



## **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
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC VDSL
3	Velocità minime della connessione	Download 35 Mbps* e Upload 10,2 Mbps*
4	Ritardo massimo della connessione	50 ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0.1%
6	Velocità massime della connessione	Download 63 Mbps* e Upload 18 Mbps*
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download 50 Mbps* e Upload 15 Mbps*
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download 100Mbps e Upload 20 Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Privato con assegnazione dinamica e su richiesta del consumatore assegnazione IP pubblico statico
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.

\*Nota: Il cliente viene attivato con una velocità specifica e la sua velocità massima e normalmente disponibile sono associate a tale velocità, vedere tabella sotto.

<b>VELOCITÀ MINIMA GARANTITA E VELOCITÀ MASSIMA RILEVATA PER FTTS</b>				
<b>FTTS (VDSL2 e EVDSL)</b>	<b>Velocità di Accesso</b>	<b>Velocità Minima Garantita</b>	<b>Velocità Normalmente Disponibile</b>	<b>Velocità Massima</b>
Download	oltre 160 Mb/s	50 Mb/s	90,0 Mb/s	145 Mb/s
	da 110 a 160 Mb/s	45 Mb/s	90,0 Mb/s	99 Mb/s
	da 70 a 110 Mb/s	35 Mb/s	50,0 Mb/s	63 Mb/s
	da 60 a 70 Mb/s	30 Mb/s	40,0 Mb/s	54 Mb/s
	da 50 a 60 Mb/s	25 Mb/s	30,0 Mb/s	45 Mb/s
	da 30 a 50 Mb/s	15 Mb/s	20,0 Mb/s	27 Mb/s
	da 20 a 30 Mb/s	10,2 Mb/s	15,0 Mb/s	18 Mb/s
	da 16 a 20 Mb/s	8,2 Mb/s	10,0 Mb/s	14 Mb/s
	da 12 a 16 Mb/s	6,1 Mb/s	7,0 Mb/s	10 Mb/s
	da 10 a 12 Mb/s	5,7 Mb/s	4,5 Mb/s	9 Mb/s
	da 8 a 10 Mb/s	4,1 Mb/s	4,5 Mb/s	7 Mb/s
	da 6 a 8 Mb/s	3,1 Mb/s	4,0 Mb/s	5 Mb/s
	da 4 a 6 Mb/s	2 Mb/s	3,0 Mb/s	2 Mb/s

	minore di 4 Mb/s	1 Mb/s	1,5 Mb/s	1 Mb/s
Upload	oltre 20 Mb/s	10 Mb/s	15,0 Mb/s	18 Mb/s
	da 10 a 20 Mb/s	5,7 Mb/s	7,0 Mb/s	8 Mb/s
	da 1 a 10 Mb/s	0,5 Mb/s	2,0 Mb/s	0,8 Mb/s
	minore di 1 Mb/s	0,3 Mb/s	0,4 Mb/s	0,3 Mb/s