigetto dell'ordine scartato erroneamente e la data di positivo espletamento del nuovo ordine successivamente inviato dall'Operatore.

Nel caso in cui il nuovo ordine sia risottomesso dall'Operatore 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.

Il reclamo scritto dell'Operatore è inviato mediante segnalazione specifica di *provisioning* via portale wholesale denominata "reclamo KO errato" e contiene: i riferimenti dell'ordinativo erroneamente rifiutato (codice e data dell'ordine, codice e data del KO ricevuto) e la motivazione per cui si ritiene che l'ordine sia stato erroneamente rifiutato.

Ai fini della penale, si definisce "ordine erroneamente rifiutato" quello relativo ad un ordine che ha ricevuto impropriamente un codice di errore delle famiglie A, B e C, a fronte del quale l'Operatore ha successivamente inviato per la medesima linea e a parità di condizioni, una richiesta di attivazione andata a buon fine. Nel caso in cui Telecom Italia riscontri che il "codice di errore" è stato improprio, informa l'Operatore, il quale provvederà ad inserire un nuovo ordine di attivazione. Nel caso di Linea non Attiva (ADSL con intervento in sede cliente, Accesso simmetrico), ai fini del calcolo della penale vanno esclusi eventuali periodi di sospensione causa Operatore/cliente finale del nuovo ordine inviato dall'Operatore.

2.2.8 Penale per ritardata notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione

Per richiedere la penale, l'Operatore deve indicare gli ordini notificati in ritardo rispetto allo SLA ed il nome del file contenente le notifiche di espletamento.

Fino al 20 febbraio 2016:

Per la ritardata notifica all'Operatore dell'espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione, la penale è pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare risultante dalla differenza tra la data che compare nel nome del file contenente le notifiche di espletamento (data_nomefile) e la data (DNI + 1).

Dal 21 febbraio 2016:

Per la ritardata notifica all'Operatore dell'espletamento di un ordine di attivazione di un accesso asimmetrico o simmetrico rispetto alla data di attivazione, la penale è come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA.

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

Telecom Italia prevede tale penale anche per la prestazione di invio al *donating* della notifica di espletamento a seguito della disattivazione del servizio di accesso.

2.2.9 Penale per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC

Dal 21 febbraio 2016:

Per i servizi *Bitstream* asimmetrici e simmetrici la penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC è come le fasce di *provisioning* "per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine" dove la data di effettivo espletamento dell'ordine è la notifica della data "DES – Data Effettivo Espletamento" e dove la data prevista di dovuta notifica è quella di 3 giorni lavorativi precedenti alla data di effettivo espletamento (*cf. allegato H della delibera 623/15/CONS, la rimodulazione della DAC deve essere comunicata entro 3 giorni lavorativi precedenti la DAC originaria (o ultima valida)*).

In caso di rimodulazioni multiple, dal calcolo dei giorni in penale devono essere sottratti i giorni di rimodulazione comunicati entro i tempi previsti.

La penale per il ritardo nella notifica della conferma della DAC si applica qualora Telecom Italia non abbia confermato la DAC (notifica di accettazione) entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO.

2.2.10 Penale per il tasso di rimodulazione DAC

Dal 21 febbraio 2016:

Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3,00 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per il tasso di rimodulazione DAC è quella comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

2.2.11 Penale per rimodulazioni DAC multiple

Dal 21 febbraio 2016:

Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,50 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per rimodulazioni DAC multiple è quella comunicata dall'Operatore salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

2.2.12 Penale per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca per la variazione di configurazione/disattivazione degli accessi o per lo spostamento del VC senza monitoraggio, le percentuali di cui al relativo SLA, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 8.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100%	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25

Tabella 8 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi

Qualora lo SLA di cui alla colonna “B” della Tabella 1 venga rispettato per una percentuale inferiore al 95% del totale degli ordini di variazione (variazione accessi e/o VC, disattivazione accessi e/o VC e spostamento VC), l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di ordini di variazione complessivamente espletati “fuori SLA”;

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero di giorni medi di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA = $A \times B \times C \times 1,25$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono gli ordini già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dalla penale relativa allo SLA al 95%, il 5% del totale ordini (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

2.2.13 Penale per variazione dei parametri dei VC

Qualora Telecom Italia non riesca a variare i parametri dei VC limitando a 2 ore il tempo di interruzione del servizio erogato da Telecom Italia all'Operatore, si applicherà una penale di importo pari al canone giornaliero dell'accesso, per ogni 2 ore lavorative di ritardo.

