

OPERATORE : MNET SRL

| | | | | |
|----------------------|------|----------------------------------|-------------|------|
| Anno di riferimento: | 2010 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | x |
| | | | 2° SEM. | n.a. |
| | | | 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 | 22 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | |
| | | | Media | giorni solari | 8,48 | |
| | | | 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 | 29 | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL. |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 64 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 98,00% | |
| | | | Media | giorni solari | 14,87 | |
| | | | 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) 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. |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 0,8% | |
| 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. | |
| | | | 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 | 73 | |
| | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 94 | |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 96,00% | |
| | | | 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 | Media pesata | secondi | 0 | Attualmente il servizio non prevede IVR, ma operatore umano. |
| | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 35,00 | |
| | | 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 | % | 70,00 | |
| | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 35,00 | |
| | | 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 | % | 70,00 | |
| | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 35,00 | |

| | | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|---|---|
| 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 | % | 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 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 | 3335 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 4374 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 598 |
| | | b) uploading | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 315 |
| | | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 156 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 266 |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 30 |
| | | 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 | | 838 | |
| | Media della velocità di trasmissione | | kbit/s | | 1088 | |
| | Deviazione standard della velocità di trasmissione | | kbit/s | | 190 | |
| b) uploading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | | kbit/s | | 1569 | |
| | Percentile 5° della velocità di trasmissione | | kbit/s | | 851 | |
| | Media della velocità di trasmissione | | kbit/s | | 1101 | |
| | Deviazione standard della velocità di trasmissione | | kbit/s | | 185 | |
| 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 |
| | | a) uploading | | Percentuale | | 1,5 |
| 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 |
| | | a) uploading | | | Percentuale | 0,9 |
| 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 |
| | | | | Deviazione standard del ritardo | msec | 13 |
| 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 |
| | | | | 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 ICMP | Tasso di perdita | Percentuale |
| 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 |

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.