

**OPERATORE : MNET SRL**

Anno di riferimento:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	n.a
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	n.a

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	16	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	24	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,90%	
			Media	giorni solari	10,2	
			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	28	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	53	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,60%	
			Media	giorni solari	18,11	
			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/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,2%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	(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.
			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	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	42,00	
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	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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
		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	%	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
		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	%	0,7
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 chiamato in dial-up rispetto al periodo di osservazione modem è disponibile ad accettare	%	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/ 384Kbps Bmg 128Kbps
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3540
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4401
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	599
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	316
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	192
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	261
				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
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		811	
	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		1592	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		901	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1274	
	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
		pacchetto ICMP Echo		Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	35
		Request/Reply (PING)		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
		pacchetto ICMP Echo		Media del ritardo cui è effettuata prova	msec	22
		Request/Reply (PING)		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 pubblicizzato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM; ulteriori informazioni possono essere reperite al seguente link <http://www.my.net.it/wp-content/uploads/2011/09/portateadsl.pdf>.