

OPERATORE:		MNET SRL		1° SEM.		n.a.	
Anno di riferimento:		2010	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		
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	14,7	I dati si riferiscono ad attivaz wholesale/bitstream	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23,5		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
			Media	giorni solari	9,02		
			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	29,8	I dati si riferiscono ad attivazioni di ut wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60			
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00%			
		Media	giorni solari	16,01			
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.			
5) per servizi di accesso a banda larga Wholesale	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 pert Mynet (ii) Non fanno parte del calcolo immediatamente, e quindi entro 5 segnalazione del cliente (es. reset calcolo del tasso è ottenuto come i guasti nel periodo sulla media del numero per mese.	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,9%		
S/A	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	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	72		
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	93		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,8%		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	44,00		
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	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	0	Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%	73,00		
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	73,00		

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	%	1	
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	6180	
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3400	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4380	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	600	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	315	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	180	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	266	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	40	
		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
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		1590				
a) downloading	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		830		
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1002		
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		n.a.		
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		1570		
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		876		
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1005		
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		172		
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
		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	1,4
		a) uploading				Percentuale	1,4
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	0,8
				a) uploading		Percentuale	0,8
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	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	36
					Deviazione standard del ritardo	msec	11
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	Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	24
					Deviazione standard del ritardo	msec	9
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		Percentuale	1
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		Tasso di perdita	Percentuale	0,8	

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.