

CATEGORIA	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERFORMANCE (2023)												PERFORMANCE (2024)														
		SODISFACIMENTO CLIENTI				TEMPI DI ATTESA				RICORSO A CANALI ALTERNATIVI				SODISFACIMENTO CLIENTI				TEMPI DI ATTESA				RICORSO A CANALI ALTERNATIVI						
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE	VALORE TARGET	VALORE REALE	VARIAZIONE
GRUPPO	SODISFACIMENTO CLIENTI	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%
GRUPPO	TEMPI DI ATTESA	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%
GRUPPO	RICORSO A CANALI ALTERNATIVI	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min	10%	12%	+2%	90%	88%	-2%	15min	18min	+3min