EHINET S.r.l. - Gruppo ITER
Cap. Soc. 50.000 Euro i.v. - Iscrizione ROC n. 14835
Sede Legale: **Via Micigliano, 19 - 00135 Roma**
Operativa Nord: **Via F. E. De Giovanni, 18/A - 40129 Bologna**
Operativa Centro e Sud: **Viale Oceania, 30 - 04024 Gaeta (LT)**
Tel.: **800.911.171** - **+39.051.05.46.249** (Lun. - Ven. dalle 9 alle 19)
Fax: **800.911.741** - **+39.051.74.59.584** (24 ore su 24)
URL: **http://www.ehiweb.it**

Bologna, 30/06/2011

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

Oggetto: **Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2010**
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 2010.
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

EHINET S.r.l. - Gruppo ITER
Cap. Soc. 50.000 Euro i.v. - Iscrizione ROC n. 14835
Sede Legale: **Via Micigliano, 19 - 00135 Roma**
Operativa Nord: **Via F. E. De Giovanni, 18/A - 40129 Bologna**
Operativa Centro e Sud: **Viale Oceania, 30 - 04024 Gaeta (LT)**
Tel.: **800.911.171** - **+39.051.05.46.249** (Lun. - Ven. dalle 9 alle 19)
Fax: **800.911.741** - **+39.051.74.59.584** (24 ore su 24)
URL: **http://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%

EHINET S.r.l. - Gruppo ITER
Cap. Soc. 50.000 Euro i.v. - Iscrizione ROC n. 14835
Sede Legale: **Via Micigliano, 19 - 00135 Roma**
Operativa Nord: **Via F. E. De Giovanni, 18/A - 40129 Bologna**
Operativa Centro e Sud: **Viale Oceania, 30 - 04024 Gaeta (LT)**
Tel.: **800.911.171** - **+39.051.05.46.249** (Lun. - Ven. dalle 9 alle 19)
Fax: **800.911.741** - **+39.051.74.59.584** (24 ore su 24)
URL: **http://www.ehiweb.it**

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: 4200 kbit/s
Velocità media upload: 348 kbit/s

Profilo 10000 kbit/s Down, 1024 kbit/s Up
Velocità media download: 5200 kbit/s
Velocità media upload: 540 kbit/s

EHINET S.r.l. - Gruppo ITER
Cap. Soc. 50.000 Euro i.v. - Iscrizione ROC n. 14835
Sede Legale: **Via Micigliano, 19 - 00135 Roma**
Operativa Nord: **Via F. E. De Giovanni, 18/A - 40129 Bologna**
Operativa Centro e Sud: **Viale Oceania, 30 - 04024 Gaeta (LT)**
Tel.: **800.911.171** - **+39.051.05.46.249** (Lun. - Ven. dalle 9 alle 19)
Fax: **800.911.741** - **+39.051.74.59.584** (24 ore su 24)
URL: **http://www.ehiweb.it**

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%

EHINET S.r.l. - Gruppo ITER
Cap. Soc. 50.000 Euro i.v. - Iscrizione ROC n. 14835
Sede Legale: **Via Micigliano, 19 - 00135 Roma**
Operativa Nord: **Via F. E. De Giovanni, 18/A - 40129 Bologna**
Operativa Centro e Sud: **Viale Oceania, 30 - 04024 Gaeta (LT)**
Tel.: **800.911.171** - **+39.051.05.46.249** (Lun. - Ven. dalle 9 alle 19)
Fax: **800.911.741** - **+39.051.74.59.584** (24 ore su 24)
URL: **http://www.ehiweb.it**

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	**Geo ADSL 7 Mega** **Iva ADSL 7 Mega** **ADSL VivaVox**
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+ (BIStream)**
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**

EHINET S.r.l. - Gruppo ITER
Cap. Soc. 50.000 Euro i.v. - Iscrizione ROC n. 14835
Sede Legale: **Via Micigliano, 19 - 00135 Roma**
Operativa Nord: **Via F. E. De Giovanni, 18/A - 40129 Bologna**
Operativa Centro e Sud: **Viale Oceania, 30 - 04024 Gaeta (LT)**
Tel.: **800.911.171** - **+39.051.05.46.249** (Lun. - Ven. dalle 9 alle 19)
Fax: **800.911.741** - **+39.051.74.59.584** (24 ore su 24)
URL: **http://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	**Geo ADSL 10 Mega** **Iva 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+ (BIStream)**
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**