

# **Allegato Tecnico “Italia a 1 Giga” SLA e Penali, Interventi a Vuoto**

*Versione del 26/09/2023*

## Sommario

1.	LISTA DELLE REVISIONI.....	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3.	DEFINIZIONI .....	3
4.	SERVICE LEVEL AGREEMENT: DELIVERY .....	3
4.1.	SLA DI DELIVERY.....	5
4.2.	PENALI DI DELIVERY.....	6
5.	SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE.....	8
5.1	SLA DI ASSURANCE.....	9
5.2	PENALI DI ASSURANCE.....	11
6.	CONDIZIONI GENERALI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	13
7.	INTERVENTI A VUOTO (IAV).....	13
7.1	IAV DI DELIVERY .....	14
7.2	IAV DI ASSURANCE .....	16
8.	INDICE DELLE TABELLE.....	19

## 1. LISTA DELLE REVISIONI

Paragrafo	Argomento	Revisione rispetto versione precedente
4 e 5	SLA FWA	Inserimento SLA per servizio OpenStream FWA

Le suddette revisioni s'intendono rispetto la versione del presente documento precedentemente pubblicata.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Allegato definisce i Service Level Agreement (di seguito anche SLA) e le Penali per il Delivery e l'Assurance dei servizi offerti da OF e dettagliati nel Listino dei Servizi Wholesale per le Aree Italia a 1 Giga (di seguito detto Listino Italia 1G). Si introducono anche gli Interventi a Vuoto (IAV) e le relative condizioni economiche che si applicano a tutti i servizi offerti da OF nel rispetto delle Linee Guida AGCom, delle indicazioni del Bando e, da ultimo, ai sensi della Delibera AGCom n. 420/22/CONS.

## 3. DEFINIZIONI

Per le definizioni e abbreviazioni si rimanda allo specifico paragrafo del Listino Italia 1G.

## 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: DELIVERY

I servizi di Delivery sono forniti su base Data Attesa Consegna (di seguito anche DAC).

Ai fini della verifica degli SLA di Delivery si distinguono gli ordini inviati **IN Orario Base** da quelli **FUORI Orario Base**, come di seguito indicati.

Per Orario Base si intende la finestra lavorativa 8:00 - 16:00 dal lunedì al venerdì esclusi i Festivi. Nel caso di invio dell'ordine da parte dell'Operatore **IN Orario Base**, i tempi per il calcolo degli SLA, decorrono dalla data di invio ordine alla data di invio di notifica espletamento;

Nel caso di invio dell'ordine da parte dell'Operatore **FUORI Orario Base**, i tempi per il calcolo degli SLA, decorrono dalla prima finestra lavorativa, come sopra descritta, successiva alla data di

invio di notifica espletamento.

La DAC minima che l'Operatore può inviare per i servizi è indicata in Tabella 1 (SLA di Delivery). Per tutti i servizi che necessitano di verifica preliminare di disponibilità risorse, la DAC minima (SLA) è ritenuta valida se l'ordine è correttamente preceduto da uno Studio di Fattibilità.

Gli ordini inseriti dall'Operatore che non rispettino la DAC minima saranno rifiutati.

L'Operatore potrà rimodulare in avanti tale DAC in funzione di proprie esigenze o dell'esigenze dell'Utente finale.

Con riferimento alle procedure operative dettagliate negli appositi Allegati Tecnici al Listino Italia 1G, OF potrà rimodulare la DAC nei seguenti casi:

- Ripianificazione appuntamento causa OF;
- Ripianificazione appuntamento causa Utente finale: da utilizzare esclusivamente se la rimodulazione DAC è causata dall'Utente finale;
- Ripianificazione appuntamento causa Operatore: da utilizzare esclusivamente se la rimodulazione DAC è richiesta dall'Operatore;
- Ripianificazione causa Permessi: da utilizzare nel caso di attesa permessi necessari per la realizzazione da parte di OF del Segmento di Terminazione in fibra ottica;
- Rimodulazione DAC non imputabile ad OF.

