

## APPROFONDIMENTI SUI SERVIZI OFFERTI E INDICATORI DI QUALITÀ (SERVIZIO ADSL E FIBRA)

Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento Aziende per i servizi ADSL e Fibra e di connettività wireless per i sottoscrittori delle offerte Soluzione Lavoro Ready+, Soluzione Lavoro Red+, Soluzione Lavoro Red+ XL, e.box office+ rete fissa, e.box pro+ rete fissa.

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (ALLEGATO 6 ALLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)

<b>Prestazioni fornite con l'offerta base</b>	<b>Note</b>
Denominazione dell'offerta	Soluzione Lavoro Ready+ Soluzione Lavoro Red+ Soluzione Lavoro Red+ XL e.box office+ rete fissa e.box pro+ rete fissa
Banda nominale (Soluzione Lavoro Ready+, Soluzione Lavoro Red+, Soluzione Lavoro Red+ XL, e.box office+ rete fissa, e.box pro+ rete fissa)	20 Mbps in download e 832 kbps in upload
Banda nominale (Soluzione Lavoro Ready+, Soluzione Lavoro Red+, Soluzione Lavoro Red+ XL, e.box office+ rete fissa, e.box pro+ rete fissa)	50 Mbps in download e 10 Mbps in upload su tecnologia VULA/NGA 50 MEGA
Banda nominale (Soluzione Lavoro Ready+, Soluzione Lavoro Red+, Soluzione Lavoro Red+ XL, e.box office+ rete fissa, e.box pro+ rete fissa)	100 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia MAKE 100 MEGA
Banda nominale (Soluzione Lavoro Ready+, Soluzione Lavoro Red+, Soluzione Lavoro Red+ XL, e.box office+ rete fissa, e.box pro+ rete fissa)	500 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia FTTH 500 MEGA
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
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) (per ADSL)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) (per FIBRA)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Si: la sola porta TCP/IP 8081 non è utilizzabile per configurazioni di port-forwarding
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità	No

del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	42323 Web su: <a href="http://www.vodafone.it/portal/Aziende/Partita-IVA/Supporto/ADSL-e-Rete-Fissa">http://www.vodafone.it/portal/Aziende/Partita-IVA/Supporto/ADSL-e-Rete-Fissa</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (per ADSL)	Il servizio ADSL può essere fornito tramite la tecnologia ULL (unbundling of the local loop) o la tecnologia Bitstream. Il cliente può verificare la propria tecnologia di accesso consultando il proprio "codice di migrazione" riportato in fattura: se gli ultimi tre numeri del codice sono "001" il cliente accede in ULL, se sono "006", "007" o "008" il cliente accede in bitstream.
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (per FIBRA)	VULA/NGA 50MEGA, MAKE 100 MEGA, FTTH 500 MEGA
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a>
Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi online	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerte sono disponibili sul sito <a href="http://vodafone.it">vodafone.it</a> nella sezione Aziende – Partita IVA – Rete Fissa

Note:

\* Il servizio di connettività viene offerto tramite tecnologia ADSL e prima dell'attivazione dell'ADSL, in tecnologia radio HSPA. Conformemente all'art. 7 della delibera n. 244/08/CSP, come modificato dall'art. 1 della delibera 400/10/CSP, le indicazioni riportate si riferiscono al servizio erogato tramite tecnologia ADSL.

#### **INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (ARTICOLO 8, COMMA 6 DELLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)**

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta del Cliente. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza il pagamento di corrispettivi per la parte relativa all'accesso ad internet con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni da comunicarsi a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

#### **ADSL**

<b>Velocità di connessione<sup>1</sup></b>	
Banda minima in download <sup>2</sup>	2,1 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	200 kbit/s

<b>Ulteriori indicatori di qualità</b>	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	100 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.5%

#### **FIBRA**

##### **Servizio Fibra 50 Mega**

<b>Velocità di connessione<sup>1</sup></b>	
Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	1,2 Mbit/s

<b>Ulteriori indicatori di qualità</b>	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	75 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.1%

#### FIBRA

##### Servizio Fibra 100 Mega

<b>Velocità di connessione<sup>1</sup></b>	
Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	1,2 Mbit/s

<b>Ulteriori indicatori di qualità</b>	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	70 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.1%

#### FIBRA

##### Servizio Fibra 500 Mega

<b>Velocità di connessione<sup>1</sup></b>	
Banda minima in download <sup>2</sup>	100 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	12 Mbit/s

<b>Ulteriori indicatori di qualità</b>	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	60 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.1%

#### Note:

1. Velocità di connessione: si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifi ca la tua velocità di connessione seguendo questa procedure:

- apri il tuo browser

- inserisci la url <http://192.168.1.1/>

- verifi ca che accanto a "Stato del servizio ADSL" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)".

I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifi ca nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.

2. Banda Minima: valore minimo di velocità in download e upload della tua linea ADSL che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.

3. Ritardo di trasmissione dati: è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.

4. Tasso di perdita dei pacchetti: è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.