2.2.14 Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL

La penale è pari al valore del contributo effettivamente corrisposto dall'Operatore per l'attività di prequalifica richiesta, maggiorato del 20%, per ogni errata stima della velocità in fase di prequalificazione effettivamente riscontrata.

La penale per la ritardata comunicazione all'Operatore dell'esito della prequalifica è pari al 10% del contributo effettivamente corrisposto dall'Operatore per l'attività di prequalifica richiesta, per ogni giorno lavorativo oltre lo SLA.

2.2.15 Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca l'attivazione o l'ampliamento o la disattivazione di VP o VLAN nei tempi di SLA, per ogni VP o VLAN eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Penali riferite al 100% dei casi

Per ogni VP o VLAN per il quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA valido per il 100% dei casi, si applica una penale pari al 200% del canone giornaliero corrispondente al VP o alla VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) moltiplicato il numero di giorni solari di ritardo.

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA di attivazione/disattivazione valido per il 100% dei casi, si applica una penale pari al 50% del contributo di attivazione corrispondente a tale VLAN.

Penali riferite al 95% dei casi

Per ogni VP o VLAN per i quali non venga rispettato quanto indicato dallo SLA relativo al 95% dei casi, l'importo della penale sarà pari al numero di giorni solari di ritardo per il canone giornaliero corrispondente al VP o alla VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5).

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA attivazione/disattivazione valido per il 95% dei casi, l'importo della penale sarà pari al 50% del contributo di attivazione corrispondente a tale VLAN.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutti gli ampliamenti/disattivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutti gli ampliamenti/disattivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono tutti gli ordini già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

2.2.16 Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Qualora il tempo di attivazione o di disattivazione della componente porta del Kit ecceda quanto previsto dal relativo SLA, si applicano le penali indicate nella Tabella 9.

Ritardo rispetto allo SLA del 100%	Penale
1÷2 giorni solari	30% canone mensile della porta
3÷7 giorni solari	50% canone mensile della porta
8÷15 giorni solari	100% canone mensile della porta
16÷30 giorni solari	200% canone mensile della porta
oltre il 31° giorno solare	Al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il 30°

Tabella 9 Calcolo penali per attivazione dei Kit ATM o Ethernet

Per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit di cui alla colonna “95% dei casi” della Tabella 3, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di porte sul Kit complessivamente attivate/disattivate “fuori SLA”;

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit = $A \times B \times C$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono i Kit già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti Kit si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Per le penali relative al *provisioning* dei Raccordi Interni di Centrale per i Kit ATM o Ethernet e dei flussi tra il nodo ATM di Telecom Italia e il nodo dell'Operatore, si rimanda a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento vigente.

2.2.17 Penali per le rimanenti componenti del Kit Ethernet

Per le componenti di raccordo interno di centrale oppure di flusso di interconnessione per il Kit Ethernet, si rinvia a quanto previsto dalle Offerte di Riferimento applicabili.

3 SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

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

Il processo di *assurance*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

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

Ai fini del calcolo degli SLA "fino al 20 febbraio 2016" oppure "dal 21 febbraio 2016 in poi", si considerano le segnalazioni (*Trouble Ticket*) aperte rispettivamente fino al 20 febbraio 2016 incluso oppure le segnalazioni (TT) aperte dal 21 febbraio 2016 in poi.

Per i TT aperti dal 21 febbraio in poi, inoltre, ai fini delle rilevazioni si considerano i TT chiusi entro il periodo di riferimento (trimestre o semestre).

3.1 SLA per l'assurance

3.1.1 SLA base per l'assurance degli accessi

Per il servizio *bitstream* con accesso simmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 4 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 08:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi i festivi) e di 12 ore solari per tutti i rimanenti casi.