Nei casi in cui la DAC sia posticipata per causa non imputabile ad OF, la nuova DAC rimodulata sostituirà la DAC originaria al fine del conteggio degli SLA e Penali.

#### 4.1. SLA DI DELIVERY

Di seguito si riportano gli SLA di Delivery per tutti i servizi descritti nel Listino Italia 1G.

Servizio	SLA di Delivery
<b>Cessione Infrastrutture</b>	29 giorni lavorativi (100% dei casi)
<b>Servizi Passivi di connessione:</b>	
<i>Unbundling della fibra ottica (FULL e SEMI GPON)</i>	15 giorni solari (100% dei casi)
<i>Accesso al PFS</i>	60 giorni lavorativi (100% dei casi)
<i>Accesso al segmento di terminazione in fibra ottica</i>	18 giorni solari (100% dei casi)
<i>Accesso alla fibra spenta in rete primaria e secondaria</i>	30 giorni lavorativi (100% dei casi)
<i>Accesso alla fibra spenta di backhaul</i>	30 giorni lavorativi (100% dei casi)
<i>Connessioni P2P Passive*</i>	30 giorni lavorativi (100% dei casi)
<b>Servizi attivi di Connessione:</b>	
<i>Attivi a fibra condivisa (OpenInternet e OpenStream)</i>	15 giorni solari (100% dei casi)
<i>OpenStream FWA</i>	20 giorni solari (100% dei casi)
<i>Attivi a fibra dedicata (BEA, BIA, BTS Attiva)</i>	30 giorni lavorativi (100% dei casi)
<b>Kit di Consegna</b>	30 giorni lavorativi (100% dei casi)
<b>Trasporto Wavelength</b>	30 giorni lavorativi (100% dei casi)
<b>Colocazione</b>	60 giorni lavorativi (100% dei casi)

**Tabella 1: SLA di Delivery**

\*Includono i servizi BTS Passiva, P2P POP2Client, P2P Client2Client

Con riferimento alle procedure operative vale quanto segue.

- Gli SLA si intendono al netto:
  - delle sospensioni con causali non imputabili a OF, che si calcolano dalla data di notifica della sospensione inviata da OF (timing contenuto nella notifica di sospensione) alla data di ricezione della notifica di de-sospensione come da tracciato record;

- dei tempi di ritardo non imputabili ad OF (es. eventi di Forza Maggiore);
- Ai fini del conteggio degli SLA di Delivery, vale la data di invio della Notifica di Espletamento dell'ordine
- Le rimodulazioni della DAC con causa imputabile a OF, non costituiscono motivo di sospensione ai fini del calcolo degli SLA
- Gli SLA di Delivery si calcolano a consuntivo su base annuale, considerando nel periodo di computo gli ordini con data di Notifica di Espletamento dell'ordine andata a buon fine (di seguito anche Espletamento OK).

Per quanto riguarda la richiesta di cessazione di un dato Servizio (sia attivo che passivo), OF si impegna a procedere entro 14 gg lavorativi dalla data di richiesta dell'Operatore.

#### **4.2. PENALI DI DELIVERY**

In caso di mancato rispetto degli SLA di Delivery previsti, l'Operatore avrà facoltà di richiedere ad OF le Penali di Delivery come di seguito indicate.

Per il calcolo delle Penali, si procede come segue:

- a) Gli ordini con notifica di Espletamento OK verranno conteggiati entro il periodo di riferimento. Verranno conteggiati gli ordini entro lo SLA al netto delle rimodulazioni non imputabili ad OF. Il risultato definirà il volume di ordini che rispettano la soglia relativamente allo SLA;
- b) Per ciascun ordine con Espletamento OK non nella soglia verranno calcolati gli eventuali giorni di ritardo rispetto allo SLA al netto di tempi non imputabili a OF (ad esempio tempi di attesa disponibilità Operatore/Utente finale, cause forza maggiore);
- c) Sulla base dei giorni di ritardo di cui sopra, verranno individuati gli ordini fuori SLA;
- d) Gli ordini fuori SLA saranno ordinati su base data di notifica Espletamento OK. Sono esclusi dal calcolo delle Penali gli ordini in soglia;
- e) Per gli ordini non in soglia e fuori SLA saranno calcolate le Penali

