

OPERATORE:	MNET SRL		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	n.a.
			ANNO Intero	n.a.

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso 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 Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	12	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	24	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	10,0	
			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 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.	
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 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	29		
		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 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	Tasso di malfunzionamento	%	0,9%	(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.
		b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	%	1,5%	
S	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	29	
			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	
	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	34	
			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	
S	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	11	
			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	
			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	

S	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	%	0,60	
S	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 chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	
S	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			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
S	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			
				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	
				a) uploading		Percentuale	
S	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			
				Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	
					Deviazione standard del ritardo	msec	
S	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			
		Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)		Tasso di perdita	Percentuale		

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.

Mnet Srl è ISP Fascia D