Per il servizio *bitstream* con accesso asimmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 08:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi i festivi) e di 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.

3.1.2 SLA *base* per la disponibilità degli accessi e dei VC

Telecom Italia garantisce un valore di disponibilità annua pari al 98% per gli accessi di un Operatore e pari al 98,8% su base annua per i VC di un Operatore. La disponibilità è calcolata sulla base dei TT di disservizio.

3.1.3 SLA *premium* per l'assurance degli accessi

Telecom Italia offre, a titolo oneroso per l'Operatore, i seguenti SLA *premium* riferiti ai guasti bloccanti (disservizi) aventi "causa Telecom Italia".

1. SLA *premium* per accessi "Opzione Fast"

- Tempo di ripristino di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l'85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00÷22:00 Lun÷Ven (esclusi i festivi);
- Disponibilità annua su singola linea pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio "Opzione Fast" è pari a:

- 7,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

Lo SLA *premium* "Opzione Fast" è disponibile, per gli accessi asimmetrici, anche nell'opzione di prezzo su base singola richiesta, da fatturarsi solamente nel caso in cui il ripristino avvenga entro i limiti previsti dallo SLA medesimo. Nel caso in cui l'Operatore sia interessato a tale opzione, il prezzo da corrispondere per singolo intervento è pari a 475,35 Euro (la disponibilità è quella dello SLA *base*). La richiesta di intervento da parte Telecom Italia in tali casi è subordinata alla capacità di evasione degli ordinativi e può essere eseguita nel caso in cui vi sia sufficiente disponibilità del personale e degli strumenti al momento della segnalazione. Le richieste di SLA *premium* on demand impulsive, non consentono infatti di predisporre e dimensionare adeguatamente le strutture preposte all'assurance di Telecom Italia e pertanto la mancata risoluzione non darà seguito all'addebito di penali. Nel caso in cui il disservizio non venga risolto entro i tempi di SLA *premium* "opzione Fast", l'esito del relativo Trouble Ticket non verrà comunque conteggiato negli SLA *base*.

2. SLA *premium* per accessi “Opzione Saturday”

- Tempo di ripristino di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l’85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00÷22:00 Lun÷Sab (esclusi i festivi);
- Disponibilità annua su singola linea pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “Opzione Saturday” è pari a:

- 9,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

3. SLA *premium* per accessi “Opzione H.24”

- Tempo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi, di cui l’85% dei casi entro 8 ore solari, su fascia oraria “H.24”;
- Disponibilità annua su singola linea 99,70%.

Il prezzo per il servizio “Opzione H.24” è pari a:

- 19,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

4. SLA *premium* per accessi “Opzione GOLD”

- Tempo di ripristino di 4 ore solari per le segnalazioni pervenute dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi) e 12 ore solari per i restanti casi;
- Disponibilità annua su singola linea è pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “GOLD” è pari a:

- 29,00 Euro/mese come canone per singola linea assistita.

Gli importi sopra riportati per gli SLA *premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”.

3.1.4 SLA per i degrading sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado su accesso asimmetrico o simmetrico, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel documento “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2016: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori” ed identifica se il degrado è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato) o se è relativo alla linea di accesso.

Per le segnalazioni relative alla linea di accesso (TT di degrado sull'accesso), Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nel 95% dei casi entro 7 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

Per le segnalazioni relative a problematiche di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato), Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nell'85% dei casi entro 50 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia” e classificazione tecnica “desaturazione rete”. Inoltre, per questa tipologia di segnalazioni Telecom Italia provvederà a fornire all'Operatore la previsione di risoluzione, rimodulabile, entro 10 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR).

Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richieda necessariamente ampliamenti dei *backhauling*, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento non può essere eseguito nei casi che riguardano apparati miniDSLAM ATM e DSLAM ATM da armadio.

3.1.5 SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

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

Telecom Italia si impegna a non superare, nell'anno solare, la percentuale del 5% di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi di un Operatore.

3.1.6 SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sui VP o sulle VLAN pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi "causa Telecom Italia".

3.1.7 SLA per i degradi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Dal 21 febbraio 2016:

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degradi sui VP o sulle VLAN pari a 4 ore solari per il 90% dei casi, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi "causa Telecom Italia".

