

OPERATORE : MNET SRL

Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	n.a
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	n.a

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
			Media	giorni solari	n.a.
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	13
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	20
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Media	giorni solari	10
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		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
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,70%
			Media	giorni solari	18
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.		
	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	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	1,10%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.
		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)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	0
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	29
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	78
			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

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bistream.

I dati si riferiscono a ordini di migrazione servizi Wholesale/Bistream

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bistream di tipo Naked e SHDSL.

Servizio non fornito.

(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Mynet
(ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) - (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.

Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.

A	5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP)	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.	
			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	
S/A	1 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun chiamato in dial-up rispetto al periodo di osservazione modem è disponibile ad accettare	%	n.a.	
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6090	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3520	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4460	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	880	
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	371
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	280
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1605
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	980					
Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1300					
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	185					
S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1605	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	980	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1300	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	185	
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1595
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1070
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1330
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	160
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1595
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1070					
Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1330					
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	160					
S/A	3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	Percentuale	1	
					Percentuale	1	
S/A	3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
				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	
					Percentuale	0,6	
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	30	
					Deviazione standard del ritardo	msec	17
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
				Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	19	
					Deviazione standard del ritardo	msec	13
S/A	5 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				Tasso di perdita dei pacchetti ICMP	Tasso di perdita	Percentuale	0,8
S/A	5 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
				Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	Tasso di perdita	Percentuale	0,3
						13	

Legenda: Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale; A = Annuale

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti.

In caso di tecnologia ADSL il valore pubblicato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM; ulteriori informazioni possono essere reperite al seguente link <http://www.myinet.it/wp-content/uploads/2011/09/portanteads.pdf>.