

Nome Indicatore	RIF delibera 278/04/C SP IPTV	MISURA	Valore obiettivo 2009	consuntivo II semestre 2009
tempo di attivazione del servizio IPTV	all 1	- 95% del tempo di fornitura - 99% del tempo di fornitura - percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	60 gg solari -	<b>70 gg</b>
		- 99% del tempo di fornitura - percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90 gg solari	<b>107 gg</b>
tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	all 2	tempo medio di risposta alle chiamate entranti -	110 sec.	<b>81</b>
		percentuale di chiamante entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%	<b>58%</b>
fatture contestate	all 3	rapporto tra numero di reclami su addebiti fattura reattivi al servizio IPTV ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio emesse nello stesso periodo di rilevazione	35%	<b>1,28%</b>
accuratezza delle fatturazione	all 4	rapporto tra il numero delle fatture che sono state contestate per addebiti relativi al servizio IPTV e per le quali la contestazione è stata riconosciuta fondata e che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio	1,20%	<b>0,89%</b>
diponibilità del servizio	all 5	indisponibilità del servizio	96 h	<b>9,6 h</b>
		tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV	20 gg	<b>36 gg</b>