

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linea telefonica attiva	
	<i>Percentile 95% tempo di fornitura</i>	30 giorni
	<i>Percentile 99% tempo di fornitura</i>	60 giorni
	<i>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente</i>	90%
	<i>Tempo medio di fornitura</i>	20 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuova linea telefonica e su linee traslocate	
	<i>Percentile 95% tempo di fornitura</i>	45 giorni
	<i>Percentile 99% tempo di fornitura</i>	80 giorni
	<i>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente</i>	90%
	<i>Tempo medio di fornitura</i>	35 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linea telefonica proveniente da altro operatore su cui già era attivo il servizio di accesso internet a banda larga	
	<i>Percentile 95% tempo di fornitura</i>	60 giorni
	<i>Percentile 99% tempo di fornitura</i>	80 giorni
	<i>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente</i>	90%
	<i>Tempo medio di fornitura</i>	35 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	<i>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a banda larga</i>	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	<i>Percentile 80% tempo di riparazione malfunzionamenti</i>	45 ore
	<i>Percentile 95% tempo di riparazione malfunzionamenti</i>	120 ore
	<i>Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</i>	90%
	<i>Tempo medio di riparazione</i>	35 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a internet e il numero totale di fatture emesse nel periodo considerato	2%

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Velocità trasmissione dati	<i>Banda minima in download (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)</i>	
	<i>Profilo nominale in download 20Mbps</i>	4 mbps
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	21 mbps
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	31 mbps
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	40 mbps
	<i>Banda minima in upload (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)</i>	
	<i>Profilo nominale in upload 20Mbps</i>	400 kbps
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	1,2 mbps
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	2 mbps
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	4 mbps
Ritardo di trasmissione dati	<i>Profilo nominale in download 20Mbps</i>	120 millisecondi
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	80 millisecondi
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	75 millisecondi
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	70 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	<i>Profilo nominale in download 20Mbps</i>	0,1%
	<i>Profilo nominale in download 30Mbps</i>	0,1%
	<i>Profilo nominale in download 50Mbps</i>	0,1%
	<i>Profilo nominale in download 100Mbps</i>	0,1%