

SERVIZI DI TELEVISIONE A PAGAMENTO (Delibera n. 278/04/CSP)

OPERATORE: **FASTWEB**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: I° SEMESTRE 2011

Tempo di attivazione del servizio		Servizi diretti con proprie strutture			Servizi diretti con strutture di altro operatore		
	Percentile 95 del tempo di fornitura per ordini validi	24			37		
	Percentile 99 del tempo di fornitura per ordini validi	35			40		
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99.1%					
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto				99%		
	Orario per prendere gli ordini	Lunedì – venerdì			Sabato		
	M	0.00	12.00	M	0.00	12.00	
	P	12.00	0.00	P	12.00	0.00	

clienti acquisiti nel periodo Gennaio - Giugno 2011

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	45.13
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		43.16%

N.B. Indicare se la rilevazione dei dati è censuaria o campionaria in tal caso indicare il numero di campioni osservati

Disponibilità del servizio	a) percentuale di indisponibilità media del servizio	ore/anno %	0.04% (su base semestrale)
	b) tempo medio tra due indisponibilità del servizio	giorni solari	120

Censuaria