NEWMEDIAWEB S.R.L. — BLUWIFI

RESOCONTO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Prima rilevazione — anno 2026

Pubblicato ai sensi della Carta dei Servizi, in attuazione delle Delibere AGCOM 131/06/CSP e 254/04/CSP

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 i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità dei servizi offerti alla clientela.

La pubblicazione dà attuazione all'impegno assunto nella Carta dei Servizi, che adotta gli indicatori previsti dalla Delibera AGCOM 131/06/CSP per l'accesso a Internet da postazione fissa e dalla Delibera 254/04/CSP per la telefonia vocale, e che fissa il livello di servizio al 99° percentile per il tempo di fornitura del collegamento iniziale e al 95° percentile per i tempi di riparazione dei guasti.

Si tratta della prima rilevazione effettuata dall'Organizzazione. Per questa ragione il documento espone, accanto ai valori misurati, i limiti della misurazione: l'Organizzazione ha ritenuto preferibile dichiarare apertamente tali limiti piuttosto che presentare come esatti valori che, in questa prima applicazione, sono parziali.

2. Periodo di riferimento e metodo

Il periodo di riferimento è compreso fra il 1° aprile e il 14 agosto 2026.

La scelta del periodo non è discrezionale. La piattaforma di gestione impiegata dall'Organizzazione non registrava la data di chiusura delle segnalazioni prima del mese di marzo 2026; la circostanza è stata riscontrata con il fornitore della piattaforma, che ne ha confermato l'introduzione successiva. Non è quindi possibile calcolare tempi di lavorazione per i periodi anteriori.

La rilevazione è stata condotta estraendo, per ciascuna segnalazione, il numero, la data e l'ora di apertura, la data e l'ora di chiusura, il dipartimento di competenza e l'oggetto. Non sono stati estratti dati identificativi dei clienti, non necessari al calcolo. Per i tre dipartimenti che erogano il servizio alla clientela non si è proceduto per campione: è stata esaminata l'intera popolazione delle segnalazioni ricadenti nel periodo.

3. Criteri di esclusione

L'esame della coda di assistenza ha mostrato che le segnalazioni non sono fra loro omogenee: una parte rilevante non costituisce una richiesta del cliente ma una notifica generata automaticamente dai sistemi. Includerle avrebbe falsato i tempi medi. Su 1.004 segnalazioni del periodo sono state pertanto escluse le seguenti categorie.

Categoria esclusa	Numero	Quota
Notifiche generate automaticamente dal canale di messaggistica all'arrivo di un messaggio o di un file	441	43,9%
Notifiche automatiche degli operatori wholesale relative alle pratiche di assurance	58	5,8%
Pratiche amministrative non riconducibili a un guasto	73	7,3%
Popolazione residua dei guasti effettivamente segnalati dai clienti	**422**	**—**

4. Risultati della rilevazione

4.1 Tempo di fornitura del collegamento iniziale

Misura	Valore rilevato	Livello dichiarato
99° percentile	entro 30 giorni	≤ 30 giorni

Misura	Valore rilevato	Livello dichiarato
Quota completata entro 30 giorni	100%	—
95° percentile	12,1 giorni	—
90° percentile	7,0 giorni	—
Valore mediano	15 ore	—

Popolazione: 41 attivazioni chiuse nel periodo. Il livello di servizio dichiarato nella Carta dei Servizi è rispettato.

4.2 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Misura	Valore rilevato	Livello dichiarato
95° percentile	4,16 giorni	≤ 4 giorni
90° percentile	1,65 giorni	—
Valore mediano	2,0 ore	—
Quota risolta entro 24 ore	87,0%	—
Quota risolta entro 72 ore	92,4%	—

Popolazione: 422 guasti segnalati dai clienti. Il valore al 95° percentile eccede di 0,16 giorni il livello dichiarato; la distribuzione è concentrata sui tempi brevi, con una mediana di due ore e quasi nove interventi su dieci conclusi entro la giornata successiva.

4.3 Tempo di completamento delle consegne e delle installazioni

Misura	Valore rilevato	Riferimento interno
95° percentile	20,2 giorni	≤ 20 giorni
90° percentile	15,2 giorni	—
Valore mediano	4,9 giorni	—
Quota completata entro 7 giorni	67,2%	—
Quota completata entro 30 giorni	97,3%	—

Popolazione: 335 pratiche di consegna chiuse nel periodo. Indicatore non previsto dalle Delibere, adottato dall'Organizzazione per il presidio del processo e pubblicato per trasparenza.

4.4 Reclami formali

Nel periodo di riferimento non è stato individuato alcun reclamo qualificabile come formale ai sensi della Carta dei Servizi. Il dato deriva dall'esame delle 264 segnalazioni del dipartimento amministrativo ricadenti nel periodo.

4.5 Soddisfazione della clientela

Nel mese di ottobre 2026 è stata condotta la prima rilevazione della soddisfazione dei clienti mediante questionario. Sono pervenute 53 risposte, per complessive 795 valutazioni. Il giudizio medio complessivo è di 4,62 su 5, con un valore mediano delle medie individuali pari a 4,93. Il giudizio più alto riguarda la cortesia del personale amministrativo; il più basso la disponibilità e continuità del servizio.

5. Limiti della misurazione

L'Organizzazione dichiara i seguenti limiti, che circoscrivono la portata dei valori sopra riportati.

Limite	Descrizione
Momento della chiusura	La misura è basata sulla data di chiusura amministrativa della segnalazione e non sul momento del ripristino del servizio. I valori costituiscono pertanto un limite superiore rispetto al tempo di ripristino effettivo: su un caso verificato singolarmente lo scarto fra l'ultimo intervento tecnico e la chiusura amministrativa è risultato di cinque giorni
Ampiezza del periodo	Il periodo misurabile è di quattro mesi e mezzo e non consente di apprezzare la stagionalità né di costruire una serie storica
Perimetro dei dipartimenti	La misurazione ha riguardato i dipartimenti di servizio e non ha incluso il dipartimento generico
Completezza delle attivazioni	Il valore sul tempo di fornitura è calcolato sulle 41 attivazioni chiuse come segnalazione nel periodo, a fronte di un numero maggiore di attività pianificate sul modulo dedicato: il dato è pertanto parziale
Rete propria e rete wholesale	Nel periodo esaminato non è stato possibile distinguere i tempi delle attivazioni su rete propria da quelli delle attivazioni su rete di operatori terzi, i cui tempi dipendono da soggetti diversi dall'Organizzazione

6. Prossime pubblicazioni

A partire dall'anno 2027 l'Organizzazione pubblicherà due resoconti semestrali e un resoconto annuale, secondo la periodicità assunta nella Carta dei Servizi. Gli strumenti di rilevazione sono stati adeguati affinché le misurazioni successive non risentano dei limiti sopra dichiarati, con particolare riguardo alla distinzione fra rete propria e rete wholesale e alla registrazione del momento di ripristino del servizio.