



## **Come valutare i servizi Internet a banda larga**

Determinare qual è il Servizio di accesso ad Internet che più si avvicini ai nostri desideri può generare confusione e in alcuni casi frustrazione. Questo documento cerca di facilitare ed aiutare questo tipo di valutazione.

Di seguito diamo evidenza dei principali fattori chiave da tenere in considerazione nel prendere una decisione.

### **Quali tipi di accesso ad Internet a Banda Larga sono disponibili?**

Ci sono principalmente 5 mezzi trasmissivi che consentono di portare la Banda Larga presso la Vs abitazione o ufficio: fibre ottiche, cavi coassiali (operatori TV via cavo), linee telefoniche (DSL), satellite e wireless (fisso).

Le fibre ottiche permettono le maggiori velocità ma sono anche le più costose specialmente laddove la fibra deve essere interrata in aree urbane. Il satellite non è particolarmente adatto per applicazioni interattive come Internet a causa dei ritardi generati dal rimbalzo satellitare. Il wireless (fisso) differisce sostanzialmente dal satellite perché i dati viaggiano in etere dalla sede del cliente alla base station che si trova a pochi km di distanza, i ritardi indotti sono comparabili a quelli che si hanno sulle reti con filo. Il cavo coassiale, il DSL e il wireless (fisso) hanno in comune analoghe capacità trasmissive e di affidabilità quando utilizzati per erogare servizi Internet in Banda Larga.

La reale differenza la fanno gli operatori e la qualità delle persone che operano a supporto del cliente finale.

### **Qual è il prezzo reale?**

Il confronto dei soli prezzi delle varie offerte può generare confusione. Quando si fa questo esercizio occorre considerare che non sempre i prezzi reclamizzati si riferiscono a prestazioni simili o includono tutte le componenti di costo, in alcuni casi occorre aggiungere il costo per il noleggio delle apparecchiature, tasse, etc.. In altri casi una tecnica utilizzata è di reclamizzare un prezzo scontato che richiede direttamente o indirettamente la sottoscrizione ad altri servizi quali TV, servizi telefonici o altro.

FASTALP ha una politica di prezzi trasparente, non ha rinnovi taciti annuali. I nostri prezzi sono relativi ad un servizio omnicomprendivo ("flat") basato su un abbonamento mensile.

### **Quant'è importante la velocità**

La velocità di un accesso in Banda Larga è un aspetto molto importante del servizio, tuttavia potrebbe essere non indispensabile disporre di un'auto da 200 km/ora se la si deve usare in città. In questo caso è più importante soddisfare aspetti quali il confort, la sicurezza, la maneggevolezza, etc. Tipicamente una pagina web ha una dimensione di 100-150 KB, il suo caricamento richiede 20 secondi se stiamo utilizzando una normale linea telefonica. Se invece utilizziamo un accesso in banda larga ad 1 Mbps il tempo impiegato viene ridotto a circa 1 secondo. Questo è un miglioramento veramente sensibile; tuttavia passando ad una linea da 3 Mbps il tempo si riduce a qualcosa meno di mezzo secondo, questo miglioramento è invece davvero poco percepibile. In aggiunta così come avviene nelle nostre strade che hanno limiti di velocità, i server a cui accediamo sono a loro volta dei limitatori della velocità con cui ogni singolo utente estrae le informazioni di

proprio interesse. In sostanza anche se la connessione Internet può consentire 3 Mbps nella maggior parte dei casi il sito su cui si accede vi consente di scaricare ad 1 Mbps.

**Qual è la velocità garantita ?** A questa domanda qualunque venditore di accesso ad Internet risponderà sempre 'la nostra velocità è garantita'. Così come l'uso delle nostre strade ed autostrade è condiviso tra gli automobilisti anche la rete Internet è condivisa e la sua velocità può variare in qualunque momento per le cause più disparate. L'ideale per ciascuno di noi, anche se la cosa economicamente non ha senso, sarebbe di possedere una propria strada da casa al posto di lavoro; questo non ci darebbe però nessun vantaggio se la nostra automobile si guastasse. Per le stesse ragioni è difficile che un Internet Service Provider possa offrire un servizio di accesso a basso costo con banda garantita. Tuttavia alcuni operatori offrono questa garanzia, in qualche caso senza significato, nello sforzo di differenziarsi dalla concorrenza; ad esempio garantiscono la velocità tra la sede del cliente e la locale centrale telefonica, questo non significa davvero molto quando si sta inviando una e-mail con allegato a qualcuno che sta dall'altro lato della nazione o all'estero. Occorre assicurarsi qual è esattamente il parametro di garanzia, come questo è misurato, quali sono i rimedi che vengono messi in opera se non si soddisfano tali parametri e soprattutto fare in modo che tale parametro sia scritto a contratto.