Con riferimento ai Servizi di connessione Attivi e Passivi, Servizi di Consegna e di Trasporto:

Ritardi (gg)	Penali (p)
<i>Fino a 2 giorni solari</i>	30% del canone mensile*
<i>Compresi fra 3 e 7 giorni solari</i>	100% del canone mensile*
<i>Compresi fra 8 e 15 giorni solari</i>	150% del canone mensile*
<i>Oltre 15 giorni solari</i>	+ 200% del canone mensile* per il 16° giorno + 60% del canone giornaliero** applicato per ciascun giorno successivo ai primi 16 giorni di ritardo

**Tabella 2: Penali di Delivery per Servizi Passivi ed Attivi**

\* per canone mensile si intende in caso di servizi in IRU il canone mensile attualizzato, pari a  $UT \cdot IRU \cdot 1.01\%$  (IRU 15 anni). In caso di servizio di Accesso al PFS per canone mensile si intende figurativamente il 10% del contributo UT.

\*\* per canone giornaliero si intende convenzionalmente il canone mensile (o attualizzato) diviso per 30.

Si riporta di seguito un esempio di calcolo delle Penali di Delivery, ipotizzando, solo per semplicità di calcolo, che il canone mensile sia pari a 10€:

- Nel caso di  $g = 2$  giorni solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 30\% \times 10 = 3€$ ;
- Nel caso di  $g = 5$  giorni solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 100\% \times 10 = 10€$ ;
- Nel caso di  $g = 12$  giorni solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 150\% \times 10 = 15€$ ;
- Nel caso di  $g = 20$  giorni solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 200\% \times 10 + 60\% \times 10 / 30 \times (20 - 16) = 20,8€$ .

Con riferimento ai Servizi di Cessione Infrastrutture e ai Servizi di Colocazione:

Ritardi (gg)	Penali (giornaliera rispetto all'importo consuntivato* in SdF)
<i>Fino a 18 giorni solari</i>	1,67%
<i>Compresi fra 19 e 63 giorni solari</i>	0,44%
<i>Compresi fra 64 e 135 giorni solari</i>	0,69%
<i>Oltre 135 giorni solari</i>	0,74%

**Tabella 3: Penali di Delivery per i Servizi di Cessione Infrastrutture e di Colocazione**

\*Limitatamente alla quota parte non fornita entro gli SLA

## 5. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

L'Assurance dei Servizi consiste nella risoluzione dei guasti relativi alle segnalazioni di disservizio/degrado avanzate dagli Operatori, convenzionalmente denominati Trouble Ticket (TT).

Per Disservizio si intende l'interruzione della fruizione del Servizio.

Per Degrado si intende un netto decadimento, continuo e ripetuto nel tempo, delle prestazioni e/o delle condizioni di lavoro pur in presenza di continuità del servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'aumento nel tempo della attenuazione rispetto al valore di attenuazione misurato al momento del rilascio della connessione).

Per Guasto si intende qualsiasi evento che pregiudichi la fruizione del servizio. Il guasto comprende sia il disservizio che il degrado.

L'Operatore può aprire ad OF una segnalazione di guasto 24 ore su 24 (H24) e 7 giorni su 7 (7/7).

Per Orario Base si intende la finestra lavorativa 8:00 - 16:00 dal lunedì al venerdì esclusi i Festivi.

I tempi di ripristino sono calcolati dalla data/ora di presa in carico della segnalazione del guasto sino alla data/ora di richiesta chiusura da parte di OF al netto di eventuali sospensioni come descritto di seguito.

Rientrano nel calcolo degli SLA esclusivamente i guasti chiusi la cui responsabilità è imputabile a OF. Sono quindi esclusi dal computo degli SLA i TT chiusi con responsabilità diversa da OF.

A seguito della risoluzione del guasto e dell'invio della notifica di richiesta chiusura del TT dichiarata da OF, l'Operatore avrà 8 ore lavorative di tempo per eventualmente eccepire ad OF la mancata risoluzione del problema (collaudo negativo) e rimandare in lavorazione il TT.

