

Allegato 4 alla INFOSTRADA IPTV

**OBIETTIVI ANNUALI**  
per gli indicatori di qualità per il servizio  
**INFOSTRADA IPTV**  
Anno 2010

PARAMETRO	OBIETTIVO 2010	RESOCONTO 1° SEMESTRE 2010	NOTE
<b>Tempo di attivazione del servizio IPTV</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura; <b>60 gg solari</b>	35 gg solari	
	- Percentile 99% del tempo di fornitura; <b>90 gg solari</b>	76 gg solari	
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	-	
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.</b>	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate Entranti;  <b>85 secondi</b>	48.75 sec	
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi  <b>35 %</b>	63%	
<b>Fatture contestate</b>	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi al servizio IPTV		

	(ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione) <b>3.5%</b>	1,16%	
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	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 quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito (emessa nel periodo oggetto di rilevazione) ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio (emesse nello stesso periodo di rilevazione); <b>1.2%</b>	0,87%	
<b>Disponibilità del servizio</b>	Indisponibilità media del servizio IPTV; <b>96 ore</b>	9 ore	
	- Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV <b>20 giorni</b>	56 giorni	

