

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori – Centro Direzionale

Isola B5 Torre Francesco 80143 – NAPOLI

PEC: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2025 (Del. 156/23/CONS) per l'ISP NEW S.R.L.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa), NEW SRL trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2025. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale <https://www.newcomm.it> nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet, unitamente alla carta dei servizi, alle rilevazioni annuali e semestrali e alla documentazione relativa agli obiettivi.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

RECLAMI SUGLI ADDEBITI

(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Valore rilevato: 0,10 %

Obiettivo prefissato: non oltre lo 0,5 %

Per tale indicatore è obbligatorio specificare la percentuale di fatture uniche emesse per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati.

Fatture uniche per servizi di telefonia post-pagati: N/A

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

(Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: La 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.

Valore rilevato: 0,00 %

Obiettivo prefissato: non oltre il 1,5 %

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

(Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

RAPPORTO A – Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Nel periodo di rilevazione non sono stati completati contratti per ordini privi di intervento tecnico sul campo (numero contratti completati: 0); i valori relativi a questo rapporto non sono quindi applicabili.

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: non oltre 30 giorni

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: non oltre 45 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: non oltre 60 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: non inferiore al 99%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: non inferiore al 99%

RAPPORTO B – Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: 27 giorni

Obiettivo prefissato: non oltre 30 giorni

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: 71 giorni

Obiettivo prefissato: non oltre 90 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: 98 giorni

Obiettivo prefissato: non oltre 180 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile

Valore rilevato: 99%

Obiettivo prefissato: non inferiore al 95%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: 99%

Obiettivo prefissato: non inferiore al 95%

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Valore rilevato: 6,80 %

Obiettivo prefissato: non oltre il 10 %

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

RAPPORTO A – Servizi forniti con infrastrutture proprie

NEW SRL non eroga servizi di comunicazione da postazione fissa avvalendosi di proprie infrastrutture di accesso; i valori relativi a questo rapporto non sono quindi applicabili.

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: N/A

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: N/A

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: N/A

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: N/A

Obiettivo prefissato: N/A

RAPPORTO B – Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 10 ore

Obiettivo prefissato: non oltre 150 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 36 ore

Obiettivo prefissato: non oltre 160 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 60 ore

Obiettivo prefissato: non oltre 360 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: 99%

Obiettivo prefissato: non inferiore al 95%

PROBABILITÀ DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA

(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione, espresso in percentuale.

Valore rilevato: Sospeso (art. 12 comma 8)

Obiettivo prefissato: Sospeso (art. 12 comma 8)

TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA

(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)



Definizione dell'indicatore: L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Valore rilevato: Sospeso (art. 12 comma 8)

Obiettivo prefissato: Sospeso (art. 12 comma 8)

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

11/05/2026

NEW SRL

Viale Dell'Industria, 93

36070 Trissino (VI)