

INDICATORI RAPPORTI CON L'UTENZA						
						Anno 2013
NUOVO N.RO INDICATORE	VECCHIO n° ord. Indicatore	INDICATORI (Descrizione)	MODALITA' DI CALCOLO	FREQUENZA RILEVAZIONE	CALCOLO	VALORE
RUT 1	RUT 2	SODDISFACIMENTO CLIENTI PER ALLACCIAMENTI	N° ISTANZE SODDISF. ENTRA TEMPI CARTA DEI SERVIZI / N° ISTANZE TOTALI	ANNUALE	364 / 366	99%
RUT 2	NUOVO	RIDUZIONE FATTURE ERRATE	% RETTIFICHE FATTURE/ N.RO TOTALE FATTURE	ANNUALE	227 / 99352	23%
RUT 3	RUT 4	RECLAMI	N.RO TOTALE RECLAMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ANNUALE		3
RUT 4	NUOVO		% RISPOSTE NEI TEMPI DEI RECLAMI / TOTALE RECLAMI	ANNUALE	2/3	0,67
RUT 5	A23	FORMULAZIONE PREVENTIVI ENTRO 30 GIORNI	NUM. PREV. REDATTI	ANNUALE		439
RUT 6	A24		NUM. PREV. REDATTI ENTRO 30 GG / NUM. PREVENTIVI TOTALI	ANNUALE	436 / 439	99%

TABELLA 5