

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
Facoltà di Ingegneria
Corso di laurea in Ingegneria Gestionale



Tesi di laurea in
GESTIONE AZIENDALE

**METODI E STRUMENTI PER LA GESTIONE E IL
CONTROLLO DELLA QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DI
SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ: IL CASO METRONAPOLI**

RELATORE:
Chiar.mo Prof.
Giuseppe Zollo

CANDIDATO:
Daniele Pizzo
Matr. 042/1088

CORRELATORE:
Dott. Attilio Capasso

ANNO ACCADEMICO 2002-2003

*A mia madre,
che mi ha accompagnato
e guidato fino a questo punto,
e non può essere con me oggi
a gioire di questo traguardo*