

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

OPERATORE: **FASTWEB/e.Bismedia**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **1 gennaio – 31 dicembre 2010 - annuale**

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	

Dato campionato: clienti acquisiti nel periodo Gennaio – Dicembre 2010.

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	86
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	22.8%
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse	%	0.6%

	nello stesso periodo indipendentemente dalla fondatezza del reclamo		
Accuratezza della fatturazione	Percentuale delle fatture che riportano una rettifica di precedenti fatture emesse	%	0.5%

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 %	0,08%
	b) tempo medio tra due indisponibilità del servizio	giorni solari	120

Censuaria