

**Key Performance Objectives (KPO)<sup>1</sup>**

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

SLA di risposta alle segnalazioni	
Servizio	Tempo
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 gg lavorativi dalla ricezione della segnalazione dell'OLO riportante il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup> WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**Tabella 1b - Penali per ritardata risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati<sup>2</sup>**

Penali per ritardata risposta alle segnalazioni	
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup> WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**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 <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Entro DRO +1 gg lavorativo	Entro DAC o SLA previsti per il 100% dei casi

<sup>1</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup> WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

<sup>1</sup> Le penali per tasso di rimodulazione DAC, rimodulazioni DAC multiple, ritardi di notifica sono da intendersi aggiuntive rispetto alle penali relative al *provisioning*.

<sup>2</sup> La penale per ritardata risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati si calcola a partire dalla data di ricezione della segnalazione inviata dall'OLO.

**Tabella 2b - Penali per ritardo nell'invio delle notifiche di rifiuto<sup>3</sup>**

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 <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**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 <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

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

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**Tabella 3b - Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento<sup>4</sup>**

Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento (*)	
Servizio	
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

(\*) 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.

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

<sup>3</sup> La penale per ritardo nell'invio delle notifiche di rifiuto 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), cfr. il documento *Service Level Agreement Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS.

<sup>4</sup> La penale per ritardo nell'invio della notifica di espletamento si calcola a partire dal giorno solare successivo all'espletamento dell'ordine, cfr. il documento *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream e relativi servizi accessori* (data di pubblicazione 10 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 746/13/CONS

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

SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC	
Servizio	Tempo
	100% dei casi
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Entro i tempi previsti dalla regolamentazione vigente (delibera n. 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008, accordo quadro 14 giugno 2008)

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**Tabella 4b - Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC<sup>5</sup>**

Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC	
Servizio	
Servizi di accesso disaggregato <sup>1</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>2</sup>	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.

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**Tabella 5a - SLA per il tasso di rimodulazione DAC**

SLA per il tasso di rimodulazione DAC	
Servizio	
Servizi di accesso disaggregato <sup>1</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>2</sup>	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 superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OLO.

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

<sup>5</sup> 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.

**Tabella 5b - Penali per il tasso di rimodulazione DAC<sup>6</sup>**

<b>Penali per il tasso di rimodulazione DAC</b>	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**Tabella 6a - SLA per rimodulazioni DAC multiple**

<b>SLA per rimodulazioni DAC multiple</b>	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	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 inoltro da parte dell'OLO Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OLO.

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

**Tabella 6b - Penali per rimodulazioni DAC multiple<sup>7</sup>**

<b>Penali per rimodulazioni DAC multiple</b>	
<i>Servizio</i>	
Servizi di accesso disaggregato <sup>a</sup> , WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>b</sup>	Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,5 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

<sup>a</sup>ULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

<sup>b</sup>WLR e *bitstream* (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

<sup>6</sup> La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per il tasso di rimodulazione DAC è quella comunicata dall'OLO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia

<sup>7</sup> La DAC di riferimento per il calcolo delle penali per rimodulazioni DAC multiple è quella comunicata dall'OLO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia