

OBIETTIVI ANNUALI
per gli indicatori di qualità per il servizio
INFOSTRADA IPTV
Anno 2011

PARAMETRO	OBIETTIVO 2011	RESOCONTO 1° SEMESTRE 2011
Tempo di attivazione del servizio IPTV	- Percentile 95% del tempo di fornitura; 50 gg solari	37 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura; 80 gg solari	59 gg
	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	51,5%
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi 35 %	50%
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) 3.5%	2,05 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture che sono state contestate per	

	<p>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>1.2%</p>	0,98%
Disponibilità del servizio	Indisponibilità media del servizio IPTV; 96 ore	15 ore
	<p>- Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV</p> <p>20 giorni</p>	19 giorni

