

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

**Anno 2024**

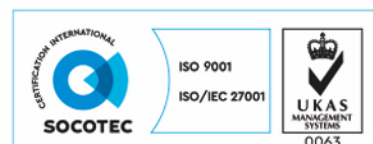
(documento del 31 luglio 2023)

**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. - P.IVA 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

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, anche per l'anno 2024, 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.

Inoltre, dal 1° luglio 2021 TWT è soggetta alle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) n. 2021/654 della Commissione europea, del 18 dicembre 2020 pubblicato in GUEU il 22 aprile 2021, che ha introdotto con effetto dal 1° luglio 2021 una tariffa massima unica di terminazione per tutti gli operatori dell'Unione europea, cd. *eurorate* fissa.

Sulla base di tale nuova disciplina di matrice comunitaria tutti gli operatori devono rispettare un tetto massimo di 0,07€cent/min per il servizio di terminazione, comprensivo dei costi delle porte di interconnessione, sia essa TDM o IP.

Per i servizi accessori e aggiuntivi al servizio di terminazione fissa non inclusi nell'*eurorate* fissa, quali i servizi di configurazione delle centrali, i raccordi interni di centrale, i flussi d'interconnessione e la portabilità dei numeri, secondo la Delibera n. 13/22/CONS gli operatori notificati devono applicare le stesse condizioni economiche approvate da AGCOM per TIM.

TWT pubblica sul proprio sito web l'Offerta di riferimento dei servizi di terminazione e dei servizi accessori e aggiuntivi per il 2024 contenente condizioni tecnico-economiche dettagliate e disaggregate.

### **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. - P.IVA I1422580156  
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)



## 2 Introduzione

In applicazione del quadro regolamentare illustrato in premessa, il presente documento contiene le condizioni tecniche ed economiche dell'Offerta per l'anno 2024 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 la tecnologia in IP, come indicato nell'OR di TWT per l'anno 2023, non sono più accettate richieste di attivazione di nuove interfacce TDM.

TWT ha dismesso la tecnologia TDM nel dicembre 2022 e invita pertanto tutti gli operatori interconnessi a migrare quanto prima verso l'interconnessione IP.

TWT ha già comunicato la propria volontà di applicare il prezzo indicato nel Regolamento Delegato cit. in premessa ai servizi di terminazione fissa su rete TWT. Pertanto per tutto il 2024 il prezzo dei servizi di terminazione di TWT è quello del cit. Regolamento delegato, ed include il costo delle porte d'interconnessione.

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 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 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 2024 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").

### 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. - P.IVA I1422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



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 Pdl 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.

Le condizioni della presente Offerta decorrono dal 1° gennaio 2024 e si applicano ai servizi erogati fino al 31 dicembre 2024, salvo quanto di seguito diversamente precisato.

## 5 Modello architetturale interconnessione

### 5.1 Premessa

TWT ha comunicato, 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 indicato.

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 "Pdl"), di cui uno di ridondanza geografica, per l'attestazione dell'Operatore.

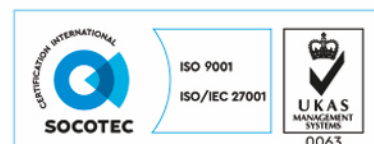
Da tali due Pdl è possibile raggiungere i Clienti di TWT del servizio telefonico su rete fissa, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata in accesso, quindi sia i clienti con accesso in tecnologia TDM, sia i clienti con accesso in tecnologia IP nativa (VoIP).

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

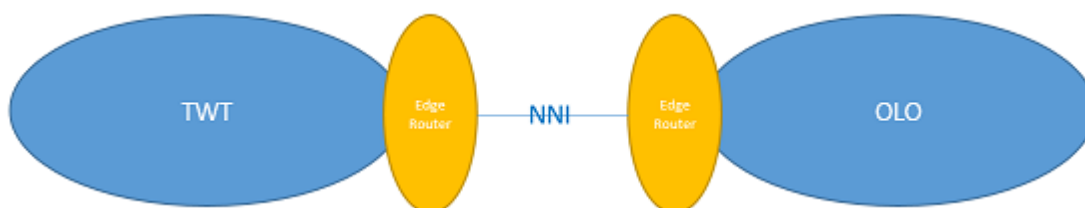
**Sede amministrativa e operativa:**  
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)  
Ph. +39 02 89.089.1  
Fax +39 02 89.089.211

**Sede legale:**  
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)  
C.F. - P.IVA I1422580156  
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)



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.

### 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 ed economiche 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:

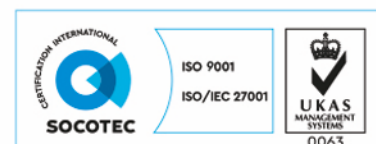
PdI	Sito	Indirizzo
DC-Jenner	TWT	Viale Jenner 33
DC-Avalon	Avalon	Via Caldera 21
DC-Data4	Data4	Via Monzoro 101-105

#### 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. - P.IVA 11422580156  
Cap. Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



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:

- 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.

### **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. - P.IVA I 1422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



## 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)

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

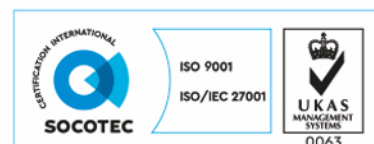
Nei limiti chiariti, in via transitoria restano ferme le interfacce attualmente impiegate dagli operatori già interconnessi in tecnologia TDM.

#### **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. - P.IVA I1422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



## 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 sono le medesime approvate per l'Offerta di Riferimento per l'anno 2024 di TIM.

## 9 Condizioni Economiche

### 9.1 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

In applicazione del Regolamento delegato le condizioni economiche relative al servizio di terminazione vocale su rete TWT inclusive dei costi delle porte di interconnessione sono:

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

*0,07 Eurocent/min fatturato al minuto.*

#### B. Condizioni economiche per i servizi accessori e aggiuntivi non inclusi nel prezzo di terminazione per l'interconnessione in tecnologia IP

Le condizioni economiche dei servizi accessori e aggiuntivi relativi all'interconnessione IP non inclusi nel prezzo di terminazione, sono le medesime approvate dall'Autorità per TIM per il 2024 e, in via transitoria, sino all'approvazione della OR di TIM per l'anno 2024, le medesime proposte da TIM per lo stesso anno.

#### C. Condizioni economiche relative allo svolgimento di ulteriori attività accessorie richieste e/o di competenza di Operatore

Le condizioni economiche relative allo svolgimento di ulteriori attività accessorie richieste e/o di competenza di Operatore che dovessero risultare, saranno indicate nel Contratto e/o in un apposito studio di fattibilità che sarà redatto da TWT ed includerà tutti i costi connessi.

## 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.

### 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. - P.IVA I1422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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





## 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 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.

## 13 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.

## 14 Ulteriori informazioni

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
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

### **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. - P.IVA I1422580156  
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)



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. - P.IVA 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 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.

### (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.

### (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 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. - P.IVA I1422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



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.

**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. - P.IVA 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)

