NEWMEDIAWEB S.R.L. — BLUWIFI

OBIETTIVI DI QUALITÀ — ANNO 2026

Servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa, servizi di assistenza e gestione dei reclami

Pubblicati ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a) della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS

1. Oggetto e obbligo di pubblicazione

NEWMEDIAWEB S.R.L., che opera con il marchio BluWifi quale operatore di comunicazioni elettroniche, pubblica con il presente documento gli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2026 relativamente ai servizi offerti alla clientela.

La pubblicazione dà attuazione all'obbligo previsto dall'articolo 6, comma 1, lettera a) della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, che impone agli operatori di rendere noti, all'inizio di ciascun periodo di riferimento, i valori obiettivo degli indicatori di qualità dei servizi. Gli obiettivi qui riportati costituiscono l'impegno assunto dall'Organizzazione nei confronti della clientela e il riferimento rispetto al quale sono misurati e pubblicati i risultati conseguiti.

Gli obiettivi sono coerenti con i livelli di servizio dichiarati nella Carta dei Servizi, che fissa lo SLA al 99° percentile per il tempo di fornitura del collegamento iniziale e al 95° percentile per i tempi di riparazione dei guasti. Restano esclusi dal computo, come previsto dalla Carta dei Servizi, i ritardi nelle attivazioni non dipendenti dall'Organizzazione e i malfunzionamenti non pertinenti alla rete dell'Organizzazione.

2. Servizi da postazione fissa

2.1 Reclami sugli addebiti (Allegato 2 della Delibera n. 156/23/CONS)

Misura	Obiettivo 2026
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Non applicabile
Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	Non applicabile

2.2 Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 della Delibera n. 156/23/CONS)

Misura	Obiettivo 2026
Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Non applicabile

2.3 Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 della Delibera n. 156/23/CONS)

Rapporto a) — ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	10	giorni
95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	7	giorni
99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	9	giorni
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con	98	%

Misura	Obiettivo 2026	Unità
il cliente, ove applicabile		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,8	%

Rapporto b) — ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	20	giorni
95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	15	giorni
99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	19	giorni
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	98	%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,8	%

Canale di acquisizione dei contratti

Misura	Obiettivo 2026
Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling tramite call center iscritti al ROC	Non applicabile
Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	170

Il numero dei contratti completati nel periodo costituisce dato di consuntivo ed è riportato nel resoconto dei risultati pubblicato a chiusura del periodo di rilevazione.

2.4 Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della Delibera n. 156/23/CONS)

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso a Internet, e il numero medio di linee d'accesso	2,5	%

2.5 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 della Delibera n. 156/23/CONS)

Rapporto a) — servizi forniti con propria infrastruttura

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	24	ore
80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	10	ore
95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21	ore
Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98	%

Rapporto b) — servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	21	ore
80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	18	ore
95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21	ore
Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98	%

2.6 Indicatori relativi alla qualità della chiamata (Allegati 7 e 8 della Delibera n. 156/23/CONS)

Misura	Obiettivo 2026
Probabilità di fallimento della chiamata — percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	Non applicabile
Tempo di instaurazione della chiamata — valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	Non applicabile
Tempo di instaurazione della chiamata — 95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	Non applicabile

L'obbligatorietà dei due indicatori è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'articolo 12, comma 8 del regolamento allegato alla Delibera n. 156/23/CONS.

3. Servizi di assistenza telefonica

Il servizio di assistenza è raggiungibile al numero 091 5641160, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00, per assistenza commerciale, amministrativa e tecnica. Gli obiettivi seguenti riguardano il contatto con l'operatore.

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Tempo medio di risposta dell'operatore	60	secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	80	%

Indice di soddisfazione del cliente (misura facoltativa)

Misura	Obiettivo 2026
Misura 1 — tasso di adesione al sondaggio	Misura facoltativa non adottata
Misura 2 — indice di valutazione della chiarezza del contatto	Misura facoltativa non adottata
Misura 3 — indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio	Misura facoltativa non adottata
Misura 4 — indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa	Misura facoltativa non adottata
Misura 5 — indice di percezione della velocità del contatto	Misura facoltativa non adottata

La soddisfazione della clientela è rilevata dall'Organizzazione mediante questionario annuale, i cui risultati sono riportati nel resoconto degli indicatori di qualità pubblicato su questo sito.

4. Reclami

Gli obiettivi seguenti riguardano il tempo di risoluzione dei reclami presentati dalla clientela secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi. Il termine assunto come riferimento è quello oltre il quale la Carta dei Servizi riconosce al cliente un indennizzo per omessa o ritardata risposta.

Misura	Obiettivo 2026	Unità
Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	360	ore
Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	720	ore
Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	98	%

I valori sono espressi in ore e corrispondono rispettivamente a 15 e a 30 giorni solari. Il termine di 30 giorni coincide con quello oltre il quale la Carta dei Servizi riconosce un indennizzo di € 2,50 al giorno, fino a un massimo di € 300, per mancata risposta al reclamo.

5. Rilevazione e pubblicazione dei risultati

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi sopra riportati sono misurati dall'Organizzazione sulle registrazioni della piattaforma di gestione dei servizi e sui registri del Sistema di Gestione, e sono pubblicati su questo sito nella pagina dedicata agli indicatori di qualità, con la periodicità semestrale e annuale assunta nella Carta dei Servizi.

Al verificarsi di disservizi che comportino il mancato rispetto dei livelli dichiarati, al cliente sono riconosciuti gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi e riportati nella pagina Indennizzi di questo sito. Le modalità di presentazione dei reclami e le procedure di risoluzione delle controversie sono descritte nella pagina Controversie.