

## 1 - Introduzione

In accordo con la raccomandazione ITU E.800, la qualità del servizio (QoS) viene definita come:

- L'effetto complessivo delle prestazioni del servizio che determinano il grado di soddisfazione atteso dall'utente del servizio.
- La capacità della rete, di telecomunicazioni, di garantire un determinato livello di servizio.

Scopo di questo documento è illustrare in quale modo l'utilizzatore finale possa valutare la reale qualità attesa per un certo tipo di servizio.

L'utilizzatore finale dovrebbe, infatti, essere messo nelle condizioni di valutare se il tipo di servizio e di infrastruttura di rete è rispondente alle proprie esigenze di qualità.

Il modello sviluppato di seguito propone gli strumenti con i quali i fornitori di servizio possono offrire all'utente informazioni oggettive in relazione alle prestazioni di rete erogate (es. effettiva velocità di download disponibile all'utente finale). In tal modo, l'utente finale e gli addetti ai lavori potranno opportunamente valutare prestazioni tecniche esistenti sul mercato.

Il documento procede all'individuazione dei principali parametri per la definizione e il rilevamento della qualità dei servizi con particolare riferimento alla "larga banda" in linea con i principi contenuti nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche (decreto legislativo 259/03).

Il documento procede all'individuazione dei principali parametri per la definizione e il rilevamento della qualità dei servizi prestazionali, con particolare riferimento alla larga banda, in linea con i principi contenuti nel Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Per maggior chiarezza e facilità nella lettura, il testo concentra nel presente capitolo, nel successivo capitolo 2 e nel capitolo 7 le informazioni più significative per l'utente finale; i capitoli rimanenti sono

dedicati alla descrizione ed individuazione degli strumenti tecnici necessari al raggiungimento degli obiettivi qui riportati.

In particolare, Il documento si articola come segue:

### **1. Introduzione**

### **2. Modalità di applicazione ed impiego da parte dell'utilizzatore della metodologia di misurazione della qualità**

*In questo capitolo si dimostra come sia possibile determinare indicatori di qualità che possono orientare e rendere maggiormente consapevole l'utilizzatore sulla qualità del servizio che acquista.*

### **3. Modello di riferimento logico**

*In questo capitolo viene definito un modello di riferimento logico, per effettuare le rilevazioni necessarie alla individuazione della qualità percepita dall'utente.*

### **4. Definizione dei parametri di qualità del servizio**

*In questo capitolo si individuano i parametri principali che definiscono la qualità di una rete.*

### **5. Classi di servizio**

*In questo capitolo si definiscono le classi di servizio da considerare nella definizione e nel rilevamento della qualità del servizio per l'utente finale.*

### **6. Individuazione delle tecnologie di accesso impiegate**

*In questo capitolo si definiscono i valori dei parametri indicati nel capitolo 4 con riferimento alle tecnologie ADSL e GSM.*

---

## **7. Individuazione delle classi di qualità attese**

*In questo capitolo si definisce l'algoritmo per rilevare la qualità di una rete riferita al servizio offerto.*

## **8. Linee Guida per la misurazione dei parametri**

*In questo capitolo si definiscono i metodi e gli strumenti per misurare i valori quantitativi e/o qualitativi dei parametri tecnologici da misurare (per le differenti classi di servizio e per le tecnologie ADSL e GSM) al fine di rilevare la qualità di una rete.*

## **9. Considerazioni finali**