

OPERATORE: MNET SRL			1° SEM.	n.a.		
Anno di riferimento: 2011			Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.		
			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.	
			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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	24,5	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90%	
			Media	giorni solari	10,3	
			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.	
			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	28,5	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	54	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,60%	
			Media	giorni solari	18,21	
			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.		
		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/CSP)	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	1,20%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	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)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	68	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	89	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	0	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	34	
		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	%	75	
			3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	34
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni wholesale/bitstream

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni di tipo Naked e SHDSL

(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza - (ii) Non fanno parte del calcolo immediatamente, e quindi entro 5 segnalazione del cliente (es. reset appa del tasso è ottenuto come rapporto di periodo sulla media del numero di lin

Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano.

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	%	0,8
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	6165
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3532
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4391
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	600
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	316
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	264
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	41
		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
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		1602			
a) downloading	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		816	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1176	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		190	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		1580	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		891	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1180	
	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	
		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		1,3
		a) uploading		Percentuale		1,3
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	35
				Deviazione standard del ritardo	msec	10
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	22
				Deviazione standard del ritardo	msec	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	MyADSL 7Mbps/ 384Kbps Bmg 128Kbps	
		Tasso di perdita dei pacchetti		Tasso di perdita	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	0,5

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 pubblicitario si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.