

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

PARAMETRO	OBIETTIVO 2010	RESOCONTO 1° SEMESTRE 2010	NOTE
Tempo di attivazione del servizio IPTV	- Percentile 95% del tempo di fornitura; 60 gg solari	45 gg solari	
	- Percentile 99% del tempo di fornitura; 90 gg solari	65 gg solari	
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente		
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate Entranti; 85 secondi	54,3 sec	
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi 35 %	56%	
Fatture contestate	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)	1,82%	

	3.5%		
Accuratezza della fatturazione	<p>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);</p> <p style="text-align: center;">1.2%</p>	1,2%	
Disponibilità del servizio	<p>Indisponibilità media del servizio IPTV; 96 ore</p>	13 ore	
	<p>- Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV</p> <p style="text-align: center;">20 giorni</p>	89 giorni	