

OPERATORE:			MNET SRL			
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	1° SEM.	n.a.	
				2° SEM.	n.a.	
Anno di riferimento:		2013		Periodo di rilevazione dei dati:		
				ANNO Intero	X	
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	15	I dati si riferiscono ad attivaz wholesale/bitstream
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	28	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	10,5	
			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.	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25	I dati si riferiscono ad attivazioni di ut wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	38	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	24	
			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/CS P)	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza - (ii) Non fanno parte del calcolo immediatamente, e quindi entro 5 giorni dalla segnalazione del cliente (es. reset) al tasso è ottenuto come rapporto periodo sulla media del numero di linee
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	1,50%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CS P)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	46	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	43	
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	35	
		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	%	60	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	35	
		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	%	60	

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 modem è disponibile ad accettare	%	0,80	
S/A	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/A	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	MyADSL 7Mbps / 384 Kbps Bmg 128		
				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	
				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/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2 Mbps Bmg 512 Kbps		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1608	
				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	
				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/CSP)	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		
				download	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/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
				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	0,6
				a) uploading		Percentuale	0,6
S/A	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	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				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	30
					Deviazione standard del ritardo	msec	17
S/A	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	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
				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	19
					Deviazione standard del ritardo	msec	13
S/A	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	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps		
				Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	Tasso di perdita	Percentuale	0,8
S/A	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	MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps		
		Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)		Tasso di perdita	Percentuale	0,3	

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.