

## SERVICE LEVEL AGREEMENTS DI BASE

I tempi massimi di fornitura per il 90% dei circuiti attivati nell'anno sono riformulati secondo quanto segue:

- Accessi asimmetrici 2Mbps:
  - Senza intervento presso l'utilizzatore finale (linea esistente, no modem): 10 giorni solari;
  - Con intervento presso l'utilizzatore finale: 20 giorni solari;
- Accessi xDSL simmetrici a 2Mbps: 20 giorni solari;
- Accessi xDSL simmetrici a 8Mbps: 20 giorni solari.

Le penali per la ritardata consegna si calcolano – annualmente – per singola classe di circuito. Ciascuna penale è pari al numero di giorni di ritardo relativo ai circuiti consegnati in ritardo, ma all'interno del 90° percentile della distribuzione dei tempi di consegna moltiplicato per un importo proporzionale al canone del circuito.

I tempi massimi di fornitura per il 100% dei circuiti attivati nell'anno sono riformulati secondo quanto segue:

- Accessi ADSL 2Mbps: 40 giorni solari
- Accessi xDSL simmetrici a 2Mbps: 50 giorni solari
- Accessi xDSL simmetrici a 8Mbps: 50 giorni solari

Le penali per la ritardata consegna si calcolano moltiplicando, per ciascun circuito fornito, il numero dei giorni di ritardo per un importo proporzionale al canone del circuito.

Telecom Italia deve inoltre introdurre le seguenti garanzie:

- tasso massimo di errato provisioning del 10% su base annua;
- disponibilità del circuito del 99,98% annuo, equivalente ad un tempo annuale di disservizio inferiore a 2 ore;
- tempo di riparazione guasti pari 4 ore solari, se la segnalazione avviene entro le 16,30 dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì), 12 ore solari nei restanti casi.

Le penali per errato *provisioning* si calcolano annualmente moltiplicando il numero di circuiti consegnati erroneamente per un importo proporzionale ai rispettivi canoni mensili. Le penali relative alla disponibilità si calcolano annualmente – sul singolo circuito – moltiplicando il numero di ore di disservizio che eccedono la soglia consentita, per un importo proporzionale al canone mensile del circuito stesso. Le penali sull'*assurance* sono calcolate per singolo circuito moltiplicando il numero di ore di ritardo per un importo proporzionale al canone mensile del circuito stesso.

Telecom Italia deve incrementare nella misura del 25 % gli attuali livelli di penale.