

OPERATORE : MNET SRL

Anno di riferimento:	2011	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.
			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
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	25
			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.
		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.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	55
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,50%
			Media	giorni solari	18,21
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless	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	%	1,2%
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
			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
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	33,00
		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	%	75,00
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	33,00
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75,00

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream.

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL.

Servizio non fornito.

(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.

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	%	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 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	6165
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3524
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4382
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	600
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	317
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	267
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	43
				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	1602				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	821				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	976				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	194				
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1578				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	881				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1081				
	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 pubblicato 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>.