

| 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 linee telefoniche attive | | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura | 25 | GG. |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 45 | GG. |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 90 | % |
| | Tempo medio di fornitura | 10 | GG. |
| | Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate | | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura | 35 | GG. |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 55 | GG. |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 90 | % |
| | Tempo medio di fornitura | 13 | GG. |
| | Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga | | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura | 36 | GG. |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 70 | GG. |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 90 | % |
| Tempo medio di fornitura | 13 | GG. | |
| 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 d'accesso a banda larga | 15 | % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 40 | HH. |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 110 | HH. |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 90 | % |
| | Tempo medio di riparazione | 28 | HH. |
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture | 2 | % |

| Indicatore | Misura | Obiettivo | |
|--|---|------------------|--------------|
| | PROFILO NOMINALE (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)(*) | Obiettivo | |
| Velocità trasmissione dati Banda minima in download | 7 Megabit/s | 1 | Megabit/s |
| | 10 Megabit/s | 2 | Megabit/s |
| | 20 Megabit/s | 15 | Megabit/s |
| | 30 Megabit/s | 20 | Megabit/s |
| | 50 Megabit/s | 30 | Megabit/s |
| | 100 Megabit/s | 70 | Megabit/s |
| | 200 Megabit/s | 130 | Megabit/s |
| | 300 Megabit/s | 170 | Megabit/s |
| | 1 Gigabit/s | 300 | Megabit/s |
| Velocità trasmissione dati Banda minima in upload | 128 Kbit/s | 32 | Kbit/s |
| | 256 Kbit/s | 64 | Kbit/s |
| | 512 Kbit/s | 128 | Kbit/s |
| | 1 Megabit/s | 256 | Kbit/s |
| | 3 Megabit/s | 1 | Megabit/s |
| | 10 Megabit/s | 2 | Megabit/s |
| | 20 Megabit/s | 5 | Megabit/s |
| | 100 Megabit/s | 15 | Megabit/s |
| | 200 Megabit/s | 35 | Megabit/s |
| 300 Megabit/s | 50 | Megabit/s | |
| 1 Gigabit/s | 200 | Megabit/s | |
| Ritardo di trasmissione dati | 7 Megabit/s | 180 | millisecondi |
| | 10 Megabit/s | 180 | millisecondi |
| | 20 Megabit/s | 180 | millisecondi |
| | 30 Megabit/s | 150 | millisecondi |
| | 50 Megabit/s | 150 | millisecondi |
| | 100 Megabit/s | 80 | millisecondi |
| | 200 Megabit/s | 80 | millisecondi |
| | 300 Megabit/s | 80 | millisecondi |
| | 1 Gigabit/s | 50 | millisecondi |
| Tasso di perdita pacchetti | 7 Megabit/s | 0,7 | % |
| | 10 Megabit/s | 0,7 | % |
| | 20 Megabit/s | 0,5 | % |
| | 30 Megabit/s | 0,5 | % |
| | 50 Megabit/s | 0,2 | % |
| | 100 Megabit/s | 0,2 | % |
| | 200 Megabit/s | 0,2 | % |
| | 300 Megabit/s | 0,1 | % |
| | 1 Gigabit/s | 0,1 | % |