

Indicatori di Qualità IPTV - I semestre 2009

Nome Indicatore	RIF delibera 278/04/CSP IPTV	MISURA	Valore obiettivo 2009	Consuntivo I semestre 2009	Note
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	55 gg	
		- 99% del tempo di fornitura - percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90 gg solari	90 gg	
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	All 2	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	110 sec	89	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%	63%	
Fatture contestate	All 3	Rapporto tra numero di reclami su addebiti fattura relativi al servizio IPTV ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi alla stesso servizio emesse nello stesso periodo di rilevazione	.3,5%	2,23%	
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%	0,82%	
Diponibilità del servizio	All 5	Indisponibilità del servizio	96 H	9 H	
		Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV	20 gg	28 gg	