

Bologna, 30/06/2012

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
80143 Napoli (NA)**

**RACCOMANDATA A.R.**  
**anticipata via email all'indirizzo**  
**[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)**

Oggetto: **Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2011**  
**Delibera 131/06/CSP e modifiche ex Delibera 244/08/CSP**

Spett.le Autorità,  
come di consueto, si inoltra apposita Relazione annuale, in adempimento a quanto previsto dalle Delibere in *Oggetto* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 244/08/CSP (Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP), tenendo conto degli standard di qualità obbligatori e dei relativi risultati raggiunti per l'anno 2011.

La medesima relazione è pubblicata sul sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it)

Rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

Gilberto G. Di Maccio  
Amministratore di Ehinet Srl

## **Indicatore 1 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up**

*Definizione dell'indicatore:* rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione.

*Servizi a cui si applica:* servizi di accesso a banda stretta.

*Rilevazione dei dati:* La rilevazione dei dati è effettuata limitatamente ai modem effettivamente utilizzati per fornire il servizio comprendendo almeno le zone in cui non sono disponibili offerte ADSL. E' conteggiato il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up (della rete RTG e ISDN) nel periodo di valutazione dell'indicatore, tenendo conto sia di quali modem sono effettivamente utilizzabili dalla clientela sia delle eventuali ripartizioni dei modem per le diverse tipologie di contratto e da un punto di vista territoriale.

*Modalità di calcolo:* il calcolo va effettuato mediante analisi del file di log dei RAS (Remote Access Server). In caso di impossibilità tecnica, esso consiste nell'effettuazione di un polling ogni minuto, raccogliendo un numero minimo di campioni tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 20%, con un intervallo di confidenza del 95%.

*Unità di misura:* valore percentuale

- Per contratti a consumo: 99%
- Per contratti in abbonamento: 99%
- Per contratti residenziali: 99%
- Per contratti business: 99%

## **Indicatore 2 – Velocità di trasmissione dei dati**

*Definizione dell'indicatore:* velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading.

*Servizi a cui si applica:* servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s

*Unità di misura:* kbit/s.

*Rapporti:* separati per offerta e per ciascuna coppia client – server, indicando per il client la zona a cui si riferisce, insieme ad un resoconto che fornisce la media per offerta.

Profilo 7000 kbit/s Down, 512 kbit/s Up  
Velocità media download: 5100 kbit/s  
Velocità media upload: 430 kbit/s

Profilo 10000 kbit/s Down, 1024 kbit/s Up  
Velocità media download: 6200 kbit/s  
Velocità media upload: 540 kbit/s

### **Indicatore 3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati**

*Definizione:* Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione.

*Servizi a cui si applica:* servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s

*Misura:*

- a. tasso di insuccesso nel verso dal server di misura al client (Downloading)
- b. tasso di insuccesso nel verso dal client al server di misura (Uploading)

*Rapporti:* separati per offerta e per ciascuna coppia client – server, indicando per il client la zona a cui si riferisce, insieme ad un resoconto che fornisce la media per offerta.

**a. 0,05%**

**b. 0,04%**

## **Indicatore 4 – Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione**

*Definizione:* Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)

*Misura:* Ritardo di trasmissione dati, misurato considerando la metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).

- a. Valore medio del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione
- b. Deviazione standard del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

Modalità di calcolo

- $D = TPING/2$ , dove D è il ritardo di trasmissione dati in una singola direzione; TPING è il tempo intercorrente tra l'invio di un messaggio ICMP Echo Request e la ricezione del corrispondente messaggio ICMP Echo Reply (in ms).

**a. 36 ms**

**b. 18 ms**

## **Indicatore 5 – Tasso di perdita dei pacchetti**

*Definizione:* Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.

*Servizi a cui si applica:* servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s

*Misura:*

a. Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione di cui all'allegato 4. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo.

Modalità di calcolo

- Detto R il rapporto tra il numero di pacchetti di PING che non hanno ricevuto risposta e il numero di pacchetti generati, il tasso di perdita è uguale a  $R - 11$ .

*Unità di misura*

- Percentuale (%).

