

OPERATORE:			MNET SRL		1° SEM.	X
Anno di riferimento:			2014		2° SEM.	n.a.
Periodo di rilevazione dei dati:			ANNO Intero			n.a.
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	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 banda larga 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 attiva wholesale/bitstream
			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	12,5	
			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 banda larga a Internet	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.	
	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	24	I dati si riferiscono ad attivazioni di ut wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	21	
			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/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 segnalazione del cliente (es. reset ap del tasso è ottenuto come rapporto periodo sulla media del numero di il
		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)	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	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.	
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	36	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	62	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	32	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CS P)	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	0	Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	35	
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	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	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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	%	

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	%	0,90	
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	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	280	
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	1607	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	982	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1312	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	184	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1595	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1070	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1330	
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	0,8
				a) uploading		Percentuale	0,8
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	28
					Deviazione standard del ritardo	msec	16
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	18
					Deviazione standard del ritardo	msec	12
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	0,6
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.