

Annesso 2 del Documento VI dell'Allegato B alla delibera n. 152/23/CONS

SLA e penali di *provisioning* ed *assurance*

Mercato 1

SOMMARIO

1	Premessa	2
2	SLA e penali di <i>provisioning</i> e <i>assurance</i>	2
3	<i>Key Performance Objectives</i> (KPO).....	15

1 Premessa

Si richiama che l’Autorità, con delibera n. 348/19/CONS (Annesso 3 del Documento V), ha rivisto per gli anni 2019-2021 gli SLA e le penali dei principali servizi di accesso *wholesale* e dei KPOs (*Key Performance Objectives*) prevedendo in particolare:

- un sistema a SLA nel caso di servizi su Linea non Attiva;
- un miglioramento degli SLA di *provisioning* dei servizi VULA;
- un miglioramento degli SLA di *provisioning* degli accessi *bitstream* su rete in rame e NGA;
- l’inclusione delle penali sul *backlog* in linea con quanto previsto con la delibera n. 652/16/CONS.

Ciò premesso l’Autorità ritiene, in linea generale, alla luce del consolidamento dei processi messi in campo negli ultimi anni e delle positive prestazioni raggiunte, che l’attuale struttura degli SLA e penali, fatta salva la necessità di un adeguamento alle revisioni regolamentari di cui alla presente analisi di mercato, sia adeguata e non vada modificata, al fine di non comportare la revisione degli attuali processi, tanto dell’*incumbent* quanto degli OAO, senza un concreto beneficio né per gli operatori, né per i clienti finali.

Nelle sezioni che seguono si riportano, pertanto, le proposte di revisione degli SLA e penali e dei KPOs, al fine di portare in conto, rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 348/19/CONS, la previsione di deregolamentazione di alcuni servizi (quali il WLR e il *bitstream*) disposta con la presente analisi dei mercati nonché l’introduzione di nuovi servizi di accesso *wholesale* (quali il semi-GPON e il full-GPON).

2 SLA e penali di *provisioning* e *assurance*

Tabella 1a - SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso locale all’ingrosso su Linea Attiva (LA)

SLA per il <i>provisioning</i> dei servizi di accesso locale all’ingrosso su LA		
Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
Servizi di accesso disaggregato ^a , semi-GPON, full-GPON e VULA, su linea attiva	Entro DAC ^b	Entro DAC ^b + 3 gg lavorativi
Segmento di terminazione in fibra ottica	Entro 15 giorni solari ^c	Entro 19 giorni solari ^c

^a ULL-VULL-Sub-loop unbundling su linea attiva e cambio coppia al permutatore.

^b Con DAC minima pari a DRO (Data Ricezione Ordine) + 5 gg lavorativi.

^c Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di TIM dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

Tabella 2a - SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso locale all'ingrosso su Linea Non Attiva (LNA)

SLA per il <i>provisioning</i> dei servizi di accesso locale all'ingrosso su LNA		
Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
Servizi di accesso disaggregato ^a , semi-GPON e full-GPON, su linea non attiva	Entro DRO ^b + 7 giorni lavorativi	Entro DRO ^b + 10 gg lavorativi
Segmento di terminazione in fibra ottica	Entro 15 giorni solari ^c	Entro 19 giorni solari ^c

^a ULL-VULL-Sub-loop unbundling su linea non attiva e cambio coppia al permutatore

^b La DRO è pari alla DIR (Data Invio Richiesta) per gli ordini inviati dagli OAO entro le ore 19:00 e pari al primo giorno lavorativo successivo alla DIR, per gli ordini inviati dagli OAO dopo le ore 19:00.