Al fine del calcolo degli SLA e delle penali, vengono detratti dal computo complessivo:

- I tempi delle sospensioni per cause non imputabili ad OF (a titolo di esempio irreperibilità dell'Utente finale on call in fase di presa di appuntamento o attesa disponibilità Operatore/Utente finale);
- In caso di collaudo negativo, il tempo intercorso tra la richiesta di chiusura e l'esito di collaudo negativo;



- Per gli interventi congiunti, il tempo tra la richiesta di intervento congiunto e la data/ora dell'intervento congiunto;
- Le sospensioni causa terzi o per eventi di Forza Maggiore.

## 5.1 SLA DI ASSURANCE

Di seguito si riportano gli SLA di Assurance per i servizi offerti da OF.

Servizio	SLA Assurance
<b>Cessione Infrastrutture</b>	Entro 23 ore (100% dei casi)
<b>Servizi Passivi di connessione:</b>	
<i>Unbundling della fibra ottica (FULL e SEMI GPON)</i>	<p>Nel caso di guasti segnalati in Orario Base:</p> <p>SLA 1: entro le 20 ore solari (95% dei casi)</p> <p>SLA 2: entro le 28 ore solari (100% dei casi)</p> <p>Nel caso di Guasti segnalati fuori Orario Base: entro le 28 ore solari (100% dei casi)</p>
<i>Accesso al Segmento di Terminazione in fibra ottica</i>	2 giorni lavorativi (100% dei casi)
<i>Accesso alla fibra spenta in rete primaria e secondaria</i>	<p>SLA 1: entro 10 ore solari (95% dei casi)</p> <p>SLA 2: entro 20 ore solari (100% dei casi)</p>
<i>Accesso alla fibra spenta di backhaul</i>	<p>SLA 1: entro 10 ore solari (90% dei casi)</p> <p>SLA 2: entro 20 ore solari (100% dei casi)</p>
<i>Connessioni P2P Passive*</i>	<p>SLA 1: entro 8 ore solari (90% dei casi)</p> <p>SLA 2: entro 10 ore solari (100% dei casi)</p>

Servizio	SLA Assurance
<b>Servizi Attivi di Connessione</b>	
Attivi su fibra condivisa ( <i>OpenInternet</i> e <i>OpenStream</i> ) e OpenStream FWA	<p>Nel caso di guasti segnalati in Orario Base:</p> <p>SLA 1: entro le 20 ore solari (95% dei casi)</p> <p>SLA 2: entro le 28 ore solari (100% dei casi)</p> <p>Nel caso di Guasti segnalati fuori Orario Base: entro le 28 ore solari (100% dei casi)</p>
Attivi su fibra dedicata	<p>SLA 1: 8 ore (90% dei casi)</p> <p>SLA 2: 10 ore (100% dei casi)</p>
<b>Kit di Consegna</b>	<p>SLA 1: 4 ore (90% dei casi)</p> <p>SLA 2: 8 ore (100% dei casi)</p>
<b>Trasporto Wavelength</b>	<p>SLA 1: 4 ore (90% dei casi)</p> <p>SLA 2: 8 ore (100% dei casi)</p>
<b>Colocazione</b>	10 ore lavorative (100% dei casi)**

**Tabella 4: SLA di Assurance**

\*Includono i servizi BTS Passiva, P2P POP2Client, P2P Client2Client

\*\*Ad esclusione di guasti derivanti da interruzione da parte dell'ente fornitore di energia

Limitatamente ai servizi Open Stream ed Open Internet OF offre all'Operatore la possibilità di richiedere SLA più restrittivi dietro pagamento di un contributo, secondo quanto riportato sul listino relativo alle Aree Italia a 1 Giga.

Gli SLA si calcolano a consuntivo sui TT chiusi con responsabilità di OF nell'anno di riferimento secondo quanto descritto sopra.

## **5.2 PENALI DI ASSURANCE**

Le Penali sono fatturate da Operatore su base annuale e valorizzate calcolando le ore solari di ritardo a partire dalla data e ora della presa in carico sino alla data e ora della notifica di richiesta chiusura della stessa, al netto delle soglie di SLA e delle ore di sospensione per causale non imputabile ad OF.

Per ciascun guasto chiuso con responsabilità imputabile a OF, al netto di TT scartati o annullati, si procede come segue:

- a) Verranno contate le segnalazioni del periodo di riferimento e si definisce il volume di segnalazioni in soglia, relativamente allo SLA.
- b) Per ciascuna segnalazione, verranno calcolate le eventuali ore di ritardo rispettivamente per SLA 1 e per lo SLA 2 sottraendo le eventuali ore di sospensione causa Operatore/Utente finale.
- c) Sulla base del ritardo di cui sopra, verranno individuate le segnalazioni fuori SLA 1 e fuori SLA 2.
- d) Le segnalazioni fuori SLA 1 verranno ordinate su base data chiusura e dal calcolo delle Penali verranno tolte le segnalazioni in soglia.
- e) Per le segnalazioni non in soglia e fuori SLA 1 verranno calcolate le Penali e tali segnalazioni verranno poi tolte dal calcolo delle Penali per lo SLA 2.
- f) Verranno calcolate le Penali per tutte le segnalazioni fuori SLA 2 per le quali non siano state applicate le Penali riferite allo SLA 1.

Qualora, durante la lavorazione del guasto, intervenisse un periodo di sospensione, tale sospensione modifica gli SLA successivi all'istante di apertura della sospensione, traslando in avanti la data/ora del tempo obiettivo di ciascun SLA di un numero di ore pari al tempo di sospensione, ottenendo la nuova data/ora obiettivo.

In merito ai servizi Full e Semi GPON e di accesso al segmento di terminazione, ai servizi OpenInternet, OpenStream e OpenStream FWA, le penali sono riportate nella seguente tabella:

Ritardi (h)	Penali (p)
<i>Fino a 120 ore solari</i>	30% del canone giornaliero* per ogni ora solare di ritardo
<i>Compresi fra 120 e 240 ore solari</i>	60% del canone giornaliero* per ogni ora solare di ritardo
<i>Oltre 240 ore solari</i>	100% del canone giornaliero* per ogni ora solare di ritardo

**Tabella 5: Penali di Assurance su Servizi Full e Semi GPON, SdT, OpenInternet, OpenStream e OpenStream FWA**

\* Per canone giornaliero si intende il canone mensile (ove presente) diviso 30. In caso di IRU si prenda a riferimento il canone mensile attualizzato (UT IRU\*1.01% per IRU 15 anni) diviso 30.

Si riporta di seguito una esemplificazione del calcolo delle Penali di Assurance, ipotizzando, solo per semplicità, che il canone mensile sia pari a 10 €:

- Nel caso di  $h = 15$  ore solari di ritardo la penale corrispondente è  
 $p = 30\% \times 10/30 \times 15 = 1.5 \text{ €};$
- Nel caso di  $h = 150$  ore solari di ritardo la penale corrispondente è  
 $p = (30\% \times 10/30 \times 120) + (60\% \times 10/30 \times 30) = 18 \text{ €};$
- Nel caso di  $h = 270$  ore solari di ritardo la penale corrispondente è  
 $p = (30\% \times 10/30 \times 120) + (60\% \times 10/30 \times 120) + (100\% \times 10/30 \times 30) = 46 \text{ €}.$

In merito alla Cessione di Infrastrutture di posa ed alla Tratta di Adduzione di seguito si riportano i valori delle penali applicate in caso di disservizio:

Servizio	Penali (giornaliere)
Infrastruttura di Posa	0,03€/metro
Tratta di Adduzione	0,17€ a tratta

**Tabella 6: Penali di Assurance su Infrastrutture cedute**

Per i restanti servizi, in particolare i Servizi Passivi P2P, Accesso alla fibra spenta, Servizi Attivi su fibra dedicata, Kit di Consegna, Trasporto (WL) e Servizi di Colocazione, le penali in caso di mancato rispetto degli SLA di Assurance sono riportate nella tabella seguente:

Ritardi (h)	Penali (p)
<i>Fino a 4 ore solari</i>	10% del canone mensile*
<i>Compresi fra 4 e 8 ore solari</i>	30% del canone mensile*
<i>Compresi fra 8 e 10 ore solari</i>	50% del canone mensile*
<i>Oltre 10 ore solari</i>	50% del canone mensile* a cui aggiungere un ulteriore 200% del canone giornaliero** per ciascuna ora di ritardo

**Tabella 7: Penali di Assurance per Servizi Passivi P2P, Fibra Spenta, Servizi Attivi a fibra dedicata, Kit di Consegna, Trasporto (WL) e Colocazione**

\* per canone mensile in caso di servizi in IRU si intende il canone mensile attualizzato, pari a  $UT\ IRU * 1.01\%$  (IRU 15 anni)

\*\* per canone giornaliero si intende convenzionalmente il canone mensile (o attualizzato) diviso per 30.

## 6. CONDIZIONI GENERALI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI

Il valore delle Penali correttamente richieste dall'Operatore a OF su un determinato servizio non potrà superare il 20% del totale canoni annui fatturati da OF all'Operatore per la fornitura dello stesso servizio sul quale insistono le Penali stesse.

Inoltre, l'ammontare annuale di tutte le Penali correttamente fatturate da Operatore a OF secondo quanto disciplinato nel presente documento, non potrà in ogni caso superare complessivamente e cumulativamente l'importo massimo pari al 5% del valore di tutti i canoni complessivamente fatturati da OF a Operatore su base annuale.

## 7. INTERVENTI A VUOTO (IAV)

Gli Interventi a Vuoto possono avvenire in fase di Delivery e/o Assurance dei servizi Passivi e Attivi. Per il servizio di cessione dell'Infrastruttura l'intervento a vuoto è previsto nella sola fase di Assurance.

In fase di Delivery, la fattispecie di "IAV di Delivery" si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine

dell'Operatore acquisito da OF, non sia possibile attivare il servizio per cause imputabili all'Utente finale oppure all'Operatore (di seguito anche Competenza Operatore) a valle di un appuntamento concordato.

In fase di Assurance, la fattispecie di "IAV di Assurance" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione dell'Operatore per un malfunzionamento sulla catena impiantistica di OF, venga accertato che la Rete di OF è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è riconducibile a impianti e/o apparecchiature di competenza Operatore o dell'Utente finale, inoltre se l'intervento tecnico on field non può essere completato per indisponibilità o irreperibilità dell'Utente finale a valle di un appuntamento concordato.

## 7.1 IAV DI DELIVERY

Di seguito sono definite le casistiche di Interventi a Vuoto effettuati da OF durante la fase di Delivery e che comportano un addebito all'Operatore:

- a) Utente finale che rifiuta o non permette la conclusione dell'attivazione/migrazione durante l'intervento nel giorno della DAC;
- b) Utente finale irreperibile on field (presso la sede dell'Utente finale oggetto di attivazione) durante l'intervento di attivazione/migrazione nel giorno della DAC;
- c) Annullamento dell'ordine da parte dell'Operatore oltre i limiti di tempo previsti (Tabella 8);
- d) Rimodulazione DAC effettuata da parte dell'Operatore oltre i limiti di tempo previsti (Tabella 8);

Il corrispettivo per lo IAV non sarà dovuto qualora l'intervento del tecnico OF sia iniziato fuori dalla fascia oraria di appuntamento concordata con l'Utente finale e indicata nel tracciato record.

Per fascia oraria di appuntamento concordata con l'Utente finale si intende quella che corrisponde all'orario di appuntamento inviato da tracciato record + 2 ore (Esempio: se la fascia oraria concordata con l'Utente finale è 8:00 10:00, l'orario di appuntamento comunicato all'Operatore da tracciato record è ore 8:00).

Fermo restando quanto sopra, nei casi a) e b) di responsabilità dell'Utente finale, si evidenziano due modalità di gestione.