3.1.8 SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit ATM, vanno considerati i tempi necessari per il ripristino del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione per "causa Operatore", sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta sul nodo ATM di consegna;
- flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale.

Componente porta sul nodo ATM di consegna

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta ATM del Kit pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi "causa Telecom Italia".

Componente flusso del Kit di Consegna

Per l'*assurance* dei flussi si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

Componente raccordo del Kit di Consegna

Per l'*assurance* dei raccordi si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

3.1.9 SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit Ethernet, vanno considerati i tempi necessari per il ripristino del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione per "causa Operatore", sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta feeder e apparato switch L2;
- flusso di interconnessione con interfaccia GBE o raccordo interno di centrale.

Componente porta sul nodo GbE (feeder) e switch L2 di consegna

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi "causa Telecom Italia".

Componente raccordo del Kit di Consegna e collegamenti di interconnessione

Per l'*assurance* dei raccordi locali o dei collegamenti di interconnessione, si fa riferimento a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento.

3.1.10 SLA per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet

Dal 21 febbraio 2016:

Componente porta

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degrading sulla "componente porta" dei Kit di Consegna ATM o Ethernet pari a 4 ore solari per il 90% dei casi, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni lavorativi (Lun÷Ven, esclusi i festivi), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi "causa Telecom Italia".

Componente flusso

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei degni sulla “componente flusso” dei Kit di Consegna ATM o Ethernet pari a 10 giorni solari per il 90% dei casi, per tutti i flussi e velocità, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

3.2 Penali per l'assurance

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi, salvo ove diversamente specificato. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. I 4 trimestri sono: gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre, ottobre-dicembre; i 2 semestri sono: gennaio-giugno, luglio-dicembre.

Telecom Italia emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta dei dati avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'Operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

In caso di disservizio di un qualunque elemento della propria rete, Telecom Italia somma alle penali di *assurance* di tale elemento, le penali di *assurance* di tutti gli elementi della

catena impiantistica a valle dell'elemento guasto che sono disserviti, come da TT dell'Operatore, a causa del guasto dell'elemento a monte per i quali l'Operatore ha aperto il TT e quindi l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle relative penali.

Per individuare i *Trouble Ticket* in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli lavorati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste "fuori SLA" in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione del *Trouble Ticket*.

3.2.1 Penali per gli SLA base dell'assurance

Per i disservizi effettivamente riscontrati sugli accessi asimmetrici e simmetrici e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

Ritardo nel ripristino (fino al 20 febbraio 2016)	Ritardo nel ripristino (dal 21 febbraio 2016) ⁽¹⁾
Per ogni ora (solare o lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo nel ripristino, la penale è pari al canone giornaliero del servizio di accesso.	<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno; • Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; • Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.

⁽¹⁾ 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.

La penale sulla disponibilità viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

3.2.2 Penali per la disponibilità degli accessi e dei VC

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 10% del canone giornaliero dell'accesso o del VC indisponibile.

La penale viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, Telecom Italia riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno. In tali casi, il computo delle penali può essere effettuato su base semestrale.

3.2.3 Penali per gli SLA *premium* dell'assurance

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dallo SLA *premium* di assurance l'Operatore con pricing a canone, potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 100% del canone giornaliero complessivo (canone di accesso + canone per lo SLA *premium*) relativo alla linea assistita.

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità (99,70% annuo su singola linea) effettivamente riscontrato e addebitabile a Telecom Italia, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 20% del canone giornaliero del servizio di assurance SLA *premium* sulla singola linea assistita.

Le penali complessivamente corrisposte per il servizio *premium* non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'Operatore per il servizio *premium*.

La penale sulla disponibilità viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare, il riconoscimento della penale relativa alla disponibilità, qualora nel

periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno, può essere effettuato su base semestrale.

