NEWMEDIAWEB S.R.L. — BLUWIFI

# RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ — ANNO 2025

### Servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa

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 i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità relativi all'anno 2025, a fronte degli obiettivi dichiarati nel documento Obiettivi di qualità — anno 2025.

Il documento espone i valori che l'Organizzazione è in grado di rilevare su basi documentali verificabili e dichiara espressamente, indicatore per indicatore, quali misure non sono disponibili per l'anno 2025 e per quale ragione. L'Organizzazione ha ritenuto preferibile dichiarare apertamente le indisponibilità piuttosto che presentare come misurati valori che non derivano da una misurazione.

## 2. Fonti e metodo

I valori riportati al § 3 derivano dalla piattaforma di gestione dei servizi impiegata dall'Organizzazione, interrogata direttamente sulle registrazioni dell'anno 2025. Non sono stati estratti dati identificativi dei clienti, non necessari al calcolo.

La piattaforma è stata popolata con l'anagrafica dei servizi preesistenti nel bimestre gennaio–febbraio 2025 e ha assunto la gestione corrente dei processi nei mesi successivi. Per questa ragione le registrazioni del bimestre iniziale recano una data di attivazione contrattuale convenzionale, attribuita in sede di caricamento, e non corrispondono ad attivazioni avvenute in quel periodo: sono pertanto escluse dal computo, come indicato al § 3.2.

## 3. Risultati disponibili

### 3.1 Linee di accesso attive al 31 dicembre 2025

| Tecnologia di accesso | Linee |
|---|---|
| Wireless su banda non licenziata (FWA) | 2.526 |
| Fibra ottica (FTTH / FTTO) | 50 |
| xDSL (FTTC) | 24 |
| Wireless su banda licenziata | 4 |
| **Totale delle linee classificate per tecnologia** | **2.604** |
| Linee per le quali la tecnologia non risulta classificata | 1.337 |
| **Totale complessivo** | **3.941** |

Il dato è quello prodotto dalla funzione di conteggio prevista per la comunicazione di cui all'articolo 9, comma 11 dell'Allegato A della Delibera n. 156/23/CONS. Le 1.337 linee non classificate corrispondono a servizi per i quali il campo relativo alla tecnologia di accesso non risulta compilato nella piattaforma: la ripartizione per tecnologia è pertanto parziale, mentre il totale complessivo è completo. L'Organizzazione ha avviato la classificazione di tali servizi, che sarà completata prima della rilevazione successiva.

### 3.2 Attivazioni del periodo marzo – dicembre 2025

Nel periodo compreso fra il 1° marzo e il 31 dicembre 2025 risultano attivati oltre 340 servizi di accesso su rete propria FWA, con una distribuzione regolare nei dieci mesi considerati. Il dato non comprende i servizi accessori (apparati in comodato, indirizzi IP statici, numerazioni e servizi voce), che sono registrati come voci distinte.

Il periodo di osservazione non coincide con l'anno solare per la ragione esposta al § 2: le registrazioni di gennaio e febbraio 2025 recano date di attivazione attribuite in sede di caricamento dell'anagrafica e non sono utilizzabili come misura di attivazioni effettive.

## 4. Indicatori non rilevabili per l'anno 2025

Per gli indicatori seguenti l'Organizzazione non dispone, per l'anno 2025, di registrazioni che consentano una misurazione. Ciascuna indisponibilità è riportata con la propria causa.

| Indicatore | Causa dell'indisponibilità |
|---|---|
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6) | La piattaforma di gestione 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. In assenza della data di chiusura non è calcolabile alcun tempo di lavorazione |
| Tempo di risoluzione dei reclami | Stessa causa: il tempo intercorrente fra la presentazione e la definizione del reclamo non è ricostruibile sulle registrazioni dell'anno |
| Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4) | La registrazione della data dell'ordine è stata introdotta il 3 ottobre 2025 con l'avvio del modulo contrattuale. Per i mesi precedenti non esiste una data di ordine da porre a confronto con la data di attivazione, e il periodo residuo è troppo breve per esprimere percentili significativi |
| Reclami sugli addebiti (Allegato 2) e accuratezza della fatturazione (Allegato 3) | Nel 2025 la fatturazione non era gestita sulla piattaforma attuale, entrata in esercizio per questa funzione nel 2026. I documenti dell'anno sono conservati nell'archivio della conservazione sostitutiva, che non riporta in forma interrogabile la serie e il tipo di documento necessari al calcolo degli indicatori |
| Tasso di malfunzionamento (Allegato 5) | Il numeratore richiede il conteggio delle segnalazioni di malfunzionamento distinte dalle altre segnalazioni; la classificazione per tipologia è stata introdotta nel corso del 2026. Il denominatore, costituito dal numero di linee di accesso, è invece disponibile ed è riportato al § 3.1 |
| Indicatori del servizio di assistenza telefonica | Le statistiche di chiamata del centralino non sono disponibili per l'anno 2025 |

## 5. Provvedimenti adottati

Le cause esposte al § 4 sono state rimosse nel corso del 2026. La piattaforma registra ora la data di chiusura delle segnalazioni; il modulo contrattuale registra la data dell'ordine; la fatturazione è gestita sulla stessa piattaforma, con il tipo e la serie del documento disponibili per l'interrogazione; la classificazione delle segnalazioni per tipologia consente di isolare i malfunzionamenti.

La prima rilevazione condotta su queste basi è pubblicata nel documento Resoconto degli indicatori di qualità dei servizi — anno 2026, disponibile in questa stessa pagina, che riporta i valori misurati e i limiti ancora presenti. A partire dall'anno 2027 l'Organizzazione pubblicherà due resoconti semestrali e un resoconto annuale, secondo la periodicità assunta nella Carta dei Servizi.

## 6. Nota di raccordo normativo

Gli obiettivi e i resoconti di qualità dell'Organizzazione sono redatti secondo la Delibera AGCOM n. 156/23/CONS. 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: la corrispondenza fra gli indicatori delle due discipline è riportata nel documento Prestazioni di base — anno 2025, pubblicato in questa stessa pagina.