

**SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2015**

(Approvata da AGCom con la delibera 106/17/CONS)

13 Aprile 2017

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | SCOPO | 3 |
| 2 | ACRONIMI | 3 |
| 3 | SLA E PENALI PER IL PROVISIONING | 4 |
| 3.1 | SLA di Attivazione | 4 |
| 3.2 | Penali di attivazione | 7 |
| 4 | SLA E PENALI PER L'ASSURANCE | 11 |
| 5 | INTERVENTI A VUOTO | 12 |
| 5.1 | Interventi di Fornitura a Vuoto | 12 |
| 5.2 | Interventi di Manutenzione a Vuoto..... | 13 |

1 SCOPO

Il presente documento descrive i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e di assurance per il servizio WLR e per le prestazioni ad esso associate (STS).¹

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

2 ACRONIMI

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

¹ Servizi Telefonici Supplementari

3 SLA E PENALI PER IL PROVISIONING

3.1 SLA di Attivazione

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

Nel presente paragrafo per giorni lavorativi si intendono i giorni da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 16:30 festività escluse.

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

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

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

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

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

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

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

Tabella 2 Tempi di attivazione dell’ordinativo WLR su Linea NON Attiva

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

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

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

I tempi di realizzazione delle opere speciali decorrono dalla data di comunicazione a Telecom Italia dell’accettazione delle condizioni di fornitura, sono addizionali rispetto a

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

Per l'attivazione del servizio WLR su una linea *Bitstream naked*, per la migrazione da ULL a WLR², per il trasloco di una linea WLR, per il cambio tipologia di accesso e per la gestione di linee aggiuntive si applicano i tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva.

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

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR:

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

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

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

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

² Ci si riferisce ai seguenti due casi: sito aperto all'Unbundling saturo; passaggio da ULL con OLO 1 a WLR con OLO2 durante i 12 mesi di latenza della disponibilità del servizio WLR in caso di apertura di un nuovo sito all'ULL.

3.2 Penali di attivazione

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

Tabella 3 Penali per mancato rispetto dei tempi di Provisioning

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

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

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

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

Il calcolo delle penali sopra descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA, tramite l'emissione di apposita fattura.

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

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta 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.

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

Le penali previste per il mancato rispetto degli SLA di provisioning non si applicano qualora il mancato rispetto sia dovuto a:

- 1 cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
- 2 sede cliente finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
- 3 mancato rilascio di permessi da enti pubblici o privati;
- 4 indisponibilità di risorse in rete di accesso;
- 5 causa Operatore e/o cliente finale.

Tra le cause di forza maggiore rientrano ad esempio:

- calamità naturali (alluvioni, allagamenti, terremoti, ecc.);
- presenza in centrale o in sede cliente di imprevedibili condizioni di non agibilità;

- scioperi nazionali;
- festività locali non rilevate dall'operatore
- accordi specifici con l'operatore WLR
- indisponibilità tecnico-operative da parte dell'operatore WLR

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

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini *scartati ingiustificatamente*.

Gli ordini *scartati ingiustificatamente* sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia. In particolare sono da escludere dal computo degli ordini scartati ingiustificatamente quelli che, dalle interlocuzioni tra le parti, hanno subito modifiche di altri elementi per motivi non imputabili a Telecom Italia.

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

In caso di rifiuto di un ordinativo l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, invia una segnalazione specifica a Telecom Italia tramite i consueti canali di assistenza per il provisioning, accompagnata dalla risottomissione dell'ordine. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia. Qualora Telecom Italia riscontri un utilizzo improprio di tali segnalazioni, comunicherà all'AGCOM tali comportamenti.

Telecom Italia entro 5gg lavorativi dalla ricezione della segnalazione specifica, comunica all'operatore l'esito delle verifiche svolte.

Successivamente l'Operatore potrà chiedere secondo le consuete modalità di fatturazione le penali per *ordini scartati ingiustificatamente*, per un importo pari a 5,98 euro per ciascun giorno di ritardo a far data dal rigetto dell'ordine *scartato ingiustificatamente* fino alla data di positivo espletamento dello stesso ordine. L'Operatore è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. Nel caso

in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di **errato provisioning** entro il limite del 2,5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR. Per i casi di errato provisioning per i quali viene superata la suddetta soglia annua, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore WLR le penali riportate nella **Tabella 3** tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia della richiesta di attivazione completa delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso escludendo le eventuali sospensioni e rimodulazioni della DAC dovute a cause non imputabili a Telecom Italia stessa

4 SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

Telecom Italia, con la pubblicazione dell'11 dicembre 2014, ha sottoposto all'approvazione di AGCom una nuova proposta di SLA unico 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 le segnalazioni aperte nel 2015 applica quanto definito nel Capitolo 3 del documento "Service Level Agreement Servizio Wholesale Line Rental di Telecom Italia 2014", approvato da AGCom con Delibera 168/15/CIR e pubblicato da Telecom Italia in data 15 gennaio 2016.

5 INTERVENTI A VUOTO

5.1 Interventi di Fornitura a Vuoto

In fase di *provisioning*, la fattispecie di “Intervento di Fornitura a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordinativo (*Ordine*) dell’Operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l’intervento del tecnico di Telecom Italia, l’Operatore richiede l’annullamento dell’Ordine prima dell’espletamento del servizio richiesto, la canalina del cliente finale è ostruita o non idonea).

In particolare, a seguito di un Ordine dell’Operatore, si possono verificare i seguenti casi:

- 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell’appuntamento (on call), il tecnico di Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
 - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’Ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’Operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (on field), il tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore rifiuta l’intervento tecnico;
 - d) l’impianto del cliente finale/dell’Operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l’Operatore non ha ottenuto i permessi necessari);

- e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l'Ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore.

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

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

Tabella 4 Importo per intervento di fornitura a vuoto on field

| | Euro |
|---|-------|
| Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i>) | - |
| Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>) | 32,28 |

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 mese di 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.

5.2 Interventi di Manutenzione a Vuoto

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

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

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

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

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il TT viene gestito in modo *standard* e chiuso con "causa Telecom Italia" o "causa terzi/forza maggiore";
- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa OLO"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia, ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'Operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa OLO"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Manutenzione a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo

Tabella 5 Importo per intervento di manutenzione a vuoto

| | Euro |
|--|-------|
| Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on call</i>) | - |
| Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on field</i>) | 72,12 |

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli "Interventi di Manutenzione a Vuoto" sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: le attività svolte (identificativo e classificazione tecnica del *Trouble Ticket*), l'identificazione dell'evento (data e ora di apertura e di chiusura del *Trouble Ticket* in corrispondenza dell'intervento svolto), l'evidenza che il malfunzionamento non è di competenza di Telecom Italia ("causa OLO" indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l'importo applicato. A partire da marzo 2015, in fattura sono altresì riportati l'indirizzo

sede/impianto e il codice/descrizione dell'Impresa (MOI) oppure matricola del tecnico (MOS).