3.2.4 Penali per gli SLA sui degradi degli accessi fisici xDSL

Per ogni Trouble Ticket di degrado aperto dall'Operatore per una linea di accesso fisico xDSL, effettivamente riscontrato e addebitabile a Telecom Italia, chiuso oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

Penale per i degradi sugli accessi (fino al 20 febbraio 2016)	Penale per i degradi sugli accessi (dal 21 febbraio 2016) ⁽¹⁾
2 volte il canone giornaliero del servizio di accesso per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo nella risoluzione del degrado.	<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno; • Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; • Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.

⁽¹⁾ 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.

Penale per i degradi di tipo infrastrutturale (dal 21 febbraio 2016)
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino

Non sono soggetti a penale i Trouble Ticket non aventi "causa Telecom Italia".

I Trouble Ticket appartenenti alla soglia del 95% (85% nel caso di degradi di tipo infrastrutturale) sono individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura.

3.2.5 Penale per SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Per i TT di disservizio/degrado ripetuto che eccedono la soglia del 5% su base anno solare, si applica una penale pari a:

Fino al 20 febbraio 2016:

10 volte il canone giornaliero dell'accesso sul quale è stato effettuato l'intervento.

Esempio:

- totale TT per disservizio e degrado chiusi con "causa Telecom Italia" nell'anno solare su accessi: 657;
- soglia: 5% di 657 = 33;
- totale TT "ripetuti": 50;
- totale TT "ripetuti" sottoposti a penale: $50 - 33 = 17$ (individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura);
- penale: $17 \times 10 \times$ canone giornaliero dell'accesso medio pesato.

Dal 21 febbraio 2016:

25 Euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA.

3.2.6 Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Per ciascun VP o VLAN, con TT di disservizio, ripristinato oltre i tempi previsti dal relativo SLA, l'importo della penale è pari al canone giornaliero del VP o della VLAN (nel caso di VLAN MonoCos 3 o 5) per ciascuna ora di ritardo.

Nel caso di VLAN per la quale l'Operatore non ha specificato il valore della banda e quindi non c'è un canone giornaliero corrispondente, si applica una penale pari al 50% del contributo di attivazione della stessa VLAN.

3.2.7 Penale per degrado di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)**Dal 21 febbraio 2016:**

Per ciascun VP o VLAN, con TT di degrado, ripristinato oltre i tempi previsti dal relativo SLA, l'importo della penale è pari al canone giornaliero del VP o della VLAN (nel caso di VLAN MonoCos 3 o 5) per ciascuna ora di ritardo.

3.2.8 Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* relativo al disservizio della porta ATM/GbE sul Kit, l'importo della penale è pari al 120% del canone giornaliero della porta del Pdl per ciascuna ora di ritardo.

3.2.9 Penali per *assurance* del flusso del Kit di Consegna ATM

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

3.2.10 Penali per *assurance* del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

3.2.11 Penali per i degradi dei Kit di Consegna ATM o Ethernet

Dal 21 febbraio 2016:

Componente porta

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* relativo al degrado della porta ATM/GbE sul Kit, l'importo della penale è pari al 120% del canone giornaliero della porta del Pdl per ciascuna ora di ritardo.

Componente flusso

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

4 INTERVENTI A VUOTO

4.1 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 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), Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
 - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’Operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (on field), il Tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore rifiuta l’intervento tecnico;

- d) l'impianto del cliente finale/dell'Operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l'Operatore non ha ottenuto i permessi necessari);
- e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l'ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore.

Nei suddetti casi l'ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale/dell'Operatore e la causale appropriata è comunicata all'Operatore. Tale evento è identificato come "Intervento di Fornitura a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo (differenziato per il caso "on call" e il caso "on field"):

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i>) (*)	5,86
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>)	31,89

(*) applicabile per gli ordini con DRO dal 16 gennaio 2017
 (cfr. delibera 78/17/CONS, art. 1, comma 9)

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. A partire dal 16 giugno 2015, Telecom Italia ha aggiunto ulteriori informazioni: indirizzo della sede del cliente finale, adesione al processo NPD, codice e descrizione della causale sospensione, manodopera sociale/impresa, descrizione dell'impresa.

4.2 *Interventi di Manutenzione a Vuoto*

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

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

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

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

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* 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 Operatore”; 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 Operatore”; tale evento è identificato come “Intervento di Manutenzione a Vuoto” da parte di Telecom Italia.

