

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 emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	2	%

Indicatore	Misura	Obiettivo	
	PROFILO NOMINALE (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)(*)	Obbiettivo	
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	%