

VELOCITÀ DI CONNESSIONE AD INTERNET

Sorgenia fornisce il servizio di connessione ad Internet a banda larga tramite **Fibra FTTH** (fino a 2500 Mbit/s in download e 300 Mbit/s in upload in tecnologia GPON) e il servizio di connessione ad Internet tramite Fibra FTTC (fino a 200 Mbit/s in download e 30 Mbit/s in upload).

Trovi nelle tabelle sottostanti tutte le informazioni relative alle velocità di connessione e di navigazione che ti saranno ragionevolmente fornite sulla tua linea dopo la sottoscrizione del contratto.

In conformità a quanto previsto nell'Allegato 6 della **Delibera AGCOM 244/08/CSP** in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite.

Attraverso l'utilizzo del software *Ne.Me.Sys*, puoi verificare le prestazioni della tua connessione Internet da postazione fissa.

Per maggiori informazioni visita il sito www.misurainternet.it

QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Denominazione dell'offerta	Next Fiber
Banda nominale download	FTTH GPON: 2500 Megabit/s; FTTC: 200 Megabit/s
Banda nominale upload	FTTH GPON: 300 Megabit/s; FTTC: 30 Megabit/s
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)	NO
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	Non previsto
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
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	Da fisso: 800.294.333 (tasto 3 della voce guidata) Da mobile: 02.44388001 (tasto 3 della voce guidata) E-mail: customer-care-fibra@sorgenia.it
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, Fibra Ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	Fibra Ottica (GPON) Fibra misto rame (FTTC)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	NO
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Il corrispettivo economico è determinato nell'Offerta Commerciale riportata sul sito www.sorgenia.it

VELOCITÀ DI CONNESSIONE AD INTERNET

Per verificare le prestazioni della tua linea, devi confrontare i valori del documento prodotto dal software *Ne.me.Sys* con quelli della tabella pubblicata qui di seguito.

Tieni conto, in particolare, che sono diversi i fattori che influenzano la velocità di navigazione:

1. Più dispositivi collegati alla rete: la banda di trasmissione totale è condivisa tra tutti i dispositivi, quindi se sono collegati più apparati che navigano in Internet, effettuano streaming o caricano/scaricano files, la banda di trasmissione disponibile per ciascun dispositivo diminuisce

2. Apparati e cavi obsoleti:

PC dotati di processori antiquati e/o con meno di 1 GB di Ram, devices con sistemi operativi non aggiornati, smartphone e tablet di vecchia generazione, catteria (es. cavi ethernet) obsoleta e non sufficientemente performante

3. Wi-Fi:

posizione del modem, frequenza utilizzata, apparati connessi; per maggiori informazioni consulta la guida

4. Virus o altri software:

se installati sul PC (o altri dispositivi) spesso utilizzano risorse di rete e/o risorse hardware che possono rallentare il processore e occupare larghi blocchi di memoria (è consigliabile dotarsi di un buon programma antivirus, possibilmente accoppiandolo con un sistema anti-spyware e anti-adware)

5. Congestione della rete:

in orari di punta (spesso la sera) oppure in occasione di eventi di eccezionale rilevanza (ad esempio in caso di aggiornamenti dei sistemi operativi) possono verificarsi rallentamenti anche notevoli della velocità di navigazione generale

6. Sito web irraggiungibile o lento: irraggiungibilità o lentezza del singolo sito web che si vuole visitare dovuta a problemi al server o a traffico eccessivo (troppe richieste rispetto alla capacità di gestione del server)

Per una corretta lettura del risultato del tuo test, e poter presentare un reclamo ai sensi della Delibera 244/08/CSP, devi verificare se i valori del documento che ha prodotto il software *Ne.me.Sys*, siano inferiori (velocità di connessione) o superiori (ritardo massimo di trasmissione) a quelli indicati come rilevati nella tabella pubblicata qui di seguito:

VELOCITÀ DI CONNESSIONE

	Velocità di accesso	Velocità minima rilevata
Download	FTTH GPON: 2500 Mb/s o 1000 Mb/s FTTC: 200 Mb/s o 100 Mb/s	FTTH GPON: 100 Mb/s FTTC 20: Mb/s
Upload	FTTH GPON: 300 Mb/s FTTC: 30 Mb/s o 20 Mb/s	FTTH GPON: 12 Mb/s FTTC: 2 Mb/s

Velocità di accesso DN (fino a)	Velocità di accesso UP (fino a)	RTT Massimo Garantito
FTTH GPON: 2500 Mb/s FTTC: 200 Mb/s	FTTH GPON: 300 Mb/s FTTC: 30 Mb/s	FTTH GPON: 60 ms FTTC: 70 ms