



## **INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA RESA AD USO DELL'UTENTE FINALE – DELIBERA AGCOM N. 156/23/CONS**

### **Introduzione**

L'Autorità, con la Delibera n. 156/23/CONS, ha approvato il Testo unico di revisione e semplificazione degli indicatori di qualità (c.d. KPI - Key Performance Indicators) dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, introducendo disposizioni e i criteri specifici a cui le imprese operanti nel settore delle telecomunicazioni devono attenersi ai fini della pubblicazione e dell'invio all'Autorità dei resoconti periodici sui risultati effettivamente raggiunti nei periodi di riferimento.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera AGCom n.156/23/CONS, Sorgenia S.p.A. è tenuta a pubblicare ad uso degli utenti finali, sia nei contratti che sulla propria homepage, informazioni complete ed aggiornate sulla velocità di connessione e di navigazione relativa alle offerte commercializzate in modo tale che si possa verificare se le prestazioni della propria connessione ad Internet da postazione fissa corrispondono a quelle indicate dall'Operatore al momento dell'acquisto del servizio.

Nella tabella di seguito si riportano i parametri che Sorgenia S.p.A. è tenuta a fornire ai propri clienti finali.

#### **Sede Legale**

Via Algardi, 4 - 20148 Milano - Italia  
Cap. Soc. Euro 150.000.000,00 i.v. - REA MI 1594238  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi e C.F. 07756640012  
Partita IVA 12874490159

**Sorgenia SpA**  
[sorgenia.it](http://sorgenia.it)

#### **Milano**

Via Algardi, 4  
20148 Milano - Italia  
T +39 02.67.194.1  
F +39 02.67.194.210

## PRESTAZIONI DELL'OFFERTA

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1  | Nome commerciale offerta  | Next Fiber 4Business  |
| 2  | Tecnologia utilizzata per fornire il servizio   | FTTH GPON 2,5 Gbit  |
| 3  | Velocità minime della connessione   | Download 100 Mbps e Upload 12 Mbps  |
| 4  | Ritardo massimo della connessione   | 40 ms   |
| 5  | Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione  | 0.1%  |
| 6  | Velocità massime della connessione  | Download 1900 Mbps e Upload 280 Mbps  |
| 7  | Velocità normalmente disponibili della connessione  | Download 500 Mbps Upload 100 Mbs  |
| 8  | Velocità pubblicizzate della connessione  | Download 2500 Mbps e Upload 500 Mbps  |
| 9  | Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato   | Privato con assegnazione dinamica   |
| 10 | Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati   | Non è prevista l'assegnazione di Ipv6   |
| 11 | Disponibilità di meccanismi di QoS  | Non previsti  |
| 12 | Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet   | Non previsti  |
| 13 | Informazioni relative al modem libero   | <a href="https://www.sorgenia.it/modem-proprietario">https://www.sorgenia.it/modem-proprietario</a> |
| 14 | Antivirus, firewall   | Nessuno   |
| 15 | Assistenza tecnica  | <a href="https://www.sorgenia.it/contattaci">https://www.sorgenia.it/contattaci</a>                 |
| 16 | <p>In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Qualora il cliente rilevi valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nell'Allegato 1, sarà possibile inviare una segnalazione di guasto ai recapiti indicati nella carta dei servizi. Sorgenia si impegna a risolvere il degrado della rete (irregolare erogazione del servizio) entro 8 giorni lavorativi dalla segnalazione e il disservizio (la completa interruzione del servizio) per motivi tecnici entro 4 giorni lavorativi dalla segnalazione.</p> |   |

Nel caso in cui non vengano ripristinati i livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, il cliente avrà la possibilità di procedere con una delle seguenti modalità:

- recedere dal solo Servizio Internet gratuitamente senza costi aggiuntivi inviando una comunicazione ai canali ufficiali;
- avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.