

**CARTA DEI SERVIZI INFOSTRADA IPTV**

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

<b>PARAMETRO</b>	<b>OBIETTIVO 2011</b>	<b>ANNO 2011</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio IPTV</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura; <b>50 gg solari</b>	<b>37 gg</b>
	- Percentile 99% del tempo di fornitura; <b>80 gg solari</b>	<b>81 gg</b>
	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>	<b>51,1%</b>
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi  <b>35 %</b>	<b>58 %</b>
<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>	<b>2,05%</b>
<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>	<b>1,07 %</b>
<b>Disponibilità del servizio</b>	Indisponibilità media del servizio IPTV; <b>96 ore</b>	<b>18 ore e 15 min</b>
	- Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV <b>20 giorni</b>	<b>126 giorni</b>