Nel caso di “Intervento di Manutenzione a Vuoto”, l’Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo (differenziato per il caso “*on call*” e il caso “*on field*”):

	Euro
Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on call</i>) (*)	14,97
Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on field</i>)	71,12

(*) applicabile per ticket con Data Ricezione Reclamo dal 16 gennaio 2017
(cfr. delibera 78/17/CONS, art. 1, comma 9)

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 Operatore” indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l’importo applicato. A partire da marzo 2015, in fattura sono altresì riportati:

- indirizzo sede/impianto;
- codice/descrizione dell’Impresa (MOI) *oppure* matricola del tecnico (MOS).

ALLEGATO 1: NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE PROPOSTO DA TELECOM ITALIA

Telecom Italia, con la pubblicazione dell'11 dicembre 2014, aveva sottoposto all'approvazione di AGCom la nuova proposta di SLA unico, riportata nel presente Allegato, per i seguenti servizi di accesso:

- *Wholesale Line Rental*;
- Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling;
- Segmento di terminazione in fibra ottica;
- *Bitstream, Bitstream NGA e VULA*.

Nelle more della conclusione del procedimento di revisione del sistema di SLA e Penali di cui alla delibera 623/15/CONS, art. 82, comma 1, Telecom Italia, per i servizi di accesso *Bitstream*, applica gli ultimi SLA e le relative Penali approvati dall'AGCom.

Descrizione “nuova proposta di SLA unico”

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

Il Nuovo Processo di *Assurance* (NPA), con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”.

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

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

Per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi, Telecom Italia offre agli Operatori i seguenti quattro SLA:

- a) SLA *2D – Second Day*, ovvero lavorazione entro la seconda giornata lavorativa successiva alla segnalazione;
- b) SLA *ND – Next Day*, ovvero lavorazione entro la giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione;
- c) SLA *HD – Half Day*, ovvero lavorazione entro la mezza giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione;
- d) SLA *FT – Full Time*, ovvero lavorazione entro 8 ore solari dalla segnalazione.

Per ciascun accesso, l'Operatore sceglie lo SLA più adeguato alle necessità del proprio cliente finale nelle seguenti modalità:

- per i nuovi accessi l'Operatore inserisce, in un apposito campo dell'ordine di attivazione, lo SLA scelto;
- per gli accessi da migrare l'Operatore *recipient* inserisce, in un apposito campo dell'ordine di migrazione, lo SLA scelto.

L'Operatore ha la possibilità di variare, a titolo oneroso, lo SLA dell'accesso da lui scelto.

Per gli accessi in consistenza con "SLA *base*" al momento del rilascio in esercizio del NPA, Telecom Italia assumerà di *default* i seguenti SLA:

- lo SLA *2D – Second Day* nel caso di accessi *Bitstream* di tipo asimmetrico;
- lo SLA *HD – Half Day* nel caso di accessi *Bitstream* di tipo simmetrico.

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

Per gli accessi in consistenza con "SLA *premium*" al momento del rilascio in esercizio del NPA, Telecom Italia manterrà lo SLA in essere in quel momento. L'Operatore avrà successivamente la possibilità di variare, a titolo oneroso, tali SLA. A valle del rilascio in esercizio del NPA tali "SLA *premium*" non potranno più essere richiesti.

Gli SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi includono tutte le tipologie di “causa” previste dal Nuovo Processo di *Assurance*, ovvero “causa Telecom Italia”, “causa Operatore”, “causa forza maggiore” e “causa terzi”.

▪ **SLA 2D – Second Day**

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall’Operatore è dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto:

- se l’Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell’Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l’Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l’Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA “2D” si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nelle seguenti tabelle:

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi
Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 16:30	max entro il secondo giorno lavorativo successivo all’accettazione

Tabella 10 SLA 2D

	Disponibilità annua
Accessi di un Operatore	98,00%

Tabella 11 SLA 2D – Disponibilità annua

▪ **SLA ND – Next Day**

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto:

- se l'Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA "ND" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nelle seguenti tabelle:

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi
Lun-Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 16:30	max entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione

Tabella 12 SLA ND

	Disponibilità annua
Accessi di un Operatore	98,50%

Tabella 13 SLA ND – Disponibilità annua

▪ **SLA HD – Half Day**

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è H24 dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi.

