

Fatture contestate

Definizione dell'indicatore:

la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obbligatorietà dell'indicatore:

facoltativo per il primo anno di attuazione della delibera (2005) ed obbligatorio dal secondo anno in poi.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

1 gennaio-31 dicembre – annuale

Rilevazione dei dati:

censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo

Periodi di rilevazione:

1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura:

rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Unità di misura:

Valore percentuale

Date d'invio dei rapporti all'Autorità:

annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno