

**OFFERTA DEL SERVIZIO DI  
TERMINAZIONE DELLE CHIAMATE  
SU RETE TELEFONICA PUBBLICA FISSA  
DI TWT S.P.A.  
(in tecnologia IP e in tecnologia TDM)  
Anno 2020**

(Pubblicata il 02/04/2022, ai sensi della delibera 13/22/CONS)

**TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**

Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)

Ph. +39 02 89.089.1

Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**

Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)

C.F. - PIVA 11422580156

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**

e-mail: [info@twit.it](mailto:info@twit.it)

PEC: [twit@pec.twit.it](mailto:twit@pec.twit.it)

sito internet: [www.twit.it](http://www.twit.it)



## **1 Premessa: il quadro regolamentare di riferimento: obblighi di accesso e progressiva dismissione della tecnologia TDM**

Con la Delibera n. 13/22/CONS sulla "Identificazione e analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 1/2014 e n. 2/2007), in linea con la precedente analisi di mercato di cui alla Delibera n. 425/16/CONS, TWT S.p.a. ("TWT") è stata notificata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") come operatore avente significativo potere di mercato nel mercato dei servizi di interconnessione di terminazione sulla propria rete fissa, e pertanto sottoposta ad obblighi, per l'anno 2020 incluso, di.

- accesso e uso di determinate di risorse,
- non-discriminazione,
- trasparenza,
- controllo dei prezzi della terminazione, e
- controllo dei prezzi dei servizi accessori e aggiuntivi necessari all'interconnessione per l'anno 2020 relativamente alla sola interconnessione IP.

Ai sensi dell'art. 13 comma 5 della Delibera 13/22/CONS entro due mesi dall'entrata in vigore della cit. delibera TWT deve comunicare all'Autorità e pubblicare sul proprio sito web l'Offerta di riferimento per l'anno 2020 dei servizi in parola, contenente condizioni tecnico-economiche dettagliate e disaggregate, nonché modalità di fornitura garantite da adeguate penali

L'Autorità ha consentito agli operatori notificati di dismettere i punti d'interconnessione in tecnologia TDM, per una riduzione dei costi operativi di gestione e manutenzione della rete e per incentivare tutti gli operatori a realizzare l'interconnessione in tecnologia IP.

## **2 Introduzione**

In applicazione del quadro regolamentare illustrato in premessa, il presente documento contiene le condizioni tecniche ed economiche dell'Offerta per l'anno 2020 per:

1. il servizio di terminazione vocale su rete telefonica pubblica fissa di TWT ("rete TWT")
2. i servizi accessori ed aggiuntivi al servizio di terminazione vocale su rete TWT.

La presente Offerta concerne sia la tecnologia TDM che la tecnologia IP.

TWT intende dismettere la tecnologia TDM entro dicembre 2022 e invita pertanto tutti gli operatori interconnessi a migrare quanto prima verso l'interconnessione IP.

Non saranno pertanto accettate richieste di attivazione di nuove interfacce TDM.

I contenuti del presente documento non pregiudicano la possibilità per le Parti di negoziare, in sede di accordo bilaterale, ulteriori modalità, termini e condizioni di interconnessione.

### **TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it



TWT si riserva di modificare il presente documento qualora intervenissero variazioni normative o regolamentari che comportino modifiche nella struttura o nei valori del servizio offerto, sia per il prezzo di terminazione delle chiamate vocali che per altri elementi regolamentati della propria offerta di riferimento, o a fronte della stipula o integrazione di contratti nel caso di variazione delle condizioni economiche praticate a uno o più operatori.

TWT comunicherà variazioni delle condizioni tecniche di fornitura praticate rispetto a quanto pubblicato nell'Offerta di riferimento vigente con un preavviso di almeno novanta giorni. Tale preavviso è di trenta giorni per modifiche delle sole condizioni economiche.

Le condizioni economiche dell'Offerta riportate nel presente documento sono al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA).

### **3 Ambito di applicazione e destinatari**

L'Offerta di Interconnessione di Riferimento di TWT per l'anno 2020 è rivolta alle imprese titolari di autorizzazione generale per la fornitura di reti e servizi telefonici di rete fissa o mobile a disposizione del pubblico ai sensi del Codice delle Comunicazioni elettroniche (v. art. 25 del D.lgs. n. 259/2003, ora sostituito dall'art. 11 del D.lgs. n. 207/2021) o titolo abilitativo equipollente, preesistente all'entrata in vigore del Codice e ancora valido (di seguito "Operatore").

Le condizioni economiche dell'Offerta non valgono per il traffico originato da clienti di operatori extra-UE/SEE le cui condizioni saranno oggetto di libera negoziazione tra le parti.

Per poter usufruire della presente Offerta Operatore dovrà farne richiesta a TWT e sottoscrivere un apposito Accordo di Confidenzialità ed un Contratto di interconnessione alla rete di TWT.

Gli archi di numerazione gestiti da TWT sui quali si possono terminare le chiamate con la presente Offerta a partire dai PdI di interconnessione, sia in tecnologia IP che TDM, possono variare nel tempo.

### **4 Date di comunicazione e di applicazione**

La presente Offerta è stata comunicata all'AGCOM e pubblicata sul sito web di TWT come previsto dall'art. 13 comma della Delibera n. 13/22/CONS.

Le condizioni della presente Offerta decorrono dal 1° gennaio 2020 e si applicano ai servizi erogati fino al 31 dicembre 2020.

### **5 Modello architetturale interconnessione**

#### **5.1 Premessa**

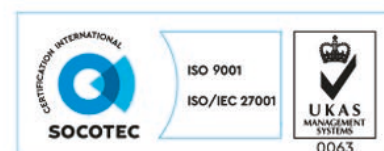
TWT comunica, mediante il proprio sito web, agli operatori interconnessi l'intenzione di dismettere i punti di interconnessione in tecnologia TDM al 31/12/2022, invitandoli a migrare verso l'interconnessione IP entro il periodo di preavviso.

#### **TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it



Non saranno pertanto accettate richieste di attivazione di nuove interfacce TDM.

La procedura di migrazione dall'attuale interconnessione TDM all'interconnessione IP e le relative condizioni tecniche ed economiche sono definite bilateralmente con l'Operatore richiedente l'interconnessione.

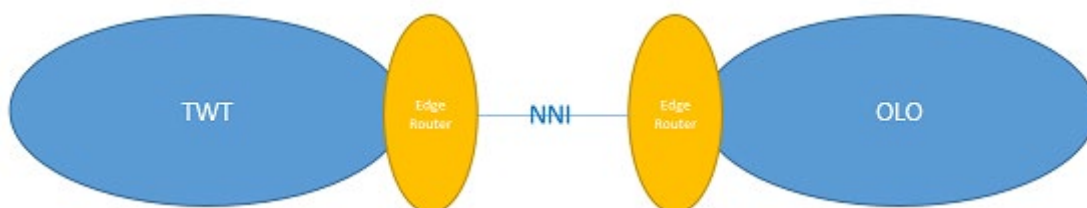
## 5.2 Interconnessione IP

L'interconnessione in tecnologia IP è realizzata tramite un unico livello di interconnessione, secondo le modalità tecniche riportate nella Specifica Tecnica nazionale n. 769.

L'offerta TWT di servizi di interconnessione in tecnologia IP prevede due Punti di Interconnessione (di seguito anche denominati "PdI"), di cui uno di ridondanza geografica, per l'attestazione dell'Operatore.

Da tali due PdI è possibile raggiungere i Clienti di TWT del servizio telefonico su rete fissa, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata in accesso, quindi sia i clienti con accesso in tecnologia TDM, sia i clienti con accesso in tecnologia IP nativa (VoIP).

Di seguito si illustra il modello architetturale di interconnessione per la fornitura del servizio di terminazione delle chiamate su rete TWT in tecnologia IP.



Per l'interconnessione in tecnologia IP TWT rende disponibile un Router di Interconnessione (Edge Router), apparato di confine della rete TWT che svolge la funzione di attestazione ed interfacciamento dell'operatore a livello IP.

A tale Router fanno riferimento i Session Border Gateway ad alta affidabilità (SBG). Tali apparati rappresentano i punti logici di separazione tra il dominio di rete TWT e quello dell'Operatore interconnesso. Essi fungono da punti di terminazione dei flussi RTP e della segnalazione ad essi associata.

Il Session Border Gateway dell'Operatore dovrà garantire l'interoperabilità con quello di TWT.

### TWT S.p.A.

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it

### 5.3 Interconnessione TDM - applicabile nei limiti di cui sopra

Premesso che l'interconnessione TDM sarà erogata da TWT in via residuale in vista della dismissione di tale tecnologia dalla propria rete, TWT continuerà a fornire l'interconnessione TDM agli operatori già interconnessi con le medesime modalità tecniche già in essere.

## 6 Punti di interconnessione

Per punto di interconnessione della rete TWT si intende il punto di accesso per la terminazione sulla rete TWT attraverso il quale si realizza il collegamento fisico e logico con la rete dell'Operatore interconnesso e sul quale transita il traffico terminato sulle numerazioni di rete fissa gestite da TWT.

### 6.1 Punti di interconnessione (PdI) IP

L'elenco della città in cui saranno offerti i punti di interconnessione con relativa indicazione del sito TWT è riportato di seguito:

PdI	Sito	Indirizzo
DC-Jenner	TWT	Viale Jenner 33
DC-Avalon	Avalon	Via Caldera 21
DC-Data4	Data4	Via Monzoro 101-105

L'Operatore ha facoltà di scegliere a quale dei 3 PdI VoIP di TWT attestarsi, essendo essi del tutto equivalenti in termini di funzionalità. In tutti i PdI, l'Operatore potrà usufruire del servizio di terminazione offerto da TWT, che permette ai Clienti dell'Operatore di effettuare chiamate verso i Clienti di rete fissa TWT.

Ai fini di una maggiore affidabilità e qualità del servizio di interconnessione IP è suggerita all'Operatore l'attestazione e l'interconnessione ai PdI precedentemente indicati, con modalità di consegna del traffico ad equa ripartizione di carico. In tal modo agli Operatori interconnessi sarà garantito lo stesso livello di affidabilità e di qualità garantito, sulla rete TWT, ai propri clienti.

Per realizzare l'interconnessione tra la propria rete e quella di TWT l'Operatore per ciascun PdI VoIP/IP si deve dotare di:

- 1) un kit di interconnessione VoIP/IP Gigabit Ethernet (Porta GBE) dedicato all'Operatore e al servizio in parola;
- 2) un link fisico di interconnessione tra la rete di TWT e quella dell'Operatore.

Il collegamento fisico tra la rete di Operatore e la rete di TWT può avvenire nei seguenti modi:

#### TWT S.p.A.

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it



- all'interno del sito TWT, nel caso di Operatore il cui apparato trasmissivo è nel sito di TWT;
- da un punto di presenza adiacente al sito TWT;
- all'interno di siti in cui sono presenti sia TWT che Operatore con propri apparati.

A tali fini, l'Operatore utilizzerà una delle seguenti modalità tecniche:

- raccordo di centrale in fibra ottica;
- link fisico terminato su interfacce Gigabit Ethernet.

Le specifiche modalità saranno oggetto di appropriato/i studio di fattibilità in funzione delle varie attività da svolgere.

## **6.2 Punti di interconnessione in tecnologia TDM**

Nei limiti chiariti, in via transitoria restano fermi gli attuali punti di interconnessione già impiegati dagli operatori interconnessi in tecnologia TDM.

# **7 Caratteristiche tecniche di riferimento dell'Interfaccia di interconnessione**

## **7.1 Interfaccia per l'interconnessione in tecnologia IP**

L'interfaccia di interconnessione inter-operatore (Network to Network Interface-NNI), è conforme a quanto definito nella Specifica Tecnica ministeriale ST 769.

L'interfaccia fisica resa disponibile da TWT per l'interconnessione IP con altri Operatori è Gigabit Ethernet di tipo ottico.

A livello IP sono supportati IPV4.

L'interfaccia di interconnessione per la fornitura di servizi telefonici in tecnologia IP è aderente agli standard ETSI e IETF ed alle loro caratterizzazioni nazionali riportate nella ST 769.

I protocolli per la gestione delle sessioni supportati sono SIP e SIP-I così come definiti negli standard:

- IETF RFC 3261 e ETSI TS 129 165 V8.4.0 (3GPP TS 29.165 V8.4.0)
- Racc. ITU-T Q.1912.5 – Profilo C.
- ST 769

Sono supportati i seguenti codec:

Voce (media type "audio")

- a) G.711 a-Law711A
- b) G.729 (no Annex B)729A
- Telephony event (RFC 2833)

### **TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it



Fax

- G.711 a-Law (media type "audio")

c) T.38 (media type "image")

Sia il Codec G.711 a-Law che il G.729 (no Annex B) dovranno essere pacchettizzati con un tempo relativo di 20 ms.

## 7.2 Interfaccia per l'interconnessione in tecnologia TDM

Nei limiti chiariti, in via transitoria restano ferme le interfacce attualmente impiegate dagli operatori già interconnessi in tecnologia TDM.

## 8 Condizioni tecniche dei servizi accessori e aggiuntivi

### 8.1 Servizi accessori e aggiuntivi necessari all'interconnessione in tecnologia IP e TDM

Le condizioni tecniche relative ai servizi accessori ed aggiuntivi necessari all'interconnessione in tecnologia IP e TDM sono le medesime approvate per l'Offerta di Riferimento per l'anno 2020 di TIM.

## 9 Condizioni economiche

### 9.1 Condizioni economiche interconnessione TDM

**A.** Condizioni economiche relative al servizio di terminazione del traffico telefonico.

In applicazione della Delibera dell'Autorità citata in premessa, il valore economico del servizio di interconnessione di terminazione delle chiamate vocali su rete TWT per l'anno 2020 è, in applicazione del principio di simmetria tariffaria, quello approvato per TIM e di seguito riportato:

**Terminazione del traffico voce sulla rete TWT per chiamate originate da clienti di Operatori UE/SEE**

*0,041 Eurocent/min fatturato al minuto*

*Condizioni economiche relative al servizio di terminazione vocale su rete TWT per l'anno 2020 (condizioni economiche non inclusive del prezzo per i kit di interconnessione).*

**B.** Condizioni economiche per i servizi accessori e aggiuntivi in tecnologia TDM

Le condizioni economiche dei servizi accessori e aggiuntivi relativi all'interconnessione TDM per l'anno 2020 sono le medesime approvate per l'Offerta di Riferimento per l'anno 2020 di TIM.

#### TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

Sede legale:  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F. - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: info@twit.it  
PEC: twit@pec.twit.it  
sito internet: www.twit.it



## 9.2 Condizioni economiche interconnessione IP

Le condizioni economiche applicate da TWT per la predisposizione di una nuova interconnessione IP saranno oggetto di studio di fattibilità in funzione delle attività e/o configurazioni da svolgere il cui onere sarà a carico dell'Operatore.

### A. Condizioni economiche per la terminazione delle chiamate su rete TWT - IP e TDM

In applicazione della Delibera dell'Autorità citata in premessa, il valore economico del servizio di interconnessione di terminazione delle chiamate vocali su rete TWT per l'anno 2020 è, in applicazione del principio di simmetria tariffaria, quello approvato per TIM, di seguito riportato:

**Terminazione del traffico voce sulla rete TWT per chiamate originate da clienti di Operatori UE/SEE**

*0,041 Eurocent/min fatturato al minuto*

*Condizioni economiche relative al servizio di terminazione vocale su rete TWT per l'anno 2020 (condizioni economiche non inclusive dei kit di interconnessione).*

*Con riferimento alle condizioni economiche del servizio di terminazione sopra riportate e alle condizioni tecniche, TWT si riserva di modificare le suddette condizioni, eventualmente integrandole con ulteriori voci e/o servizi, in recepimento di disposizioni normative e/o regolamentari.*

*Le condizioni economiche delle porte GE (kit d'interconnessione) fornite da TWT, in recepimento della delibera 425/16/CONS, sono le medesime dello stesso servizio, inteso come servizio accessorio al servizio di terminazione in tecnologia IP, presenti nell'ultima Offerta di Riferimento di Telecom Italia approvata da AGCOM.*

*TWT si riserva la possibilità di conguaglio a seguito del recepimento di provvedimento di revisione e/o approvazione da parte dell'AGCOM dell'OR proposta da Telecom Italia.*

*Nel caso in cui l'AGCOM dovesse approvare Offerte di riferimento di interconnessione IP di altri Operatori con diverse voci di costo, TWT si riserva di integrare la presente offerta con ulteriori servizi.*

### B. Condizioni economiche relative ad altre attività correlate all'interconnessione

Le condizioni economiche applicabili a: a) Porte GBE dell'interconnessione VoIP/IP; b) flussi di interconnessione; c) raccordi di centrale per l'interconnessione in IP; d) configurazioni delle centrali; e) co-ubicazione per l'interconnessione in IP; f) portabilità dei numeri; sono le medesime approvate per l'Offerta di Riferimento per l'anno 2020 di TIM in virtù del vigente principio di simmetria tariffaria rispetto a TIM.