Pertanto:

- se l'Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA "HD" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nelle seguenti tabelle:

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 14:00	max entro le 23:59 dello stesso giorno lavorativo dell'accettazione
Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 14:01 alle 23:59	max entro le 14:00 del giorno lavorativo successivo all'accettazione

Tabella 14 SLA *HD*

	Disponibilità annua
Accessi di un Operatore	99,00%

Tabella 15 SLA *HD* – Disponibilità annua

▪ **SLA FT – Full Time**

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'Operatore è H24, inclusi i festivi.

Pertanto, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'Operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR).

Lo SLA "FT" si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nelle seguenti tabelle:

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi
dalle 00:00 alle 23:59	entro

	le 8 ore solari successive all'accettazione
--	---

Tabella 16 SLA *FT*

	Disponibilità annua
Accessi di un Operatore	99,50%

Tabella 17 SLA *FT* – Disponibilità annua

▪ Condizioni economiche

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

SLA	Canone per lo SLA (*)	
<i>2D</i>	Per ogni accesso	Nessuno
<i>ND</i>	Per ogni accesso fino al 22% della consistenza totale dell'Operatore ¹	Nessuno
	Per ogni accesso eccedente il 22% della consistenza totale dell'Operatore ¹	3,00 Euro/mese
<i>HD</i>	Per ogni accesso fino al 3% della consistenza totale dell'Operatore ¹	Nessuno
	Per ogni accesso eccedente il 3% della consistenza totale dell'Operatore ¹	5,00 Euro/mese
<i>FT</i>	Per ogni accesso	19,00 Euro/mese

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

Tabella 18 Condizioni economiche degli SLA

Per ciascun mese di fatturazione, ai fini della determinazione della quota di accessi cui applicare i suddetti canoni, farà fede la consistenza di accessi di ciascuno SLA rilevata da Telecom Italia all'inizio del mese di fatturazione.

2. SLA per i degrading sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado su un accesso asimmetrico o simmetrico, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel

¹ I servizi sono: *Wholesale Line Rental*, Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling, Segmento di terminazione in fibra ottica, Bitstream, Bitstream NGA e VULA.

documento “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori” ed identifica se il degrado è relativo all’accesso o se è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato).

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall’Operatore è dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto:

- se l’Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell’Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l’Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l’Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

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

Tipo di segnalazione	Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi
Degrado dell’accesso fisico xDSL	Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 16:30	max entro i 5 giorni lavorativi successivi all’accettazione
Problematiche infrastrutturali (<i>Throughput</i> limitato)	Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 16:30	max entro i 50 giorni solari successivi all’accettazione

Tabella 19 SLA per i degrading sugli accessi

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

3. SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

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

Telecom Italia si impegna a non superare, nell’anno solare, la percentuale del 5% di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi di un Operatore.

4. SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning

La fascia oraria di accettazione dei TT per Richiesta di Supporto sugli accessi simmetrici o asimmetrici in *errato provisioning* aperti dall’Operatore è dal Lunedì al Sabato, esclusi i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto:

- se l’Operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell’Operatore (DIT) coincide con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l’Operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l’Operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA per le Richieste di Supporto sugli accessi simmetrici o asimmetrici in *errato provisioning* si applica a partire dalla DRR ed è quello riportato nella seguente tabella:

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione dei TT per il 90% dei casi
Lun÷Sab, esclusi i festivi, dalle 00:00 alle 16:30	max entro i 5 giorni lavorativi successivi all'accettazione

Tabella 20 SLA per le Richieste di Supporto sugli accessi simmetrici o asimmetrici in *errato provisioning*

Lo SLA per le Richieste di Supporto sugli accessi simmetrici o asimmetrici in *errato provisioning* include tutte le tipologie di “causa” previste dal Nuovo Processo di *Assurance*, ovvero “causa Telecom Italia”, “causa Operatore”, “causa forza maggiore” e “causa terzi”.