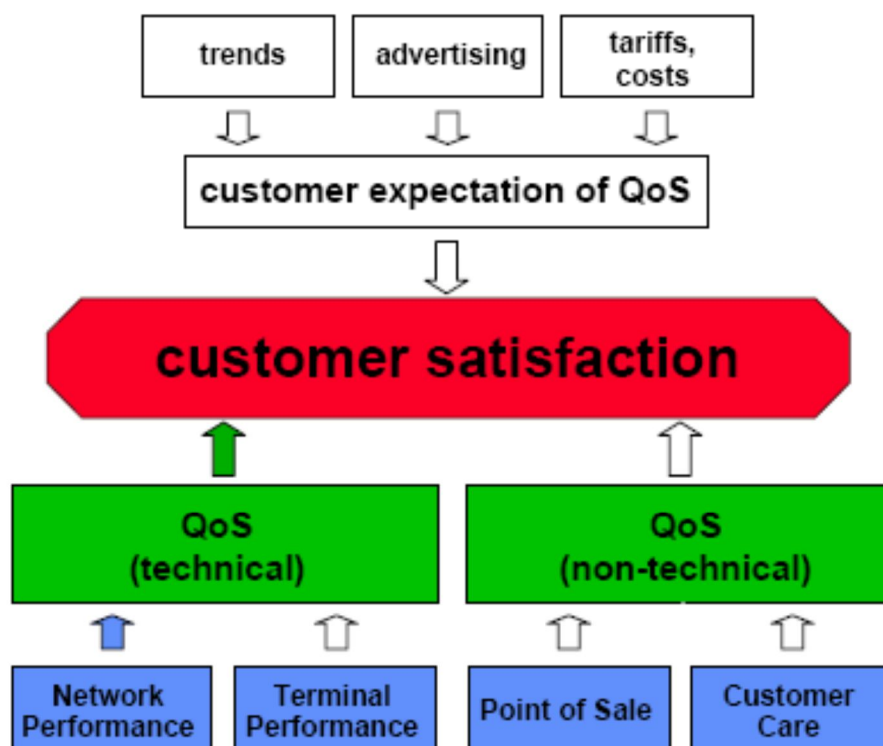


CHE COSA MISURIAMO: LE PRESTAZIONI DELLE RETI.

Le misurazioni effettuate in attuazione della delibera n. 154/12/CONS i cui risultati sono qui pubblicati, sono relative all' aspetto della valutazione, attraverso prove a campione, per loro natura necessariamente limitate e contingenti, della **prestazione della rete** dell'Operatore, che rappresenta solo una delle componenti, per quanto di importanza basilare, che contribuiscono alla percezione della qualità del servizio reso al cliente finale e alla sua conseguente soddisfazione.

Dunque l'espressione "Qualità di Servizio" può assumere numerosi possibili significati; ma in questo contesto essa sarà utilizzata nell'ambito, "tecnico". A scopo chiarificatore, riprendiamo nella figura che segue, uno schema presente all'interno della documentazione di settore emanata dall'organismo di standardizzazione europeo ETSI¹.



¹ ETSI TS 102 250-1 v1.2.1 (2007-03): "Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); QoS aspects for popular services in GSM and 3G networks; Part 1: Identification of Quality of Service aspects"

Come si vede, da parte dell'utente si viene a creare una certa aspettativa, determinata sia dalle tendenze del mercato, che dalle campagne pubblicitarie o dalle dinamiche tariffarie. A tale aspettativa cercano di offrire risposta le caratteristiche di qualità del servizio, che possono essere sia di tipo tecnico che di tipo non tecnico. Questo insieme di caratteristiche concorre a formare la complessiva soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*); alcuni di questi punti di vista, in particolare quelli non tecnici, esulano però dallo specifico interesse dell'attività di misurazione in esame. E, anche per quanto riguarda l'aspetto tecnico, le misure sono state effettuate con modalità operative tali da prescindere dalle influenze sulla soddisfazione dell'utente derivanti dall'uso di questo o quel terminale. A tale scopo sono stati adottati, per il test, dispositivi terminali di caratteristiche tecniche uguali per tutte le reti degli operatori, oggetto di misura, e di prestazioni migliori tra quelle disponibili sul mercato al momento di avvio della campagna di misura (*best technology*)².

In questo modo:

- la invarianza delle caratteristiche tecniche del terminale assicura che il terminale influenzi allo stesso modo le prestazioni delle varie reti;
- la *best technology* assicura che le prestazioni delle reti da misurare non siano limitate dall'utilizzo di un dispositivo terminale di caratteristiche (ad esempio velocità in download o in upload) non adeguate alle potenzialità tecnologiche della rete.

Il lettore dunque dovrà tener sempre ben presente che i risultati illustrati si riferiscono ad una rilevazione, fatta su un campione limitato, nello spazio, nel tempo e nelle modalità operative, delle sole prestazioni delle reti mobili di accesso, sulle quali si esplica il servizio di accesso a internet a larga banda da terminale mobile. Come detto, tale aspetto costituisce solo una componente della Qualità del Servizio dal punto di vista tecnico, la quale, a sua volta, è solo uno dei fattori che contribuiscono alla reale esperienza del cliente ed alla sua soddisfazione complessiva.

² Per dettagli sui dispositivi terminali adottati per la campagna si rimanda alla relativa scheda di approfondimento, disponibile nella sezione [INFO/FAQ](#) del sito.