#### **TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it





Le condizioni economiche relative allo svolgimento di ulteriori attività correlate all'interconnessione e richieste dall'Operatore, o che dovessero risultare necessarie per garantire l'integrità della rete e del servizio, saranno oggetto di apposito accordo tra le Parti o indicate in uno specifico studio di fattibilità che sarà redatto da TWT ed includeranno anche tutti i costi connessi.

### **C. Interventi a vuoto**

Per ciascun disservizio segnalato dall'Operatore interconnesso che si conclude con l'accertamento che la rete TWT è funzionante ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a quest'ultima, TWT si riserva di addebitare all'Operatore che ha effettuato la segnalazione del disservizio un importo a titolo di intervento a vuoto pari all'importo indicato nell'ultima Offerta di Riferimento TIM approvata.

## **10 Modalità di fatturazione e pagamento**

Le modalità di fatturazione e pagamento dei servizi oggetto del presente documento sono disciplinate nel Contratto di interconnessione sottoscritto dalle Parti.

## **11 Garanzie**

A garanzia delle obbligazioni scaturenti dal contratto di interconnessione, TWT può chiedere che l'Operatore si impegni a costituire apposita garanzia fideiussoria a favore di TWT a prima richiesta, senza beneficio di escussione e senza facoltà di opporre eccezioni, per un importo commisurato agli importi che TWT dovrebbe fatturare all'Operatore in virtù del Contratto di Interconnessione sottoscritto.

## **12 Prevenzione e gestione frodi**

L'Operatore si impegna alla sottoscrizione del "Protocollo d'intesa per la prevenzione e gestione delle frodi" e "Procedura per la gestione delle partite economiche relative al traffico wholesale correlato a fenomeni fraudolenti per chiamate verso NNG" ai sensi della delibera 418/07/CONS prima della sottoscrizione del Contratto di cui al successivo articolo 13.

## **13 Ulteriori informazioni e Contratto di Interconnessione**

Come già chiarito, per usufruire della presente Offerta, l'Operatore deve sottoscrivere un apposito Contratto di interconnessione.

Il Contratto di interconnessione tra TWT e l'Operatore conterrà ulteriori informazioni, quali:

1. Servizi avanzati offerti all'interfaccia di interconnessione
2. Piano impiantistico e progetto di interconnessione comprensivo di informazioni sulla gestione di numerazione, segnalazione e instradamento
3. Previsioni per la programmazione e il dimensionamento della rete di interconnessione

### **TWT S.p.A.**

Sede amministrativa e operativa:  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

Sede legale:  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it



4. Modalità di valorizzazione del traffico e fatturazione, in particolare relativamente a:
  - a. Modalità di interscambio dati di interconnessione
  - b. Gestione delle differenze e dei conguagli per i compensi di interconnessione
  - c. Modalità di fatturazione e liquidazione dei compensi di interconnessione
  - d. Modalità di scambio dei dati relativi ai costi legati ad attività di configurazione
  - e. Modalità di fatturazione e liquidazione dei costi legati ad attività di configurazione
5. Ulteriori informazioni in materia di qualità del servizio
6. Prove tecniche per la verifica dell'interoperabilità tra le reti.

**TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**

Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)

Ph. +39 02 89.089.1

Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**

Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)

C.F - PIVA 11422580156

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**

e-mail: [info@twit.it](mailto:info@twit.it)

PEC: [twit@pec.twit.it](mailto:twit@pec.twit.it)

sito internet: [www.twit.it](http://www.twit.it)



## **SLA e penali di *provisioning* e *assurance***

### **(1) Premessa**

Il presente documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) di *provisioning* e *assurance* per alcune componenti dei servizi di interconnessione di terminazione offerti da TWT.

In caso di mancato rispetto da parte di TWT dei termini massimi per il *provisioning* e *assurance* dei servizi di interconnessione calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore potrà chiedere a TWT la corresponsione delle penali di seguito indicate secondo le modalità riportate nel presente documento.

