

INDICATORE	DESCRIZIONE
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	
Percentile 95% [99%] del tempo di fornitura	Per "Percentile 95% [99%] del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% [99%] delle richieste dei clienti di fornitura del servizio di accesso ad internet a banda larga.
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	E' la percentuale delle richieste di nuove attivazioni di servizi di accesso ad internet a banda larga evase entro la data concordata con il cliente.
Tempo medio di fornitura	E' il tempo medio, misurato in giorni, che intercorre tra il momento in cui i clienti fanno richiesta dei servizi di accesso ad internet a banda larga ed il momento in cui gli stessi sono attivati.
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Per "Percentile 80% [95%] dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% [95%] dei malfunzionamenti.
Percentile 80% [95%] del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	E' la percentuale dei malfunzionamenti di servizi di accesso ad internet a banda larga riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto.
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	E' il tempo medio, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui i clienti segnalano malfunzionamenti di servizi di accesso ad internet a banda larga ed il momento in cui gli stessi sono riparati.
Tempo medio di riparazione	E' la percentuale di fatture reclamate per contestazioni di addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet rispetto al numero di fatture complessivamente emesse.
ADDEBITI CONTESTATI	
Indisponibilità del servizio di accesso ad internet in dial-up	E' il rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare connessioni in dial-up ricevute durante il periodo di rilevazione della misura ed il periodo di rilevazione stesso.
VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI	
- Banda minima in download [upload]	Rapportando su una scala crescente che va da 1 a 100 una serie di test, effettuati su un collegamento a larga banda, per determinare la velocità di ricezione [trasmissione] di dati scaricati [inviati] da [a] un server posto presso un NAP (Neutral Access Point), in cui al 1° posto si collocano i test che hanno fatto registrare la velocità in assoluto più bassa e al 100° posto si collocano i test che hanno fatto registrare la velocità in assoluto più alta. Per "banda minima in download [upload]" si intende la velocità, misurata in numero di Kilobit al secondo, fatta registrare dai test che si collocano al 5° posto.
- Banda massima in download [upload]	Data la definizione di cui sopra, per "banda massima in download [upload]" si intende la velocità, misurata in numero di Kilobit al secondo, fatta registrare dai test che si collocano al 95° posto.
- Media (banda in download [upload])	Data la definizione di cui sopra, per "Media" si intende la velocità, misurata in numero di Kilobit al secondo, fatta registrare dai test che si collocano al 50° posto.
- Deviazione standard (banda in download [upload])	Effettuando su un collegamento a larga banda una serie di test di ricezione [trasmissione] di dati scaricati [inviati] da [a] un server posto presso un NAP (Neutral Access Point), per "deviazione standard" si intende il livello di variabilità (c.d. "dispersione") dei valori ottenuti (misurati in Kilobit al secondo) rispetto alla "Media".
RITARDO DI TRASMISSIONE DATI	
- Ritardo massimo	Rapportando su una scala crescente che va da 1 a 100 una serie di test, effettuati su un collegamento a larga banda, di trasmissione di pacchetti di dati inviati a un server posto presso un NAP (Neutral Access Point) per controllare un indirizzo IP valido, in cui al 1° posto si collocano i test che hanno fatto registrare il ritardo in assoluto più basso (intercorrente tra l'invio al server del pacchetto di dati e la ricezione dal server di un corrispondente pacchetto di dati) e al 100° posto si collocano i test che hanno fatto registrare il ritardo in assoluto più alto, per "ritardo massimo" si intende il tempo fatto registrare dai test che si collocano al 95° posto.
- Ritardo medio	Data la definizione di cui sopra, per "ritardo medio" si intende il tempo fatto registrare dai test che si collocano al 50° posto.
- Deviazione standard	Effettuando su un collegamento a larga banda una serie di test di trasmissione di pacchetti di dati inviati a un server posto presso un NAP (Neutral Access Point) per controllare un indirizzo IP valido, per "deviazione standard" si intende il livello di variabilità (c.d. "dispersione") dei valori ottenuti (misurati in Kilobit al secondo) rispetto al "Ritardo medio".
Tasso di perdita dei pacchetti	Rapporto tra il numero di test effettuati di trasmissione di dati inviati a un server posto presso un NAP (Neutral Access Point) che non hanno prodotto un valore di ritardo di trasmissione ed il numero totale di test effettuati.