^c Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di TIM dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

Tabella 1b - Penali per ritardato *provisioning* dei servizi di accesso locale all'ingrosso su LA¹

Penali per ritardato <i>provisioning</i> dei servizi di accesso locale all'ingrosso su LA ^a (vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)	
Servizio	
ULL, VULL, SLU, cambio coppia al permutatore, segmento di terminazione in	➤ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 5 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 $p=3 \times 5 + 4 \times 10 \text{€}/\text{giorno} = 55 \text{€}$, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p=3 \times 5 + 7 \times 10 + 2 \times 15 \text{€}/\text{giorno} = 115 \text{€}$.

Penali per ritardato <i>provisioning</i> dei servizi di accesso locale all'ingrosso su LA^a (vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)	
<i>Servizio</i>	
fibra ottica, semi-GPON, full-GPON - linea attiva	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 10 euro/giorno; ➤ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 15 euro/giorno.

^a La DAC di riferimento è quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia.

Tabella 2b - Penali per ritardato *provisioning* dei servizi di accesso locale all'ingrosso su LNA

Penali per ritardato <i>provisioning</i> dei servizi di accesso locale all'ingrosso su LNA^a (vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)	
<i>Servizio</i>	
ULL, VULL, SLU, cambio coppia al permutatore, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON, full-GPON - linea non attiva	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5 euro/giorno; ➤ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10 euro/giorno; ➤ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15 euro/giorno.

Tabella 3a - SLA per il *provisioning* dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria

SLA per il <i>provisioning</i> dei servizi di co-locazione	
Offerta per servizi di co-locazione e per raccordi interni tra Operatori – studi di fattibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi, per esito positivo della prima soluzione richiesta. • Entro 22 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di soli esiti negativi. • Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di

	successive soluzioni disponibili - caso di presenza di almeno un esito che ecceda i valori di soglia indicati nel par. 16 del documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione” 2021.
Valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori	
Analisi della documentazione tecnica fornita dall’Operatore	Entro 15 gg lavorativi nel 80% dei casi
Verifiche delle ditte degli Operatori	
<p>Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di Base, Economico/finanziaria e Tecnico organizzativa.</p> <p>Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche.</p>	<p>Esiti delle verifiche comunicati all’Operatore entro 21 giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste per almeno l’80% dei casi, condizionatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricezione da parte di TIM di tutte le informazioni necessarie all’identificazione delle ditte nell’ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di TIM - n° totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli operatori) ≤ 10
Provisioning per il servizio di co-locazione in sala interna (Fisica A)	
<p>Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico.</p> <p>Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.</p>	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
<p>Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione <i>pots/splitter</i>).</p> <p>Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse con materiali da approvvigionare.</p>	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi

Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse senza materiali da approvvigionare. Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione in shelter (Fisica B)	
Servizio di co-locazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare (comprende eventuale predisposizione <i>pots/splitter</i>). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Ampliamento in <i>shelter</i> già predisposto senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione virtuale A e B	
Co-locazione virtuale A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore).	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Co-locazione virtuale B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di TIM).	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione <i>pots/splitter</i>).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi co-locati nella medesima sala in modalità virtuale.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi.

cui non è necessario approvvigionamento specifico.	
Provisioning per servizio di co-locazione virtuale C (co-mingling)	
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori, entrambi collocati nella medesima sala in modalità virtuale.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione in sito adiacente o nelle immediate vicinanze	
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di TIM per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame	
Nuovo sito di collocazione – modalità Collocazione Armadio Singolo Con: <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione pozzetto TIM; • predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TIM e armadio TIM; • posa e attestazione del cavo di raccordo; 	Entro 40 giorni lavorativi nell'80% dei casi.

<ul style="list-style-type: none"> • eventuale compattamento spazi. 	
<p>Nuovo sito di collocazione – modalità Colocazione Armadio Singolo Senza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione pozzetto TIM; • predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TIM e armadio TIM; <p>Con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • posa e attestazione del cavo di raccordo; • compattamento spazi. 	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
<p>Nuovo sito di collocazione – modalità Colocazione Armadio Singolo Senza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione pozzetto TIM; • predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TIM e armadio TIM; • compattamento spazi; <p>Con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • posa e attestazione del cavo di raccordo 	Entro 25 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento di un sito esistente con posa ed attestazione del cavo di raccordo	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi.

SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria

Servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, dalla data di ricezione della relativa richiesta da parte dell'operatore.
--	---

Tabella 3b - Penali per i ritardi nel *provisioning* dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria

Penali per i ritardi nel <i>provisioning</i> dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria	
<i>Ritardo nei tempi di consegna</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato^a</i>

Fino a 18 giorni (incluso)	1,67%
tra il 19 e 63 giorni	0,44%
tra 64 e 135 giorni	0,69%
oltre 135 giorni	0,74%

^a Per le infrastrutture di posa locali la penale giornaliera è espressa rispetto all'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito.

Tabella 4a - SLA assurance per i servizi di accesso locale all'ingrosso (servizi di accesso disaggregato, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON, full-GPON)

SLA assurance per i servizi di accesso locale all'ingrosso		
	Accettazione della segnalazione	
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	70% dei casi
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	95% dei casi
Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione ^a	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	100% dei casi

^a Solo per SLU, segmento di terminazione in fibra ottica e semi-GPON

SLA Plus Assurance per ULL, VULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON		
<i>Prestazioni garantite</i>	<i>Orario di accettazione</i>	<i>Orario di lavoro</i>
8 h lavorative per il 95% dei casi	8-20 lun-sab esclusi festivi	8-20 lun-sab esclusi festivi

SLA Degradi su accessi ULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON

Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione (nel 95% dei casi)

SLA per disservizi/degradi ripetuti su accessi ULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON

Un disservizio/degrado è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sulla medesima risorsa entro 72 ore solari successivi alla precedente chiusura;
- viene chiuso con competenza TIM indipendentemente dalla causale di chiusura e dalla competenza della precedente chiusura.

Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%

Tabella 4b - Penali *assurance* per i servizi di accesso locale all'ingrosso

Penali *assurance* per ULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON

(vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)

- Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno;
- Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno;
- Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno.

Penali nel caso di SLA Plus *Assurance* per ULL, VULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON

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

Penali Degradi su accessi ULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON (vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)

- Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno;
- Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno;
- Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno.

Penali per disservizi/degradi ripetuti su accessi ULL, SLU, segmento di terminazione in fibra ottica, semi-GPON e full-GPON
25 € per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA

Tabella 5a - SLA di Assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e per i raccordi interni fra Operatori

Assurance per servizio di co-locazione fisica e virtuale			
		SLA	
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative	100% dei casi	
	Entro 8 ore lavorative	90% dei casi	
Servizio di accompagnamento per collocazione virtuale		Entro 4 ore lavorative dalla richiesta nel 100% dei casi.	
Assurance per i raccordi interni fra Operatori			
		SLA	
Tempo di ripristino dei raccordi	8:00-16:00 lun-ven	10 ore solari	100% dei casi
	16:00-8:00 lun-ven; 0-24 sab-dom-festivi infrasettimanali	14 ore solari	100% dei casi

Tabella 5b - Penali di assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e per i raccordi interni fra Operatori

Penali di assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e servizio di accompagnamento	
<i>Ritardo di ripristino</i>	<i>% prezzo intervento</i>
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%
Penali di assurance per i raccordi interni fra Operatori	
<i>Ritardo di ripristino</i>	<i>% costo del raccordo</i>
Per ogni ora di ritardo	2%

Tabella 6a - SLA di provisioning degli accessi VULA LNA

SLA di provisioning degli accessi VULA LNA		
<i>Tipologia di accesso</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)</i>
Accessi FTTC/FTTH	9	20

Tabella 6b - Penali per il ritardo di provisioning degli accessi VULA (LA e LNA)

Penali per il ritardo di provisioning degli accessi VULA (vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)	
<i>Tipologia di accesso</i>	
Accessi FTTC/FTTH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno; ➤ Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno; ➤ Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.

