

## **PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

*Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa*

Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

*ampersand*

## **PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

*Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa*

**AI SENSI DELLE DELIBERE 131/06/CSP, 244/08/CSP, 188/09/CSP, 400/10/CONS e seguenti**

***PERIODO DI RIFERIMENTO: Primo Semestre 2014***

## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

*Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa*

Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

*ampersand*

### PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE – SERVIZI XDSL & HIPERLAN

AI SENSI DELLE DELIBERE 131/06/CSP, 244/08/CSP, 188/09/CSP, 400/10/CONS e seguenti

*CLIENTELA RESIDENZIALE (PROFILI CONSUMER) e AZIENDALE (PROFILI AZIENDALI)*

# PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa



Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE				
Clientela residenziale e aziendale – Offerta ADSL – I prezzi sono indicati iva di legge esclusa				
Denominazione offerta	ADSL 4096/256 Basic	ADSL 4096/256 Lite	ADSL 7M/384	ADSL 12M/512
Banda nominale (download/upload) <sup>2</sup>	4096 kbit/s / 256 kbit/s	4096 kbit/s / 256 kbit/s	7 Mbit/s / 384 kbit/s	12 Mbit/s / 512 kbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda massima download/upload) <sup>2</sup>	2048 kbit/s / 128 kbit/s	2048 kbit/s / 128 kbit/s	3 Mbit/s / 192 kbit/s	4 Mbit/s / 256 kbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda minima download/upload) <sup>2</sup>	256 kbit/s / 32 kbit/s	256 kbit/s / 32 kbit/s	512 kbit/s / 96 kbit/s	1 Mbit/s / 128 kbit/s
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	2% / 2%	2% / 2%	2% / 2%	2% / 2%
Ritardo di trasmissione dati in singola direzione (valore max)	95 ms	95 ms	95 ms	95 ms
Tasso di perdita dei pacchetti	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Indirizzi IP pubblici	SI			
Indirizzi IP privati	No			
Indirizzi IP assegnati staticamente	Opzionalmente, con costo aggiuntivo			
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Multicast non supportato			
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna porta bloccata			
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Viene impostata una minore priorità ad alcuni protocolli P2P			
Disponibilità di meccanismi di QoS	No			
Antivirus, firewall	Solo antivirus sulle caselle di posta elettronica Ampersand			
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna limitazione			
Assistenza tecnica	SI, gratuita			
Numeri e indirizzi di assistenza	Email: <a href="mailto:staff@cdh.it">staff@cdh.it</a> – Web: <a href="http://www.ampersand.it">www.ampersand.it</a> - Telefono: 0187 520737			
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3Gm WIFI, satellitare)	ADSL/ADSL2/ADSL2+			
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Ethernet 10baseT o porta USB			
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI, senza QoS, e in modalità best-effort.			
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI, comunque in base ai requisiti specifici del singolo gioco.			
Idoneità a ricevere servizi Video	In base alle caratteristiche dello stream video scelto			
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Costo di attivazione: € 50 Canone mensile: € 16,63 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 50 Canone mensile: € 19,13 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 50 Canone mensile: € 22,46 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 50 Canone mensile: € 24,96 Costo a consumo: nessuno
Contributo aggiuntivo per linee Naked	Costo di attivazione: € 30,00 – Canone Mensile: € 10,00			

<sup>2</sup> Le prestazioni di picco sono limitate dalla velocità di aggancio della portante ADSL (le linee sono configurate in modalità Fast/Rate-Adaptive con aggancio dipendente dalla qualità del doppino e dalle condizioni ambientali).  
I valori di Banda massima e minima sono valori di garanzia per il cliente, che tengono conto delle possibili velocità di aggancio dipendenti dalla qualità del doppino e dalle condizioni ambientali.

# PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa



Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE				
Clientela residenziale e aziendale – Offerta WADSL – I prezzi sono indicati iva di legge esclusa				
Denominazione offerta	WADSL 768/256	WADSL 2048/512	WADSL 4096/1024	WADSL 8192/2048
Banda nominale (download/upload) <sup>3</sup>	768 kbit/s / 256 kbit/s	2 Mbit/s / 512 kbit/s	4 Mbit/s / 1 Mbit/s	8 Mbit/s / 2 Mbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda massima download/upload) <sup>3</sup>	192 kbit/s / 64 kbit/s	512 kbit/s / 128 kbit/s	1 Mbit/s / 256 kbit/s	2 Mbit/s / 512 kbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda minima download/upload) <sup>3</sup>	48 kbit/s / 16 kbit/s	128 kbit/s / 32 kbit/s	256 kbit/s / 32 kbit/s	512 kbit/s / 64 kbit/s
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	5% / 5%	5% / 5%	5% / 5%	5% / 5%
Ritardo di trasmissione dati in singola direzione (valore max)	200 ms	200 ms	200 ms	200 ms
Tasso di perdita dei pacchetti	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Indirizzi IP pubblici	SI			
Indirizzi IP privati	No			
Indirizzi IP assegnati staticamente	Opzionalmente, con costo aggiuntivo			
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	No			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Multicast non supportato			
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna porta bloccata			
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Viene impostata una minore priorità ad alcuni protocolli P2P			
Disponibilità di meccanismi di QoS	No			
Antivirus, firewall	Solo antivirus sulle caselle di posta elettronica Ampersand			
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna limitazione			
Assistenza tecnica	SI, gratuita			
Numeri e indirizzi di assistenza	Email: <a href="mailto:staff@cdh.it">staff@cdh.it</a> – Web: <a href="http://www.ampersand.it">www.ampersand.it</a> - Telefono: 0187 520737			
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3Gm WiFi, satellitare)	Wireless (Hiperlan 5,4 GHz)			
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Ethernet 10baseT			
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI, senza QoS, e in modalità best-effort.			
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI, comunque in base ai requisiti specifici del singolo gioco.			
Idoneità a ricevere servizi Video	In base alle caratteristiche dello stream video scelto			
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Costo di attivazione: € 100 Canone mensile: € 18,33 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 100 Canone mensile: € 21,67 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 100 Canone mensile: € 26,67 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 100 Canone mensile: € 32,50 Costo a consumo: nessuno

<sup>3</sup> Le prestazioni di picco sono limitate dalla tecnologia wireless. Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono offerti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio" pertanto il Cliente prende atto che per i servizi wireless la velocità effettiva è relazionata a fattori quali la distanza dalla base station di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, pertanto Ampersand non potrà essere ritenuta responsabile per disservizi (degradi o interruzioni temporanee o permanenti) derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Ampersand stessa. Le prestazioni di picco sono limitate dalla velocità di aggancio della connessione wireless (le linee sono configurate Rate-Adaptive con aggancio dipendente dall'attenuazione elettromagnetica).

I valori di Banda massima e minima sono valori di garanzia per il cliente, che tengono conto delle possibili velocità della portante radio dipendente dalla distanza dal ponte ripetitore e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico.



# PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa



Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE				
Clientela residenziale e aziendale – Offerta ADSL – I prezzi sono indicati iva di legge esclusa				
Denominazione offerta	-	-	ADSL 7M/512 Lan	ADSL Corporate
Banda nominale (download/upload) <sup>2</sup>	-	-	7 Mbit/s / 512 kbit/s	12 Mbit/s / 512 kbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda massima download/upload) <sup>2</sup>	-	-	3 Mbit/s / 192 kbit/s	4 Mbit/s / 256 kbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda minima download/upload) <sup>2</sup>	-	-	1 Mbit/s / 192 kbit/s	2 Mbit/s / 256 kbit/s
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	-	-	2% / 2%	2% / 2%
Ritardo di trasmissione dati in singola direzione (valore max)	-	-	95 ms	95 ms
Tasso di perdita dei pacchetti	-	-	5,00%	5,00%
Indirizzi IP pubblici	SI			
Indirizzi IP privati	No			
Indirizzi IP assegnati staticamente	Opzionalmente, con costo aggiuntivo			
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Multicast non supportato			
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna porta bloccata			
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Viene impostata una minore priorità ad alcuni protocolli P2P			
Disponibilità di meccanismi di QoS	No			
Antivirus, firewall	Solo antivirus sulle caselle di posta elettronica Ampersand			
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna limitazione			
Assistenza tecnica	SI, gratuita			
Numeri e indirizzi di assistenza	Email: <a href="mailto:staff@cdh.it">staff@cdh.it</a> – Web: <a href="http://www.ampersand.it">www.ampersand.it</a> - Telefono: 0187 520737			
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3Gm WiFi, satellitare)	ADSL/ADSL2/ADSL2+			
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Ethernet 10baseT o porta USB			
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI, senza QoS, e in modalità best-effort.			
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI, comunque in base ai requisiti specifici del singolo gioco.			
Idoneità a ricevere servizi Video	In base alle caratteristiche dello stream video scelto			
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	-	-	Costo di attivazione: € 160 Canone mensile: € 100,00 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 160 Canone mensile: € 200,00 Costo a consumo: nessuno
Contributo aggiuntivo per linee Naked	Costo di attivazione: € 30,00 – Canone Mensile: € 10,00			

<sup>2</sup> Le prestazioni di picco sono limitate dalla velocità di aggancio della portante ADSL (le linee sono configurate in modalità Fast/Rate-Adaptive con aggancio dipendente dalla qualità del doppino e dalle condizioni ambientali).  
I valori di Banda massima e minima sono valori di garanzia per il cliente, che tengono conto delle possibili velocità di aggancio dipendenti dalla qualità del doppino e dalle condizioni ambientali.

# PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa



Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE				
Clientela residenziale e aziendale – Offerta WADSL – I prezzi sono indicati iva di legge esclusa				
Denominazione offerta	-	WADSL 2048/512 Lan	WADSL 4096/1024 Lan	WADSL 8192/2048 Lan
Banda nominale (download/upload) <sup>3</sup>	-	2 Mbit/s / 512 kbit/s	4 Mbit/s / 1 Mbit/s	8 Mbit/s / 2 Mbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda massima download/upload) <sup>3</sup>	-	512 kbit/s / 128 kbit/s	1 Mbit/s / 256 kbit/s	2 Mbit/s / 512 kbit/s
Velocità trasmissione dati (Banda minima download/upload) <sup>3</sup>	-	256 kbit/s / 64 kbit/s	512 kbit/s / 64 kbit/s	1 Mbit/s / 128 kbit/s
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (download/upload)	-	5% / 5%	5% / 5%	5% / 5%
Ritardo di trasmissione dati in singola direzione (valore max)	-	200 ms	200 ms	200 ms
Tasso di perdita dei pacchetti	-	5,00%	5,00%	5,00%
Indirizzi IP pubblici	SI			
Indirizzi IP privati	No			
Indirizzi IP assegnati staticamente	Opzionalmente, con costo aggiuntivo			
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	No			
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Multicast non supportato			
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessuna porta bloccata			
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Viene impostata una minore priorità ad alcuni protocolli P2P			
Disponibilità di meccanismi di QoS	No			
Antivirus, firewall	Solo antivirus sulle caselle di posta elettronica Ampersand			
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna limitazione			
Assistenza tecnica	SI, gratuita			
Numeri e indirizzi di assistenza	Email: <a href="mailto:staff@cdh.it">staff@cdh.it</a> – Web: <a href="http://www.ampersand.it">www.ampersand.it</a> - Telefono: 0187 520737			
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3Gm WIFI, satellitare)	Wireless (Hiperlan 5,4 GHz)			
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Ethernet 10baseT			
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI, senza QoS, e in modalità best-effort.			
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI, comunque in base ai requisiti specifici del singolo gioco.			
Idoneità a ricevere servizi Video	In base alle caratteristiche dello stream video scelto			
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	-	Costo di attivazione: € 160 Canone mensile: € 100,00 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 160 Canone mensile: € 135,00 Costo a consumo: nessuno	Costo di attivazione: € 160 Canone mensile: € 220,00 Costo a consumo: nessuno

