

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

Redder Telco Srl

Anno di riferimento: **2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	<b>2025</b>

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>0,00%</b>	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	<b>NA</b>	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	<b>0,00%</b>	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>8</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>3</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>10</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>99,00%</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>99,00%</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero dei contratti completati		
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>45</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>36</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>42</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>99,00%</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>99,00%</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero dei contratti completati		
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		<b>0</b>				
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		<b>0</b>				
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	<b>1,00%</b>	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>2,5</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>4</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>2</b>
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>99,00%</b>

			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82,50%
S/A	O <sup>(1)</sup>	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
S/A	O <sup>(1)</sup>	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento



Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni dei consumatori

Centro Direzionale – Isola B5 Palazzo Torre Francesco  
80143 – NAPOLI

Camisano Vicentino, 09/06/2025

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2025

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Redder Telco rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo [redder.it](http://redder.it).

\*\*\*

**1. Reclami sugli addebiti** (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:** Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1%

**Risultato:** Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0%

**2. Accuratezza della fatturazione** (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:** 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: 1%

**Redder Telco s.r.l.**

**Sede legale:** Piazzale Castagnara 17, 35010 Cadoneghe (PD)  
**Sede operativa:** Via Ferracina 2, 36043 Camisano Vicentino (VI)  
Cap. Soc. 50.000 € i. v.  
C.F./P.IVA: IT04419990280

Telefono: **0444 1783651**  
Fax: **0444 1783652**  
PEC: **redder@pec.it**  
E-mail: **info@redder.it**  
WEB: **www.redder.it**



**Risultato:** 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: 0%

### 3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

**Obiettivo:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 3 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 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: 98 %
- Numero dei contratti completati: NA

**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 8 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 3 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %
- Numero dei contratti completati:

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

**Obiettivo:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 40 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 35 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97 %
- Numero dei contratti completati: NA



**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 45 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 36 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 42 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98 %
- Numero dei contratti completati:

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: 0

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 0

**4. Tasso di malfunzionamento** (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:** Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 1 %.

**Risultato:** Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 1 %.

**5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

**Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 3 ore
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 4 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 2 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 2,5 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 4 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 2 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.



## 5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

### **Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 4 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80 %.

### **Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 4 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 82,5 %.

---

**Redder Telco s.r.l.**

**Sede legale:** Piazzale Castagnara 17 , 35010 Cadoneghe (PD)  
**Sede operativa:** Via Ferracina 2, 36043 Camisano Vicentino (VI)  
Cap. Soc. 50.000 € i. v.  
C.F./P.IVA: IT04419990280

Telefono: **0444 1783651**  
Fax: **0444 1783652**  
PEC: **redder@pec.it**  
E-mail: **info@redder.it**  
WEB: **www.redder.it**