Tabella 7a - SLA di provisioning dei Kit Gigabit Ethernet

SLA di provisioning dei Kit Gigabit Ethernet		
	<i>Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)</i>
GbE	60 giorni	35 giorni

Tabella 7b – Penali di provisioning dei Kit Gigabit Ethernet

Penali di provisioning dei Kit Gigabit Ethernet		
	<i>Ritardo rispetto allo SLA 100%</i>	<i>Penale</i>
Kit Gbe	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°
	<i>Ritardo rispetto allo SLA 95%</i>	<i>Penale</i>
		AxBXC A=numero di porte sul kit complessivamente attivati fuori SLA; B=importo medio del canone giornaliero; C=numero medio di giorni di ritardo

Tabella 8a – SLA di assurance degli accessi VULA

SLA di assurance degli accessi VULA	
Servizio	
Accessi FTTC/FTTH	24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali) 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.
SLA per i degrading sugli accessi VULA	
FTTC/FTTH	Entro 7 gg solari dalla Data Ricezione Reclamo (DRR) (limitatamente ai casi avente causa TIM) nel 92% dei casi
SLA per i degrading di tipo infrastrutturale (accessi VULA)	
50 giorni solari nell'82% dei casi (limitatamente ai casi avente causa TIM Italia e classificazione tecnica "desaturazione rete")	
SLA per disservizi/degrading ripetuti sugli accessi VULA	
Accessi FTTC/FTTH	Un disservizio/degrado è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni: - viene riaperto sulla medesima risorsa entro 72 ore solari successivi alla precedente chiusura;

	<p>- viene chiuso con competenza TIM indipendentemente dalla causale di chiusura e dalla competenza della precedente chiusura.</p> <p>Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%</p>
SLA per disservizi VLAN	
4h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	
SLA per degradi VLAN	
4h solari per il 90% dei TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	
SLA assurance Kit di consegna ethernet – componente porta	
4h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	
SLA assurance Kit di consegna ethernet – componente raccordo	
10h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 14h solari per i restanti casi	
SLA degradi Kit di consegna ethernet – componente porta	
4h solari per il 90% dei TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	

Tabella 8b – Penali di *assurance* degli accessi VULA

Penali di <i>assurance</i> degli accessi VULA (vale quanto riportato in nota 2 ai fini del calcolo)	
Servizio	
Accessi FTTC/FTTH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo ≤ 48 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/16 euro/h; ➤ Ritardo > 48 ore solari e ≤ 160 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/16 euro/h; ➤ Ritardo > 160 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/16 euro/h.
Penali per i degradi sugli accessi VULA	
Accessi FTTC/FTTH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo ≤ 48 ore solari rispetto allo SLA: 7,5/16 euro/h; ➤ Ritardo > 48 ore solari e ≤ 160 ore solari rispetto allo SLA: 12,5/16 euro/h; ➤ Ritardo > 160 ore solari rispetto allo SLA: 17,5/16 euro/h.
Penali per i degradi di tipo infrastrutturale (accessi VULA)	
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino	
Penali per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi VULA	
25 € per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA	
Penali per disservizi VLAN	

Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino
Penali per degradingi VLAN
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino
Penali assurance Kit di consegna ethernet – componente porta
120% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino
Penali assurance Kit di consegna ethernet – componente raccordo
2% del costo del raccordo per ogni ora di ritardo rispetto al tempo previsto
Penali degradingi Kit di consegna ethernet – componente porta
120% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino

3 Key Performance Objectives (KPO²)

Tabella 1a - SLA di risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati

SLA di risposta alle segnalazioni	
<i>Servizio</i>	<i>Tempo</i>
	<i>100% dei casi</i>
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	TIM fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 gg lavorativi dalla ricezione della segnalazione dell'OAO riportante il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di TIM ³

^aULL- VULL- Sub-loop unbundling-cambio coppia al permutatore

Tabella 1b - Penali per ritardata risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati⁴

Penali per ritardata risposta alle segnalazioni	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

² Le penali per tasso di rimodulazione DAC, rimodulazioni DAC multiple, ritardi di notifica e tasso di *backlog* sono da intendersi aggiuntive rispetto alle penali relative al *provisioning*.

