

Principali indicatori di qualità del 2015

DESCRIZIONE INDICATORE	FREQUENZA MONITORAGGIO	SOGLIA VALORE	VALORE EFFETTIVO CONSEGUITO 2015
ATTIVAZIONE NUOVA FORNITURA A SEGUITO DI CONTRATTO/SUBENT	Annuale	15gg lavorativi	7 gg lavorativi
COMUNICAZIONE ALL'UTENTE SU LAVORI DA EFFETTUARE	Annuale	30gg lavorativi	30 gg lavorativi
ASSISTENZA TECNICA (RIPARAZIONI, RIPRISTINI E DISSERVIZI)	Annuale	2gg / 15gg lav in base alla situazione di pericolo	2 gg lavorativi
ATTIVAZIONE NUOVA FORNITURA	Annuale	15gg lavorativi	2 - 3 gg lavorativi
TEMPI PER SOPRALLUOGO DALLA RICHIESTA	Annuale	30gg lavorativi	20 gg lavorativi
REALIZZAZIONE LAVORI	Annuale	60gg lavorativi	50 gg lavorativi
VERIFICA DEL CONTATORE	Annuale	30gg lavorativi	20 gg lavorativi
NUMERO DI RECLAMI SCRITTI	Annuale	< 100	24
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	Annuale	30gg lavorativi	100%
N° NC DERIVANTI DAL SUPERAMENTO DEI LIMITI DI LEGGE DEI PARAMETRI DELLE ACQUE IN USCITA	Annuale	≤15	14
N° DI INTERVENTI DI MANUTENZIONE NON EFFETTUATI COME DA PROGRAMMA	Annuale	≤15 %	5,8%
% VOLUME PERDUTO IN ADDUZIONE	Annuale	< 10%	6%
% VOLUMI ACQUISTATI SUL COMPLESSIVO GESTITO	Annuale	25%	20%
N° CORSI DI FORMAZIONE ANNUI PER TUTTO IL PERSONALE	Annuale	> 4	7