



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

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	FTTH GPON 1 Gbps
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 800 Mbps e Upload 150 Mbps
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download 200 Mbps e Upload 100 Mbps
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download 1000 Mbps e Upload 300 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	https://www.sorgenia.it/modem-proprietario
14	Antivirus, firewall	Nessuno
15	Assistenza tecnica	https://www.sorgenia.it/contattaci
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.