



OPERATORE: MNET SRL											
						1° SEM. n. a					
			Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X				
Per	Denomi	inazion	ne indicatore	servizi cui si applica	Misura	ANNO Intero Unità di misura	n.a Valore rilevato				
F	Bellom	lazioi	s maioatoro	oorvier our or appriou	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.				
	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/08/CSP)	re acc Inte	rdini di prima attivazione elativi a un servizio di cesso a banda larga a rmet rivolto allo stesso eratore che fornisce il izio di accesso diretto per inea 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.			
		serviz			Media Numerosità dei contratti per tale tipologia	giorni solari	n.a.				
					d'ordine	-	n.a.				
		rivo serv band quello	dini di prima attivazione olti a un operatore del rizio di accesso a larga la a Internet diverso da che fornisce il servizio di	servizi di accesso a Internet a banda	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14				
					Percentile 99° del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati	giorni solari	20	l dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.			
		accesso diretto per una linea telefonica già attiva		larga	entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%				
					Media	giorni solari	11				
					Numerosità dei contratti per tale tipologia 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		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	11					
			peratore che fornisce il zio di accesso a Internet na linea in cui è già attivo vizio di accesso a larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	13				
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/Bitstream			
					Media	giorni solari	12				
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.				
		OI	ordini di contestuale ridine di attivazione di uova linea telefonica pure di non contestuale ordine di variazione ill'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, teggiando il tempo che ercorre tra l'attivazione lella linea telefonica e attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	19				
		oppu o dell' di te conte inter del l'att			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	39				
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	l dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Na e SHDSL.			
					Media	giorni solari	18				
					Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.				
		5) per sen	accesso a memer	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.				
			per servizi di accesso a banda larga		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.				
			Wireless		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 larna	Tasso di malfunzionamento	%	1,05%	(i) Sono conteggiati i quasti di			
ľ		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,12%				
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	Úr) servizi realizzati in Jobundling 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	23	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	39	segnalazione del cliente (es. reset apparati) – (iii) II calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale quasti nel periodo sulla media del			
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previeto	%	100,00%	numero di linee attive per mese.			
S/					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30				
A		(s util	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	28				
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	44				
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%				
			() towns whele "		Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36				
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	navig	tempo minimo di azione per accedere alla elta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	0				
		2	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	27	Attualmente II			
		selez dell			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.			
			npo totale di risposta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Tempo medio di risposta alle chiamate	secondi	27				
			lell'operatore umano		entranti Percentuale di chiamate entranti in cui il						
Ш	<u> </u>			stretta	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)	Totalia i a i a i a i a i a i a i a i a i 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	%	0,48
	1 – Indisponibilità del	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad	servizi di accesso a Internet a banda	Denominazione della tipologia di contratto		n.a
S/A	servizio di accesso in dial-up (indicatore ex.	accettare chiamate in dial- up	stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun		
S/A	244/08/CSP)		servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione modem è disponibile ad acce	% ttare	n.a.
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6090
	2 – Velocità di trasmissione dati	a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3520
	(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	kbit/s	190
		b) uploading		trasmissione Media della velocità di trasmissione	kbit/s	280
				Deviazione standard della velocità di	kbit/s	45
		Tipologie di contratto		trasmissione Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1605
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di	kbit/s	980
S/A	2 – Velocità di trasmissione dati			trasmissione Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1300
3/4	(indicatore ex. 244/08/CSP)			Deviazione standard della velocità di	kbit/s	185
				trasmissione Percentile 95° della velocità di	kbit/s	1595
				trasmissione Percentile 5° della velocità di		
		b) uploading		trasmissione	kbit/s	1070
				Media della velocità di trasmissione Deviazione standard della velocità di	kbit/s	1330
_				trasmissione	kbit/s	160
		Tipologie di contratto	ļ ,, J	Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps	
S/A	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading	servizi di accesso a 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	1
	244/08/CSP)	a) uploading	stretta	cui è effettuata prova	Percentuale	1
	2 Tanan di Inguasa	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
S/A	Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex.	a) downloading		e il numero totale dei tentativi di	Percentuale	0,2
	244/08/CSP)	a) uploading	stretta	trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	Percentuale	0,2
Г	4 - Ritardo di trasmissione dati in una	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps	
S/A		letà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	30
	244/08/CSP)	pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione standard del ritardo	msec	17
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
S/A	singola direzione (indicatore ex.	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un		Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	19
	244/08/CSP)	pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)		Deviazione standard del ritardo	msec	13
S/A	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	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps	
	244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP		Tasso di perdita	Percentuale	0,2
П	5 -Tasso di perdita dei	Tipologie di contratto	servizi di accesso a	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps	
S/A	pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	Internet a banda larga e a banda stretta	Tasso di perdita	Percentuale	0,2
ш	enda: Bor - Boriodicité	dolla rilovaziono: S/A = Samosti				