

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
Tempo di fornitura del collegamento iniziale e Tempo di trasloco della linea	Accesso diretto con proprie strutture	n.d.
	Accesso diretto con strutture di altri operatori	
	<i>Percentile 95% tempo di fornitura</i>	75
	<i>Percentile 99% tempo di fornitura</i>	90
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative al numero medio di linee di accesso	
	<i>Accesso diretto con proprie strutture</i>	9%
	<i>Accesso diretto con strutture di altri operatori</i>	9,9%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	
	Accesso diretto con proprie strutture	
	<i>Percentile 80% del tempo di riparazione</i>	114 ore solari
	<i>Percentile 95% del tempo di riparazione</i>	200 ore solari
	Accesso diretto con strutture di altri operatori	
	<i>Percentile 80% del tempo di riparazione</i>	120 ore solari
	<i>Percentile 95% del tempo di riparazione</i>	220 ore solari
Fatture contestate	Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%
	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%