TWT ne riconoscerà il pagamento previa verifica della congruenza dei tempi di consegna/ripristino del servizio, nonché della sussistenza dei requisiti giuridici per l'applicabilità delle penali.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di *provisioning* e di *assurance* non si applicano qualora i diversi tempi di consegna/ripristino siano frutto di accordo con Operatore, e qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a guasti causati da terzi o a cause di forza maggiore, nonché ad eventi non imputabili a TWT, fermo restando l'impegno di TWT a fornire o ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Il calcolo delle penali viene effettuato sempre su base anno solare.

Dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento, entro e non oltre i successivi 3 mesi, l'Operatore potrà chiedere a TWT, tramite l'emissione di una nota di debito, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini garantiti dallo SLA.

TWT emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

### **(2) SLA di *provisioning***

#### (i) Porta GBE per interconnessione in tecnologia IP

Gli ordinativi di provisioning potranno essere inviati dall'Operatore soltanto a seguito dell'esito positivo della relativa analisi di fattibilità tecnica.

Il tempo di consegna è definito come il numero dei giorni solari intercorrenti tra la data di presentazione della richiesta scritta di attivazione alla struttura competente di TWT e la data in cui la porta viene resa effettivamente disponibile all'Operatore. La richiesta di attivazione, può essere effettuata dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario 08:00 - 19:30. Per eventuali richieste effettuate fuori orario il termine decorrerà dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

TWT garantisce i seguenti tempi massimi di consegna:

(i) Porta GBE per interconnessione in tecnologia IP: 50 giorni solari nel 95 % dei casi.

(ii) Nei limiti chiariti, in via transitoria per i Kit di interconnessione TDM restano fermi i seguenti: 40 giorni solari nel 100 % dei casi.

#### **TWT S.p.A.**

**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

**Servizio clienti 800.192.800**  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it



Per le attivazioni che superano la soglia garantita si applicano le penali di seguito indicate:

RITARDO (giorni solari)	PENALE (percentuale del canone mensile)
1-5	10%
5-15	20%
15-30	50%
Oltre 30	100%

## (2) SLA di *assurance*

Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore solari intercorrenti tra la segnalazione e il ripristino del servizio.

La segnalazione deve essere scritta alla struttura competente di TWT e può essere effettuata dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, nell'orario 08:00 - 19:30. Per eventuali richieste pervenute fuori orario il termine decorrerà dalle 08:00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta. I tempi di ripristino sono in ogni caso sospesi per la durata necessaria alla verifica del ripristino del servizio, per la chiusura concordata del guasto. In particolare, effettuate le lavorazioni connesse alla risoluzione del guasto, TWT collocherà il *Trouble Ticket* nello stato di verifica a cura dell'Operatore. Quest'ultimo fatta la verifica dovrà fornire riscontro a TWT: in caso positivo il *Trouble Ticket* viene chiuso; in caso negativo, TWT riavvia le attività necessarie per la risoluzione del guasto.

I tempi sono sempre calcolati per la specifica componente segnalata in fase di apertura del *Trouble Ticket*.

Qualora l'intervento non sia possibile per motivi imputabili all'Operatore (es. operatore irreperibile, data intervento posticipata dall'Operatore, etc.), TWT collocherà il *Trouble Ticket* nello stato sospeso e il tempo di durata della sospensione per motivi imputabili all'Operatore sarà detratto dal calcolo del tempo di ripristino.

TWT garantisce un tempo di riparazione dei guasti sulle porte, calcolato come sopra, secondo quanto di seguito riportato:

- (i) Porta GBE per interconnessione in tecnologia IP: 12 ore solari nel 95 % dei casi.
- (ii) Nei limiti chiariti, in via transitoria per i Kit di interconnessione TDM restano fermi i seguenti: 16 ore solari nel 95 % dei casi.

Per le riparazioni che superano la soglia garantita si applicano le penali di seguito indicate:

RITARDO (ore)	PENALE (percentuale canone mensile)
Fino a 4	20%
4 - 8	50%
8 - 10	100%
Oltre 10	200%

### TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

Sede legale:  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F. - PIVA 11422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: info@twt.it  
PEC: twt@pec.twt.it  
sito internet: www.twt.it