<sup>3</sup> Le prestazioni di picco sono limitate dalla tecnologia wireless. Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono offerti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio" pertanto il Cliente prende atto che per i servizi wireless la velocità effettiva è relazionata a fattori quali la distanza dalla base station di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, pertanto Ampersand non potrà essere ritenuta responsabile per disservizi (degradi o interruzioni temporanee o permanenti) derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Ampersand stessa.

I valori di Banda massima e minima sono valori di garanzia per il cliente, che tengono conto delle possibili velocità della portante radio dipendente dalla distanza dal ponte ripetitore e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico.



## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

*Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa*

Periodo di riferimento: Primo semestre 2014

---

*ampersand*



## MAPPATURA DEI PROFILI A MARCHIO ARIATEL

Gli utenti che hanno attivato un contratto a marchio Ariatel possono fare riferimento alla seguente tabella per l'individuazione dei parametri tecnici di confronto, eccetto per le informazioni relative al "profilo di tariffazione" per le quali fa invece fede l'offerta sottoscritta in fase di attivazione e/o il sito di riferimento [www.ariatel.it](http://www.ariatel.it). Per ulteriori chiarimenti è possibile contattare il servizio di Assistenza Clienti.

Tipologia di servizio	Profilo di servizio di cui dispone l'utente	Profilo di riferimento tecnico descritto nel presente documento
ADSL Bitstream	Offerta Aziende: Adsl 7Mega-32, Adsl 7Mega-64, Adsl 12Mega-32, Adsl 12Mega-64	ADSL 7M/384, ADSL 7M/384, ADSL 12M/512, ADSL 12M/512
ADSL Bitstream	Offerta Privati: Adsl 7 Mega, Adsl 12 Mega	ADSL 7M/384, ADSL 12M/512
Wireless	ADSL Wireless Mini, 2 Mega, 4 Mega, 8 Mega ADSL Wireless 2 Mega Lan, 4 Mega Lan, 8 Mega Lan	WADSL 768/256, 2048/512, 4096/1024, 8192/2048 WADSL 2048/512 Lan, 4096/1024 Lan, 8192/2048 Lan
ADSL Bitstream	OneSolution 7 Mega, 12 Mega	ADSL 7M/384, ADSL 12M/512
ADSL Bitstream	Small Office, Unilinea 2, 4, 6, 8, 10, 12, 15 linee	ADSL 4M Lite ogni 4 linee



## NOTE

- a) In caso di tecnologia xDSL i dati indicati sono tipici di utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM. Per la stessa natura della tecnologia xDSL le prestazioni effettive del servizio sono infatti limitate dalla velocità di aggancio della portante che dipende anche dalla lunghezza stessa e dalla qualità del doppino e dell'impianto d'utente. La velocità di aggancio in download/upload costituisce un limite alla massima velocità raggiungibile in download/upload;
- b) Nelle aree non coperte da servizio ADSL2 fino a 20 Mbit/s il servizio, previo avviso al Cliente, verrà attivato su DSLAM ADSL fino a 7 Mbit/s (640 kbit/s nelle aree anti digital-divide). In questo caso la tecnologia limiterà la massima velocità di aggancio della portante;
- c) In caso di tecnologia wireless (2,4 – 5,5 – 17 GHz) ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS si precisa che “i servizi vengono offerti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio”;
- d) La velocità di navigazione e le altre prestazioni vengono comunque influenzate da fattori esterni indipendenti dalla rete Ampersand;
- e) Nel calcolo dei valori 1 kbit = 1000 bit, 1 Mbit = 1000 kbit. Tasso (probabilità) di perdita calcolato come  $100 \cdot (1 - \sqrt{1 - \text{TentativiFalliti} / \text{TotaleTentativi}})$ .