

OPERATORE : MNET SRL

Anno di riferimento:	2012	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	14	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	%	99,80%		
			Media	giorni solari	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.		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	40		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,70%		
			Media	giorni solari	19		
			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/CSP)	a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	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.
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,10%	
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.		
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in 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		76
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		100,00%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative		33
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.
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	33		
		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	%	72		
			3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	33	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	72		

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	%	0,6
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 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	3510
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4440
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	570
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	310
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	260
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	50
		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		840	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1260	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		190	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		1575	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		850	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1280	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		150	
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		1,1
		a) uploading		Percentuale		1,1
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	30
				Deviazione standard del ritardo	msec	15
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		Tasso di perdita	Percentuale	0,8
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		MyHDSL 2Mbps Bmg 512Kbps
		Tasso di perdita dei pacchetti ICMP		Tasso di perdita	Percentuale	0,4

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/portanteadsl.pdf>.