³ Sulla definizione della Data di Ricezione Segnalazione (DRS), ai fini dell'applicazione del suddetto SLA, si rimanda a quanto chiarito con delibera n. 39/22/CONS (punto 57, lettera c).

⁴ La penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati si calcola a partire dalla data di ricezione della segnalazione inviata dall'OAO.

Tabella 2a - SLA per invio delle notifiche di rifiuto

SLA per invio delle notifiche di rifiuto		
Servizio	Tempo	
	100% dei casi	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Entro DRO +1 gg lavorativo	Entro DAC o SLA previsti per il 100% dei casi

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 2b - Penali per ritardo nell'invio delle notifiche di rifiuto⁵

Penali per ritardo nell'invio delle notifiche di rifiuto		
Servizio	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	Rifiuti post validazione dell'ordine
	Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 3a - SLA per invio della notifica di espletamento

SLA per invio della notifica di espletamento (*)	
Servizio	Tempo
	100% dei casi
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

⁵ La penale per ritardo nell'invio delle notifiche di rifiuto si calcola a partire dallo SLA/DAC comunicato dall'OAO (nei casi di rifiuto post validazione dell'ordine) e dal giorno lavorativo successivo alla DRO (nei casi di rifiuto prima della validazione dell'ordine).

(*) TIM prevede tale SLA anche per la prestazione di invio al *donating* della notifica di espletamento a seguito della disattivazione del servizio di accesso.

Tabella 3b - Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento⁶

Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento (*)	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

(*) 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.

Tabella 4a - SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC

SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC	
<i>Servizio</i>	Tempo
	<i>100% dei casi</i>
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	Entro i tempi previsti dalla regolamentazione vigente (delibera n. 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008, accordo quadro 14 giugno 2008) ⁷

^a ULL-VULL- Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

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

Notifica di conferma della DAC: tra DRO e DRO + 2 giorni lavorativi ($DRO \leq T \leq DRO + 2$);

Notifica di rimodulazione della DAC: entro DAC – 3 giorni lavorativi ($T \leq DAC - 3$).

Tabella 4b - Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC⁸

Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine ⁹ .

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

Tabella 5a – SLA per il tasso di rimodulazione DAC

SLA per il tasso di rimodulazione DAC	
<i>Servizio</i>	<i>Soglia</i>
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	Numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o causa cliente o causa OAO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltra da parte dell'OAO Recipient) non superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OAO.

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling, cambio coppia al permutatore

Tabella 5b - Penali per il tasso di rimodulazione DAC¹⁰

Penali per il tasso di rimodulazione DAC	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3 €

⁸ La DAC deve essere confermata entro il secondo giorno lavorativo successivo alla DRO. La rimodulazione della DAC deve essere comunicata entro tre giorni lavorativi precedenti la DAC originaria (o ultima valida). Cfr. delibera n. 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008 e accordo quadro 14 giugno 2008.

⁹ Sulle modalità di applicazione della *penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC*, si rimanda a quanto chiarito con delibera n. 39/22/CONS (punto 57, lettera *b*).

¹⁰ La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per il tasso di rimodulazione DAC è quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da TIM.

	per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.
--	---

^a ULL-VULL-Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

Tabella 6a - SLA per rimodulazioni DAC multiple

SLA per rimodulazioni DAC multiple	
<i>Servizio</i>	<i>Soglia</i>
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	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 OAO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO <i>Recipient</i>) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OAO.

