

**OPERATORE : MNET SRL**

Anno di riferimento:	2015	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.	Servizio non fornito.			
			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	14	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.			
			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	11				
			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	11	I dati si riferiscono a ordini di migrazione servizi Wholesale/Bitstream			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	13				
			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	19	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Na e SHDSL.			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	39				
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%				
			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.	Servizio non fornito.					
	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,05%	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Na e SHDSL.		
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,12%			
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	23	(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.			
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	39				
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%				
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30				
		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%				
			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	Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.
					Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		secondi	27	
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			%	75				
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti			secondi	27				
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			%	75				
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti			secondi	27				

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	%	0,48	
S/A	1 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/ICSP)	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/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	<b>MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps</b>		
				a) downloading	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
				b) uploading	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
				S/A	2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
a) downloading	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				
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/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta				
				a) downloading	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
				a) uploading		Percentuale	1
S/A	3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	<b>MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps</b>		
				a) downloading	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	Percentuale	0,2
				a) uploading		Percentuale	0,2
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	<b>MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps</b>		
					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/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	<b>MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps</b>		
					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/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	<b>MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps</b>		
				Tasso di perdita dei pacchetti ICMP	Tasso di perdita	Percentuale	0,2
S/A	5 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/ICSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	<b>MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps</b>		
		Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)		Tasso di perdita	Percentuale	0,2	

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/ICSP 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.mynet.it/wp-content/uploads/2011/09/portanteads1.pdf>.