

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	
	Percentile 95% tempo di fornitura	30 giorni
	Percentile 99% tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	20 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuova linea telefonica e su linee traslocate	
	Percentile 95% tempo di fornitura	45 giorni
	Percentile 99% tempo di fornitura	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	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	
	Percentile 95% tempo di fornitura	60 giorni
	Percentile 99% tempo di fornitura	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	35 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a banda larga	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% tempo di riparazione malfunzionamenti	45 ore
	Percentile 95% tempo di riparazione malfunzionamenti	120 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%
	Tempo medio di riparazione	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	Banda minima in download (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)	
	Profilo nominale in download 20Mbps	4 mbps
	Profilo nominale in download 30Mbps	21 mbps
	Profilo nominale in download 50Mbps	31 mbps
	Profilo nominale in download 100Mbps	40 mbps
	Banda minima in upload (percentile 5% della velocità di trasmissione in download)	
	Profilo nominale in download 20Mbps	400 kbps
	Profilo nominale in download 30Mbps	1,2 mbps
	Profilo nominale in download 50Mbps	2 mbps
	Profilo nominale in download 100Mbps	4 mbps
Ritardo di trasmissione dati	Profilo nominale in download 20Mbps	120 millisecondi
	Profilo nominale in download 30Mbps	80 millisecondi
	Profilo nominale in download 50Mbps	75 millisecondi
	Profilo nominale in download 100Mbps	70 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Profilo nominale in download 20Mbps	0,1%
	Profilo nominale in download 30Mbps	0,1%
	Profilo nominale in download 50Mbps	0,1%
	Profilo nominale in download 100Mbps	0,1%