1. Ove sia indicato dall'Operatore nel tracciato record un Quarto Referente, OF contatta il Quarto Referente al fine di risolvere il problema durante l'intervento on field. A seguito dell'intervento del Quarto Referente:
  - Non si applica lo IAV, nel caso in cui le attività riprendano regolarmente (entro pochi minuti) e l'intervento sia concluso con successo (o non sia concluso con successo per cause imputabili a OF);
  - Si applica lo IAV, nel caso in cui l'intervento non sia concluso. In questo caso OF riceverà dal Quarto Referente un PIN utile a certificare lo IAV (sarà facoltà dell'Operatore dotarsi di uno strumento per rilasciare il PIN all'atto della chiamata indipendentemente dalla risposta o meno da parte del Quarto Referente) e OF provvederà a sospendere l'ordine con specifica causale.

Qualora il Quarto Referente non sia immediatamente rintracciabile (a titolo di esempio non ci sia risposta, ovvero risulti un risponditore automatico o ci sia un meccanismo di attesa in linea), OF una volta effettuati almeno 3 tentativi di chiamata nell'arco di 10 minuti, applica direttamente uno IAV.

2. Ove non sia indicato dall'Operatore nel tracciato record un Quarto Referente, OF applica direttamente lo IAV.

Rimane inteso che il numero telefonico del Quarto Referente è quello riportato nel tracciato record dell'ordine di attivazione inviato dall'Operatore.

Gli Interventi a Vuoto sono fatturati su base mensile e OF rende disponibile all'Operatore un report allegato alle fatture contenente le seguenti informazioni:

- Elenco Ordini chiusi nel mese di competenza della fattura per i quali sono stati riscontrati IAV;
- Elenco IAV per ogni singolo Ordine;
- Importo Totale IAV per ogni singolo evento;
- Eventuali PIN legati agli Ordini;
- Indicazione della motivazione che ha causato lo IAV.

Per DAC-1 si intende il giorno lavorativo precedente la DAC dalle ore 14.00.

Di seguito lo schema riepilogativo degli Interventi a Vuoto, imputabili a Operatore e/o Utente finale, che comportano un addebito all'Operatore:

Tempistica Comunicazione	Stato Ordine	Tipo IAV
DAC -1	Rimodulato/Annullato	IAV
DAC	Sospeso/Rimodulato/Annullato	IAV on field

**Tabella 8: Schema riepilogativo degli IAV di Delivery**

In generale, OF potrà procedere all'espletamento KO un ordine nei seguenti casi:

- dopo tre eventi di sospensione/rimodulazione sullo stesso ordine per cause imputabili a Operatore/Utente finale
- dopo 15 giorni solari consecutivi di sospensione dell'ordine a causa Utente finale/Operatore

Sono esclusi dal conteggio degli IAV gli OL con DAC rimodulata per competenza terzi/forza maggiore/OF.

I contributi per IAV di Delivery sono riportati di seguito:

Interventi A Vuoto		Contributo (€/IAV)
Delivery	IAV	13,08 €
	IAV on field	52,68 €

**Tabella 9: Condizioni Economiche Interventi a Vuoto IAV di Delivery**

## 7.2 IAV DI ASSURANCE

Sono definiti IAV in fase di Assurance i seguenti casi:

1. Il caso in cui un TT venga chiuso con responsabilità imputabile a Operatore/Utente finale senza uscita da parte del personale OF;
2. Il caso in cui un TT venga chiuso con responsabilità imputabile a Operatore/Utente finale con uscita da parte del personale OF;
3. Il caso in cui un TT venga sospeso con un intervento tecnico on field che non può essere



completato per indisponibilità o irreperibilità dell'Utente finale a valle di un intervento concordato.

- Nel caso al punto 3, OF prova a contattare il IV Referente dell'Operatore al fine di risolvere il problema durante l'intervento on field. A seguito dell'intervento del IV Referente dell'Operatore:
- Non si applica il costo dello IAV nel caso in cui l'intervento sia concluso con successo o non sia concluso con successo per cause imputabili a OF;
- Si applica il costo dello IAV nel caso in cui l'intervento non sia concluso con successo. In questo caso OF riceverà dal IV referente dell'Operatore un PIN utile a certificare lo IAV (sarà facoltà dell'Operatore dotarsi di uno strumento per rilasciare il PIN all'atto della chiamata indipendentemente dalla risposta o meno da parte del Tecnico dell'Operatore).

