

OPERATORE:	MNET SRL		1° SEM.	n.a.
Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	n.a.
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
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	13	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	25		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
			Media	giorni solari	11,0		
			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	18	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
			Media	giorni solari	15		
			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.				
A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CS P)	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	%	14,00%		
A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CS P)	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
			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		
		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		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		
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	11	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	%	70		
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	46		
		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	%	0,60
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.
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		
				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	
		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
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			
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	
		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		
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		
		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	
		a) uploading			Percentuale	
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		
		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	
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		
		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.