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

Tabella 6b - Penali per rimodulazioni DAC multiple¹¹

Penali per rimodulazioni DAC multiple	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,5 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

^a ULL-VULL-Sub-loop unbundling- cambio coppia al permutatore

Tabella 7a - SLA per tasso di backlog

SLA per tasso di backlog	
<i>Servizio</i>	<i>Soglia</i>

¹¹ La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per rimodulazioni DAC multiple è quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da TIM

Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	Numero degli ordini in <i>backlog</i> (ordini a DAC scaduta) non superiore allo 0,5% della giacenza giornaliera complessiva (attivazioni, migrazioni e NP)
--	--

^a ULL-VULL-Sub-loop unbundling

Tabella 7b - Penali per tasso di *backlog*

Penali per tasso di <i>backlog</i>	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva	€ 0,50 per ciascun ordine in <i>backlog</i> risultante giornalmente oltre la soglia prevista dallo SLA.

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 8a - SLA per ordini scartati ingiustificatamente

SLA per ordini scartati ingiustificatamente	
Servizio	Tipologia
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	<p>Gli ordini di attivazione scartati ingiustificatamente sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da TIM.</p> <p>In particolare, sono da escludere dal computo degli ordini di attivazione scartati ingiustificatamente quelli che, dalle interlocuzioni tra le parti, hanno subito modifiche di altri elementi per motivi non imputabili a TIM.</p> <p>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 TIM (quali ad es. le cause di forza maggiore).</p>

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 8b - Penali per ordini scartati ingiustificatamente senza invio della segnalazione

Penali per ordini scartati ingiustificatamente senza invio della segnalazione	
<p>Servizi di accesso disaggregato^a, VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva</p>	<p>Primo caso: l'Operatore risottomette l'ordine senza inviare a TIM alcuna segnalazione per KO ritenuto da lui indebito.</p> <p>Si riporta di seguito la penale prevista.</p> <p>5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di rigetto dell'ordine scartato ingiustificatamente e la data di positivo espletamento dello stesso ordine. L'OAo è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.</p>

^a ULL- VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 8c - Penali per ordini scartati ingiustificatamente con invio della segnalazione

Penali per ordini scartati ingiustificatamente senza invio della segnalazione	
<p>Servizi di accesso disaggregato^a, VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva</p>	<p>Secondo caso: l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, prima di risottomettere l'ordine invia a TIM una segnalazione per "KO ritenuto errato" tramite il portale segnalazioni <i>Provisioning</i>.</p> <p>La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di TIM. Ricevuto il riscontro da TIM e nel caso in cui l'OAo ritenga che il KO sia effettivamente errato,</p>

	<p>può risottomettere l'ordine entro 5 giorni dalla replica di Telecom Italia. Il tempo aggiuntivo inutilmente intercorso non è considerato ai fini del calcolo della penale. Successivamente, l'Operatore potrà chiedere, secondo le consuete modalità di fatturazione, le penali per ordini scartati ingiustificatamente riportate di seguito.</p> <p>5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla data di rigetto dell'ordine fino alla data di espletamento dell'ordine espletato positivamente. L'OAo è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dalla risposta di TIM, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale</p>
--	---

^a ULL-VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 9a - SLA per post provisioning

SLA per post provisioning	
<i>Servizio</i>	<i>Tipologia</i>
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Guasti in <i>post provisioning</i> da intendersi come guasti, con causa TIM, aperti dall'OAo entro 7 giorni solari dalla data di espletamento.

^a ULL-VULL- Sub-loop unbundling

Tabella 9b – Penali per *post provisioning*¹²

Penali per <i>post provisioning</i>	
Servizi di accesso disaggregato ^a , VULA, semi-GPON, full-GPON – linea attiva e non attiva	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la DAC (quella comunicata dall'OAO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da TIM) o SLA e la data di risoluzione del guasto in <i>post provisioning</i> .

^a ULL-VULL- Sub-loop unbundling

¹² Sulle modalità di applicazione delle penali in *post provisioning* si rimanda a quanto chiarito con delibera n. 284/20/CIR (punti 64-68).