Il servizio FASTALP base offre una velocità di 1,5 Mbps, l'equivalente di una linea T1 di qualunque operatore telefonico. Questo accesso è 30 volte più veloce di una connessione telefonica e molto più di quanto necessario per tutti gli usi escluse naturalmente le applicazioni più specifiche.

## **Supporto Clienti**

Statistiche internazionali indicano che più del 90% dei problemi evidenziati dagli utilizzatori di Internet non sono problemi legati all'accesso, ma per la maggior parte dei casi si riferiscono a problemi legati alle apparecchiature dell'utente: Pc, Lan o firewall.

Quando questi inconvenienti si verificano è importante poter contare su un supporto cortese e competente che possa velocemente aiutarvi nel risolvere il problema.

FASTALP offre un supporto telefonico disponibile e competente. Il nostro team di assistenza è composto da persone che operano nella zona e sono focalizzate sulle problematiche Internet.

In realtà il supporto comincia all'atto della formazione all'uso dei servizi che FASTALP organizza periodicamente, durante l'installazione e l'attivazione del servizio quando viene controllato che l'apparato utente di ogni cliente sia sotto il controllo del sistema di gestione della rete.

## **L'Internet Service Provider è affidabile?**

In termini generali ogni Internet Service Provider non è considerato così affidabile come il tradizionale operatore telefonico. Le attuali reti telefoniche sono ormai installate da un centinaio di anni e non sono cambiate molto negli ultimi 50 anni. La precedente condizione di monopolio e gli ingenti investimenti effettuati hanno contribuito a rendere le reti telefoniche veramente affidabili. Per contro Internet si è affermato negli ultimi 15 anni e continua ad evolversi e innovarsi sempre più rapidamente; queste reti si sono sviluppate senza sussidi governativi e quindi in una logica di ritorno sull'investimento.

L'affidabilità delle reti degli Internet Service Provider che stanno operando negli ultimi anni è normalmente molto buona. Le apparecchiature impiegate sono utilizzate per dare un buon servizio e non solo per farlo costare poco. E' risaputo che più del 90% dei problemi lamentati non riguardano la rete ma le apparecchiature presso l'utente; per questa ragione i parametri che più possono influenzare il livello di affidabilità sono determinati dalla velocità con la quale il Wisp riesce a diagnosticare l'esistenza del problema e quanto velocemente, se necessario, riesce inviare un tecnico sul posto per effettuare l'intervento.

Il servizio clienti è l'elemento chiave per assicurare affidabilità.

## E per ciò che riguarda la sicurezza?

Recentemente sulla stampa si parla molto dei problemi di sicurezza che riguardano le wireless lan in particolare 802.11b o WI-FI. E' vero che se il cliente utilizza i parametri di configurazione impostati dal costruttore degli apparati WiFi è molto facile per un estraneo introdursi nella rete.

Tuttavia se si ha l'accortezza di cambiare e personalizzare solo alcuni parametri la possibilità di intrusione diventa decisamente molto remota.

I più evoluti sistemi wireless in banda larga, inclusi quelli di FASTALP, sono caratterizzati dall'utilizzo di:

- Algoritmi di crittografia per 'mascherare' i dati quando questi sono 'on air'
- Sistemi di autenticazione che bloccano tentativi di accesso alla rete da parte di apparati che non ne sono autorizzati.

E' probabilmente più facile che qualche estraneo si inserisca volutamente sulla vostra linea telefonica che un hacker si inserisca in una trasmissione wireless criptata.

Le discussioni più frequenti sulla sicurezza Internet vertono principalmente sugli aspetti più sofisticati e complicati, normalmente si focalizzano sui sistemi e sulle tecnologie e non sulle persone coinvolte, si parla ad esempio di quanto tempo è necessario ad un hacker per 'craccare' una trasmissione criptata o superare un firewall. In realtà nella quasi totalità dei casi l'aspetto più importante riguarda le azioni e le abitudini degli utenti. Il più sofisticato sistema di protezione non serve se non ci si preoccupa di attivarlo o mantenerlo in funzione. Esperienze consolidate nella gestione di migliaia di clienti negli ultimi anni dimostrano che nel 99,99% dei casi i problemi di sicurezza sono stati originati dalla mancanza di precauzioni da parte degli utilizzatori; di seguito elenchiamo i principali accorgimenti per prevenirli;

1. E-mail virus – da statistiche prodotte dai principali Internet Service Provider USA i sistemi antivirus riscontrano mediamente un'infezione per indirizzo e-mail ogni tre giorni.  
*Precauzione:* L'uso di un antivirus aggiornato sul vostro Pc è molto importante tuttavia questo non garantisce il rilevamento di tutti i virus. E' più importante non aprire un allegato e-mail a meno che siate sicuri di cosa si tratta; se non lo siete, rispondete al mittente che vi confermi l'invio. E' molto facile nascondere la reale provenienza di una e-mail o di far apparire che questa provenga da qualcun altro.
2. Altri virus – Sono di norma trasmessi da Pc che scandiscono la rete Internet sino a che localizzano dei sistemi che possono essere attaccati.  
*Precauzione:* Un firewall correttamente configurato è in grado di bloccare questo tipo di intrusioni, sono di norma preferibili i firewall di tipo hardware.
3. Adware/Spyware – Si tratta di software che entrano nel vostro Pc e modificano alcune caratteristiche del vostro browser. In certe situazioni, alla pressione di alcuni tasti, questi software re-indirizzano il vostro browser o creano dei pop-up; in altri casi sono molto più insidiosi e prendono il controllo del vostro browser esportando dati personali e sensibili dal vostro Pc. Tipicamente questo tipo di software entra nel vostro Pc quando scaricate da Internet del free-software.  
*Precauzioni:* Evitate di scaricare software da siti-società che vi sono sconosciute, o comunque fatelo usando le necessarie cautele. Voi potete inoltre utilizzare programmi che rilevano e cancellano gli adware-spyware (es Spybot [www.safernetworking.org](http://www.safernetworking.org), Spy Sweeper [www.webroot.com](http://www.webroot.com), e AdAware [www.lavasoftusa.com](http://www.lavasoftusa.com)).
4. Email hoaxes: Questo tipo di mail è molto diffuso in Internet. Recentemente il tipo più diffuso si presenta come proveniente da siti molto conosciuti quali ebay, paypal, istituti bancari o finanziari e vi comunica che vi sono problemi con il vostro account richiedendovi di aggiornare o confermare i vostri dati; queste e-mail paiono sempre come autentiche.  
*Precauzione:* Mai inviare dati sensibili (come il numero della vostra carta di credito, password, e via dicendo) per e-mail a meno che non vi sia stato legittimamente richiesto. In

molti casi vi viene richiesto di cliccare su di un link che somiglia molto a quello del sito ufficiale (ad esempio ebay) per aggiornare le informazioni, se così fate verrete portati in un altro sito che catturerà i dati forniti. Se non siete sicuri che la e-mail ricevuta non sia legittima, andate direttamente sul sito della compagnia (dove di norma vengono descritte queste tecniche truffaldine e il modo di evitarne le conseguenze). Se lo volete, a maggior precauzione, potete inoltre richiedere alla compagnia (per e-mail o telefonicamente) per verificare se la richiesta di informazioni proviene veramente da loro.

5. **Wireless Lan:** Come precedentemente menzionato le apparecchiature WiFi vendute nei computer-shop o presso la grande distribuzione organizzata sono effettivamente insicure se queste vengono installate così come sono state acquistate. Infatti le protezioni di sicurezza nel prodotto di fabbrica (pur essendo disponibili) non vengono attivate; è veramente facile in questi casi che soggetti indesiderati riescano ad accedere alla vostra rete. Sono frequenti i casi in cui accidentalmente i vicini di casa utilizzano la rete.

*Precauzioni:* Se voi usate una Lan WiFi dedicate cinque minuti per attivare almeno la crittografia, alcuni venditori specializzati di materiale informatico vi offrono la possibilità di installarvi tali apparecchiature a costo contenuto.

Speriamo che queste pagine abbiano risposto ad alcune questioni di vostro interesse. Se invece volete ulteriori informazioni su le nostre attività, servizi aree di copertura o modalità di sottoscrizione consultate il sito **[www.fastalp.it](http://www.fastalp.it)** email **[info@fastalp.it](mailto:info@fastalp.it)**