NEWMEDIAWEB S.R.L. — BLUWIFI

PRESTAZIONI DI BASE — ANNO 2025

Servizi di accesso a Internet da postazione fissa e servizio telefonico

Delibera AGCOM n. 156/23/CONS — con raccordo alle Delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 254/04/CSP richiamate nella Carta dei Servizi

1. Oggetto

NEWMEDIAWEB S.R.L., che opera con il marchio BluWifi quale operatore di comunicazioni elettroniche iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione, pubblica con il presente documento le prestazioni di base dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa offerti alla clientela nell'anno 2025, con l'indicazione per ciascuna offerta della velocità massima e della banda minima garantita in download e in upload, della latenza massima e degli altri parametri di qualità dichiarati.

Il documento costituisce il riferimento rispetto al quale il cliente può verificare la prestazione del proprio collegamento e, in caso di difformità, presentare reclamo secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi e nella pagina Controversie del sito.

2. Quadro normativo e nota di raccordo

Gli obiettivi e i resoconti di qualità dell'Organizzazione sono redatti secondo la Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, che disciplina la qualità dei servizi di comunicazione elettronica e che ha sostituito il precedente impianto regolamentare. La Carta dei Servizi in vigore richiama ancora le Delibere 131/06/CSP, per l'accesso a Internet da postazione fissa, e 254/04/CSP, per la telefonia vocale; per questa ragione si riporta di seguito la corrispondenza fra gli indicatori.

Indicatore della Delibera 156/23/CONS	Allegato	Corrispondenza nelle Delibere richiamate dalla Carta dei Servizi
Tempo di attivazione del servizio	Allegato 4	Tempo di attivazione (131/06/CSP) — Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (254/04/CSP)
Tasso di malfunzionamento	Allegato 5	Tasso di malfunzionamento per linea (131/06/CSP e 254/04/CSP)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Allegato 6	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (131/06/CSP e 254/04/CSP)
Tempo medio di risposta dell'operatore e tasso di chiamate servite entro 20 secondi	Assistenza	Tempo di risposta alle chiamate al servizio clienti (131/06/CSP) — Tempo di risposta ai servizi tramite operatore (254/04/CSP)
Reclami sugli addebiti	Allegato 2	Addebiti contestati / Fatture contestate (131/06/CSP e 254/04/CSP)
Accuratezza della fatturazione	Allegato 3	Accuratezza della fatturazione (254/04/CSP)
Velocità di trasmissione dati, tasso di insuccesso nella trasmissione, ritardo di trasmissione e tasso di perdita dei pacchetti	Prestazioni di base	Indicatori di prestazione di base dell'accesso a Internet (131/06/CSP, come integrata dalla 244/08/CSP)

Le Delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 254/04/CSP sono richiamate per continuità con la Carta dei Servizi; i valori dichiarati nel presente documento e negli Obiettivi di qualità sono redatti secondo la Delibera 156/23/CONS.

3. Prestazioni di base delle offerte di accesso a Internet

Le velocità indicate come massime sono i valori nominali dell'offerta, raggiungibili in condizioni ottimali. La banda minima garantita è il valore al di sotto del quale la prestazione non è considerata conforme; è pari al 5% della velocità nominale

per le offerte su rete FWA e su fibra FTTH, e al 30% della velocità nominale per i circuiti dedicati FTTO e BEA. I valori si riferiscono al collegamento fra l'apparato terminale fornito dall'Organizzazione e il punto di interconnessione della rete dell'Organizzazione.

3.1 Offerte per clientela residenziale

Offerta	Tecnologia	Velocità max download	Velocità max upload	Banda minima download	Banda minima upload	Latenza max
FIBRA CONSUMER 10 Giga	FTTH	10 Gbps	2 Gbps	500 Mbps	100 Mbps	30 ms
FIBRA CONSUMER 2,5 Giga	FTTH	2,5 Gbps	1 Gbps	125 Mbps	50 Mbps	30 ms
FWA WAVE CONSUMER 300 MEGA	FWA	300 Mbps	50 Mbps	15 Mbps	2,5 Mbps	50 ms
FWA LTU CONSUMER 100 MEGA	FWA	100 Mbps	20 Mbps	5 Mbps	1 Mbps	50 ms
FWA CONSUMER 50 MEGA	FWA	50 Mbps	10 Mbps	2,5 Mbps	0,5 Mbps	50 ms
FWA CONSUMER 30 MEGA	FWA	30 Mbps	5 Mbps	1,5 Mbps	0,25 Mbps	50 ms
FWA Ricaricabile 20 Mega	FWA	20 Mbps	5 Mbps	1 Mbps	0,25 Mbps	50 ms

3.2 Offerte per clientela affari

Offerta	Tecnologia	Velocità max download	Velocità max upload	Banda minima download	Banda minima upload	Latenza max
FIBRA 2,5 Giga	FTTH	2,5 Gbps	1 Gbps	125 Mbps	50 Mbps	30 ms
Business Continuity Bundle	FTTH con backup FWA	2,5 Gbps	1 Gbps	125 Mbps	50 Mbps	30 ms
FWA WAVE BUSINESS 300 MEGA	FWA	300 Mbps	20 Mbps	15 Mbps	1 Mbps	50 ms
FWA LTU 100 MEGA	FWA	100 Mbps	20 Mbps	5 Mbps	1 Mbps	50 ms
FWA 50 MEGA	FWA	50 Mbps	10 Mbps	2,5 Mbps	0,5 Mbps	50 ms

3.3 Circuiti dedicati e offerte per la Pubblica Amministrazione

Offerta	Tecnologia	Velocità max download	Velocità max upload	Banda minima download	Banda minima upload	Latenza max
FIBRA FTTO by FiberCop	FTTO	1 Gbps	1 Gbps	300 Mbps	300 Mbps	30 ms
BEA ENTERPRISE by OpenFiber	FTTH dedicata	1 Gbps	1 Gbps	300 Mbps	300 Mbps	30 ms
BEA PAC/PAL per Pubbliche Amministrazioni	FTTH dedicata	1 Gbps	1 Gbps	300 Mbps	300 Mbps	30 ms

4. Parametri di qualità comuni a tutte le offerte

Parametro	Valore dichiarato	Definizione
Ritardo di trasmissione dati (latenza) — fibra FTTH e FTTO	≤ 30 ms	Tempo di andata e ritorno di un pacchetto fra l'apparato terminale del cliente e il punto di interconnessione della rete dell'Organizzazione
Ritardo di trasmissione dati (latenza) — rete FWA	≤ 50 ms	Come sopra, per i collegamenti su rete

Parametro	Valore dichiarato	Definizione
		radio di proprietà dell'Organizzazione
Tasso di perdita dei pacchetti	≤ 1%	Rapporto fra pacchetti non recapitati e pacchetti trasmessi nell'intervallo di misura
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	≤ 1%	Rapporto fra tentativi di trasmissione falliti e tentativi complessivi

5. Servizio telefonico

Il servizio telefonico è erogato in tecnologia VoIP sul collegamento di accesso a Internet. Le prestazioni del servizio telefonico dipendono pertanto dalle prestazioni dell'accesso sul quale è attestato, riportate al § 3. Gli obiettivi relativi al tempo di attivazione, al tasso di malfunzionamento, al tempo di riparazione e agli indicatori di fatturazione sono dichiarati nel documento Obiettivi di qualità dell'anno 2025, pubblicato su questo sito.

Gli indicatori relativi alla probabilità di fallimento della chiamata e al tempo di instaurazione della chiamata non sono dichiarati: l'obbligatorietà è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'articolo 12, comma 8 del regolamento allegato alla Delibera n. 156/23/CONS.

6. Modalità di misurazione e condizioni di validità

- I valori di velocità si riferiscono al collegamento fra l'apparato terminale fornito dall'Organizzazione e il punto di interconnessione della rete dell'Organizzazione; non comprendono la rete locale del cliente, i collegamenti Wi-Fi interni e la rete Internet a valle del punto di interconnessione
- La misura va effettuata con apparato collegato via cavo all'apparato terminale, in assenza di altro traffico generato dal cliente e con il solo collegamento oggetto di misura attivo
- Per i collegamenti su rete radio FWA la prestazione dipende dalle condizioni di visibilità e di propagazione fra l'apparato del cliente e il nodo di distribuzione; la verifica di copertura effettuata prima dell'attivazione determina il profilo attivabile
- Per i servizi rivenduti su rete di operatori terzi i tempi e le prestazioni della rete di accesso dipendono dall'operatore wholesale; l'Organizzazione resta responsabile della gestione del rapporto, della consegna e configurazione dell'apparato e della prima interconnessione
- Sono 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

7. Difformità e tutele

Il cliente che riscontri una prestazione stabilmente inferiore alla banda minima garantita può presentare reclamo con le modalità indicate nella Carta dei Servizi e nella pagina Controversie di questo sito. Accertata la difformità e qualora questa non sia sanata, si applicano gli indennizzi indicati nella pagina Indennizzi, e il cliente può recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione per la parte di servizio non conforme.

I risultati effettivamente conseguiti rispetto agli obiettivi dichiarati sono pubblicati nella pagina Indicatori di qualità di questo sito.