

		OPERATORE	: MNET SE	RL				
			iiii. Er öke		1° SEM.	n.a		
Anno di riferimento:			2014 Periodo di rilevazione dei dati:		2° SEM.			
Por	Denomi	nazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	ANNO Intero Unità di misura	n.a Valore rilevato		
r ci.	Denomi	nazione indicatore	servizi cui si applica	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	ordini di prima attivazione 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
				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.		
		2) ordini di prima attivazione rivolti 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	larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14		
				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 Media	%	100,00%		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia	giorni solari	11		
				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 Percentuale degli ordini validi completati	giorni solari	12		
S/A				entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	I dati si riferiscono a ordini di migrazio servizi Wholesale/Bitstream	
				Media	giorni solari	12		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale 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 della di contesso di la contesso di la contesso di la contesso a l'internet.	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	40		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	l dati si riferiscono ad attivazio: utenze wholesale/bitstream di Naked e SHDSL.	
				Media	giorni solari	16		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	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.	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	%	1,00%	(I) Sana analogi i magai di	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,15%		
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP) 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cilenti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24	(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	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	40	segnalazione del cliente (es. reset apparati) – (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale	
S/A				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente	%	100,00%	guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31		
		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	30		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	47		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	37		
S/A		tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	0		
		tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano umano	servizi di accesso	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	28		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75	Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.	
		tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	28		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75		

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
S/A	1 – Indisponibilità del	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a
	servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	accettare chiamate in dial- 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 larga 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	2 – Velocità di trasmissione dati	a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3520
0,, ((indicatore ex. 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
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	280
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
	2 – Velocità di	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
		a) downloading	servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1605
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	980
S/A	trasmissione dati (indicatore ex.			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1300
	244/08/CSP)			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	185
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1595
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1070
				Media della velocità di trasmissione Deviazione standard della velocità di	kbit/s	1330
				trasmissione	kbit/s	160
S/A	3 – Tasso di insuccesso	Tipologie di contratto servizi di accesso a		Descrizione della tipologia di contratto Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite	MyAE 7Mbps/ 384Kbps	Bmg 128Kbps
O/A	nella trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading	Internet a banda larga e a banda	e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	Percentuale	1
	244/08/CSP)	a) uploading	stretta		Percentuale	1
	3 – Tasso di insuccesso	Tipologie di contratto	servizi di accesso a	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
S/A	nella trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading	Internet a banda larga e a banda	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in	Percentuale	0,2
	244/08/CSP)	a) uploading	stretta	cui è effettuata prova	Percentuale	0,2
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyAD 7Mbps/ 384Kbps	
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	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	30
	244/08/CSP)	pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	stretta	Deviazione standard del ritardo	msec	17
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex.	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
S/A		Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	19
	244/08/CSP)			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	0,2
П	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex.	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
S/A	244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	larga e a banda stretta	Tasso di perdita	Percentuale	0,2
-						