

Bologna, 30/06/2014

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

**trasmessa via PEC
agcom@cert.agcom.it**

Oggetto: **Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2013
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 2013.

La medesima relazione è pubblicata sul sito www.ehiweb.it

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

Gilberto G. Di Maccio
Amministratore di Ehinet Srl


EHINET S.R.L.
Via Micigliano, 19
00135 ROMA (RM)
P. Iva e C. F. 07931091008
www.ehiweb.it

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: 6400 kbit/s

Velocità media upload: 380 kbit/s

Profilo 7000 kbit/s Down, 704 kbit/s Up

Velocità media download: 6500 kbit/s

Velocità media upload: 680 kbit/s

Profilo 10000 kbit/s Down, 1024 kbit/s Up

Velocità media download: 9386 kbit/s

Velocità media upload: 790 kbit/s

Profilo 20000 kbit/s Down, 384 kbit/s Up

Velocità media download: 12200 kbit/s

Velocità media upload: 310 kbit/s

Profilo 20000 kbit/s Down, 1024 kbit/s Up

Velocità media download: 14200 kbit/s

Velocità media upload: 880 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 $R \times 100$.

Unità di misura

- Percentuale (%).

a. 0,021%

Indicatore 6 – Prestazioni fornite con l’offerta di base

Indicatori di Qualità 7 Mega

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

Indicatore 6 – Prestazioni fornite con l’offerta di base

Indicatori di Qualità 10 Mega

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

Indicatori di Qualità 20 Mega

Prestazioni fornite con l'offerta di base

Note

Denominazione dell'offerta	ADSL 20 Mega ADSL 4 Game
Banda nominale	20000 Kbps (downstream) 384 Kbps (upstream)
Indirizzi IP pubblici	Sì, su richiesta
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	Sì, su richiesta
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Sì, se non diversamente richiesto
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di QoS	Sì
Antivirus, firewall	Antivirus e antispam sono fornite a parte con i servizi di Hosting e non sull'accesso ADSL.
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Sì
Numeri e indirizzi di assistenza	Numero verde 800911171 o 0510546249 Tramite Ticket System accedendo all'area Clienti Tramite email all'indirizzo support@ehiweb.it
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)	ADSL, ADSL2+ (BISstream)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Computer con porte Ethernet o Wi-Fi, Modem compatibile ADSL/ADSL2+ acquistato in proprio o da Ehinet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Sì
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Sì
Idoneità a ricevere servizi Video	Sì
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	I corrispettivi economici sono riportati sul sito www.ehiweb.it

Indicatori di Qualità 20 Mega

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	ADSL 20 Mega + 1
Banda nominale	20000 Kbps (downstream) 384 Kbps (upstream)
Indirizzi IP pubblici	Sì, su richiesta
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	Sì, su richiesta
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Sì, se non diversamente richiesto
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di QoS	Sì
Antivirus, firewall	Antivirus e antispam sono fornite a parte con i servizi di Hosting e non sull'accesso ADSL.
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Sì
Numeri e indirizzi di assistenza	Numero verde 800911171 o 0510546249 Tramite Ticket System accedendo all'area Clienti Tramite email all'indirizzo support@ehiweb.it
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)	ADSL, ADSL2+ (BISstream)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Computer con porte Ethernet o Wi-Fi, Modem compatibile ADSL/ADSL2+ acquistato in proprio o da Ehinet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Sì
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Sì
Idoneità a ricevere servizi Video	Sì
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	I corrispettivi economici sono riportati sul sito www.ehiweb.it

Indicatori di Qualità 7 Mega

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	Formula IVA
Banda nominale	7000 Kbps (downstream) 704 Kbps (upstream)
Indirizzi IP pubblici	Sì, su richiesta
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	Sì, su richiesta
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Sì, se non diversamente richiesto
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
Disponibilità di meccanismi di QoS	Sì
Antivirus, firewall	Antivirus e antispam sono fornite a parte con i servizi di Hosting e non sull'accesso ADSL.
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	Sì
Numeri e indirizzi di assistenza	Numero verde 800911171 o 0510546249 Tramite Ticket System accedendo all'area Clienti Tramite email all'indirizzo support@ehiweb.it
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)	ADSL, ADSL2+ (BISstream)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Computer con porte Ethernet o Wi-Fi, Modem compatibile ADSL/ADSL2+ acquistato in proprio o da Ehinet
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Sì
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Sì
Idoneità a ricevere servizi Video	Sì
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	I corrispettivi economici sono riportati sul sito www.ehiweb.it