

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE: MNET SRL

					1° SEM.	n.a		
		Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X		
Per	. Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	ANNO Intero Unità di misura	n.a Valore rilevato		
	Dono	induction indicators	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
		ordini di prima attivazione		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	Servizio non fornito.	
				Media Numerosità dei contratti per tale tipologia	giorni solari	n.a.		
				d'ordine	-	n.a.		
		ordini di prima attivazione	larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	13		
		rivotti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		Percentile 99° del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati	giorni solari	20	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.	
				entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Media Numerosità dei contratti per tale tipologia	giorni solari	10		
				d'ordine	-	n.a.		
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	12		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12		
S/A				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	l dati si riferiscono a ordini di migrazione servizi Wholesale/Bitstrea	
				Media	giorni solari	12		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		 ordini di contestuale ordine di attivazione di 		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24		
		nuova linea telefonica oppure di non contestuale		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48		
		ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98,70%	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo	
				contrattualmente previsto Media	giorni solari	18	Naked e SHDSL.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia	giorni solari	n.a.		
		d'accesso a Internet 5) per servizi di accesso a banda larga Wireless		d'ordine Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
				·		n.a.		
			servizi di accesso	Percentiale deali ordini validi completati	giorni solari	11.0.	Sorvizio non fornito	
			a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	Servizio non fornito.	
				Media	giorni solari	n.a.		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	(i) Sono conteggiati i guasti di	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,10%		
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a	pertinenza della rete Mynet (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a	segnalazione del cliente (es. reset apparati) – (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente	%	n.a	guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a		
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	48		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	68		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36		
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Media pesata	secondi	0		
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	stretta servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	29	Attacks in the second of	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	78	Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	29		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	78		
_				тоттро иг порозка с инспоте а 20 secondi	L			

А	5 - Addebiti contestati (indicatore ex.	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	n.a.	
	131/06/CSP)		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,5	
	1 – Indisponibilità del	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a	
S/A	servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	up		Rapporto tra il tempo in cui nessun chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione modem è disponibile ad acce	% ttare	n.a.	
		Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6090	
S/A	Velocità di trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3520	
	244/08/CSP)			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4460	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	880	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	371	
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190	
				Media della velocità di trasmissione Deviazione standard della velocità di	kbit/s kbit/s	280 45	
		Tipologie di contratto		trasmissione Descrizione della tipologia di contratto	MyHD:	SL	
				Percentile 95° della velocità di			
	2 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	trasmissione Percentile 5° della velocità di	kbit/s	1605	
0/4				trasmissione Media della velocità di trasmissione	kbit/s kbit/s	980 1300	
S/A				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	185	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1595	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1070	
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1330	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	160	
	3 – Tasso di insuccesso	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
S/A	nella trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in	Percentuale	1	
	244/08/CSP)	a) uploading		cui è effettuata prova	Percentuale	1	
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
S/A	Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	Percentuale	0,6	
	244/08/CSP)	a) uploading			Percentuale	0,6	
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una	Tipologie di contratto	_	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
S/A	singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	30	
	244/00/635)	pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)		Deviazione standard del ritardo	msec	17	
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
S/A	singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo		Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	19	
	244/00/00F)	Request/Reply (PING)		Deviazione standard del ritardo	msec	13	
	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex.	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyAD 7Mbps/ 384Kbps		
S/A	244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP		Tasso di perdita	Percentuale	0,8	
	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex.	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
S/A	244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)		Tasso di perdita	Percentuale	0,3 13	
100	anda	dolla rilavaziona: S/A = Samast					