Qualora il IV Referente dell'Operatore non sia immediatamente rintracciabile (a titolo di esempio non ci sia risposta, ovvero risulti un risponditore automatico o ci sia un meccanismo di attesa in linea), OF una volta effettuati almeno 3 tentativi di chiamata nell'arco di 10 minuti, applica direttamente uno IAV.

Rimane inteso che il numero telefonico del Quarto Referente è quello riportato nell'apposito campo del tracciato record del TT inviato dall'Operatore ed ove non sia indicato dall'Operatore nel tracciato record un Quarto Referente, OF applica direttamente lo IAV.

Nei casi in cui risulti necessario un intervento on field con necessità di azione in sede dell'Utente finale con presa appuntamento, in caso di rimodulazione o annullamento dell'intervento da parte dell'Operatore, oltre i limiti di tempo previsti, lo stesso dovrà riconoscere ad OF uno IAV nelle modalità come di seguito riportate:

Tempistica Comunicazione	Stato Ordine	Tipo IAV
<i>Dalle 14:00 del giorno lavorativo precedente all'intervento</i>	Rimodulato/Autoripristinato	IAV senza uscita tecnico
<i>In data intervento</i>	Sospeso/Rimodulato/Autoripristinato	IAV con uscita tecnico

**Tabella 10: Schema riepilogativo IAV di Assurance**

Saranno riconosciuti dall'Operatore solo gli IAV per i quali l'intervento del tecnico sia iniziato nella fascia oraria di intervento concordata da OF con l'Utente finale.

Per fascia oraria di intervento concordata con l'Utente finale si intende quella che corrisponde all'orario di intervento inviato da tracciato record - 2 ore (Esempio: se la fascia oraria concordata con l'Utente finale è 8:00 10:00, l'orario di intervento comunicato all'Operatore da tracciato record è ore 10:00).

Gli Interventi a Vuoto sono fatturati su base mensile e viene reso disponibile all'Operatore apposito dettaglio con:

- Elenco TT sui quali vi sono stati IAV;
- Importo IAV per ogni singolo evento;
- Indicazione delle motivazioni che hanno causato lo IAV
- Eventuali PIN legati agli IAV.

I contributi per IAV di Assurance sono riportati di seguito:

Interventi a Vuoto		Contributo (€/IAV)
Assurance	IAV senza uscita tecnico	13,89 €
	IAV con uscita tecnico	70 €

**Tabella 11: Condizioni Economiche Interventi a Vuoto IAV di Assurance**

## 8. INDICE DELLE TABELLE

TABELLA 1: SLA DI DELIVERY	5
TABELLA 2: PENALI DI DELIVERY PER SERVIZI PASSIVI ED ATTIVI	7
TABELLA 3: PENALI DI DELIVERY PER I SERVIZI DI CESSIONE INFRASTRUTTURE E DI COLOCAZIONE	7
TABELLA 4: SLA DI ASSURANCE	10
TABELLA 5: PENALI DI ASSURANCE SU SERVIZI PASSIVI GPON ED ATTIVI A FIBRA CONDIVISA	12
TABELLA 6: PENALI DI ASSURANCE SU INFRASTRUTTURE CEDUTE	12
TABELLA 7: PENALI DI ASSURANCE PER SERVIZI PASSIVI P2P, FIBRA SPENTA, SERVIZI ATTIVI A FIBRA DEDICATA, KIT DI CONSEGNA, TRASPORTO (WL) E COLOCAZIONE	13
TABELLA 8: SCHEMA RIEPILOGATIVO DEGLI IAV DI DELIVERY	16
TABELLA 9: CONDIZIONI ECONOMICHE INTERVENTI A VUOTO IAV DI DELIVERY	16
TABELLA 10: SCHEMA RIEPILOGATIVO IAV DI ASSURANCE	17
TABELLA 11: CONDIZIONI ECONOMICHE INTERVENTI A VUOTO IAV DI ASSURANCE	18

**Fine documento**

---