**a. 0,02%**

## Indicatore 6 – Prestazioni fornite con l’offerta di base

### Indicatori di Qualità 7 Mega

<b>Prestazioni fornite con l’offerta di base</b>	<b>Note</b>
Denominazione dell’offerta	<b>Geo ADSL 7 Mega Iva ADSL 7 Mega ADSL VivaVox ADSL Formula IVA</b>
Banda nominale	<b>7000 Kbps (downstream) 512 Kbps (upstream)</b>
Indirizzi IP pubblici	<b>Sì, su richiesta</b>
Indirizzi IP privati	<b>No</b>
Indirizzi IP assegnati staticamente	<b>Sì, su richiesta</b>
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	<b>Sì, se non diversamente richiesto</b>
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	<b>Nessuna</b>
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	<b>Nessuna</b>
Eventuali limitazioni nell’uso delle porte	<b>Nessuna</b>
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d’accesso a Internet	<b>Nessuna</b>
Disponibilità di meccanismi di QoS	<b>Sì</b>
Antivirus, firewall	<b>Antivirus e antispam sono fornite a parte con i servizi di Hosting e non sull’accesso ADSL.</b>
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell’arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	<b>Nessuna</b>
Assistenza tecnica	<b>Sì</b>
Numeri e indirizzi di assistenza	<b>Numero verde 800911171 o 0510546249 Tramite Ticket System accedendo all’area Clienti Tramite email all’indirizzo support@ehiweb.it</b>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, Wireless, wimax, WiFi, satellitare)	<b>ADSL, ADSL2+ (BISstream)</b>
Eventuali caratteristiche minime della rete d’utente	<b>Computer con porte Ethernet o Wi-Fi, Modem compatibile ADSL/ADSL2+ acquistato in proprio o da Ehinet</b>
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	<b>Sì</b>
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	<b>Sì</b>
Idoneità a ricevere servizi Video	<b>Sì</b>
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all’utilizzo del servizio)	<b>I corrispettivi economici sono riportati sul sito <a href="http://www.ehiweb.it">www.ehiweb.it</a></b>

## Indicatore 6 – Prestazioni fornite con l’offerta di base

### Indicatori di Qualità 10 Mega

<b>Prestazioni fornite con l’offerta di base</b>	<b>Note</b>
Denominazione dell’offerta	<b>Geo ADSL 10 Mega Iva ADSL 10 Mega</b>
Banda nominale	<b>10000 Kbps (downstream) 1024 Kbps (upstream)</b>
Indirizzi IP pubblici	<b>Sì, su richiesta</b>
Indirizzi IP privati	<b>No</b>
Indirizzi IP assegnati staticamente	<b>Sì, su richiesta</b>
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	<b>Sì, se non diversamente richiesto</b>
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	<b>Nessuna</b>
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	<b>Nessuna</b>
Eventuali limitazioni nell’uso delle porte	<b>Nessuna</b>
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d’accesso a Internet	<b>Nessuna</b>
Disponibilità di meccanismi di QoS	<b>Sì</b>
Antivirus, firewall	<b>Antivirus e antispam sono fornite a parte con i servizi di Hosting e non sull’accesso ADSL.</b>
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell’arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	<b>Nessuna</b>
Assistenza tecnica	<b>Sì</b>
Numeri e indirizzi di assistenza	<b>Numero verde 800911171 o 0510546249 Tramite Ticket System accedendo all’area Clienti Tramite email all’indirizzo <a href="mailto:support@ehiweb.it">support@ehiweb.it</a></b>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, Wireless, wimax, WiFi, satellitare)	<b>ADSL, ADSL2+ (BISstream)</b>
Eventuali caratteristiche minime della rete d’utente	<b>Computer con porte Ethernet o Wi-Fi, Modem compatibile ADSL/ADSL2+ acquistato in proprio o da Ehinnet</b>
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	<b>Sì</b>
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	<b>Sì</b>
Idoneità a ricevere servizi Video	<b>Sì</b>
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all’utilizzo del servizio)	<b>I corrispettivi economici sono riportati sul sito <a href="http://www.ehiweb.it">www.ehiweb.it</a></b>