

| OPERATORE MYNET SRL | | | | 1° SEM. | n.a | | | |
|--|--|---|--|--|------------------------------------|---|--|----|
| Anno di riferimento: | | 2020 | Periodo di rilevazione dei dati: | 2° SEM. | X | | | |
| | | | | ANNO Intero | n.a | | | |
| Per | Denominazione indicatore | Servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato | | | |
| S | 1) 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 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. | | | |
| | 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 | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 16 | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale. | | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 22 | | | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | | | |
| | | | Media | giorni solari | 19,0 | | | |
| | | | 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 | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 8 | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale. | | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 11 | | | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100% | | | |
| | | | Media | giorni solari | 9 | | | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | n.a. | | | |
| | 4) 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 del servizio d'accesso a Internet | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 18 | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL. | | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 27 | | | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | | | |
| | | | 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. | 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 | 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 | % | 0,8% | (i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Mynet | |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 1,5% | | |
| S | 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 | 29 | (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 | 37 | | |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | | |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 25 | | |
| | | | | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 34 | | |
| | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 38 | | | |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | | | |
| | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 27 | | | |
| | | | 1) 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 | | 11 |



| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---------|----|--|
| S | 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP) | 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 35 | |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 70 | |
| | 3) 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 | 46 | | |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 60 | | |

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 pubblicizzato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.

