

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2023-31.12.2023)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	-
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten</b>

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	<b>11</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>4</b> <b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	

**Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	<b>11</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>4</b> <b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino	<b>Sì</b>
--------------------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>11</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>4</b> <b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi	<b>No</b>
----------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>non attivo</b>

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori rampe</b>
--	--

altro

### Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

### Raggiungibilità con biciclette

Presenza pista ciclabile fino al servizio **No**

### Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**  
Numero applicazioni **1**  
Descrizione applicazioni **L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB/Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB.**

Accessibilità tramite canali di comunicazione  
Tipologia di canale **telefono, PEC, interfaccia web, Instagram, posta cartacea, Facebook, E-mail, WhatsApp**  
(specificare altro)

### Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **2**

Descrizione dei servizi on-line **Sistema comunicativo dedicato ai familiari dei residenti delle strutture per anziani (Newsletter, Messaggi WhatsApp), utilizzo questionari di soddisfazione online / Spezielles Kommunikationssystem für die Angehörigen von Bewohnern von Einrichtungen für Senioren (Newsletter, WhatsApp-Nachrichten) und Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens**

Modulistica da scaricare **Sì**

Faq **No**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) **147869**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **434375**

### COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi  
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **3**  
Periodicità aggiornamenti **annuale**  
Rendicontazione standard di qualità **Sì**  
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**  
Relazione progetti di miglioramento **Anziani\_Allegato n. 1 (Rendiconto obiettivi di miglioramento).pdf**

Newsletter  
Presenza newsletter **Sì**  
Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte	<b>6</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>10</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>Sì</b>
Articolazione	<b>per settore</b>
Specificare quali settori	<b>residenze per anziani; centri di assistenza diurni (solo Villa Europa) ; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren (nur Villa Europa); Hauspflegedienst</b>
Frequenza	<b>annua</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>Residenze per anziani: residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Centri di assistenza diurni: utenti in grado rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Servizio assistenza domiciliare: utenti ovvero legali rappresentanti / tutori / persone di riferimento / /Wohneinrichtungen für Senioren: autonomer Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Tagesstätten für Senioren: autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Hauspflegedienst: Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen</b>
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10) Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )	<b>1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5 (1= unzufrieden; 5= zufrieden)</b>
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	<b>Residenze per anziani: residenti --&gt; 3,86; famigliari --&gt; 3,81 Centri di assistenza diurni (solo Villa Europa): utenti --&gt; 4,63; famigliari --&gt; 4,62 Servizio assistenza domiciliare: 4,75/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste - &gt; 3,86 Familienangehörige --&gt; 3,81 Tagesstätten für Senioren (nur Villa Europa): Heimgäste --&gt; 4,63 Familienangehörige --&gt; 4,62 Hauspflegedienst: 4,75 Residenze per anziani 2019 --&gt; residenti: 3,86; famigliari: 3,38; 2022 -&gt; residenti: 3,95 ; famigliari: 3,97; 2023 -&gt; residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81 Centri assistenza diurni (solo Villa Euopa): 2019 --&gt; utenti: 4,14; famigliari: 4,57 2022 --&gt; utenti: 4,38 ; famigliari: 5 2023 --&gt; utenti: 4,63; famigliari: 4,62 Servizio di assistenza domiciliare: 2019: 4,77; 2021: 4,77; 2022: 4,85 ; 2023: 4,75/ Wohneinrichtungen für Senioren 2019--&gt; Heimgäste: 3,86; Familienangehörige:3,38;2022- ðHeimgäste:3,95 Familienangehörige:3,97;2023- ðHeimgäste:3,86; Familienangehörige: 3,81 Tagesstätten für Senioren: 2019--&gt;</b>

Heimgäste: 4,14; Familienangehörige: 4,57  
 2022--> Heimgäste: 4,38;  
 Familienangehörige:5; 2023--> Heimgäste  
 (nur Villa Europa): 4,63; Familienangehörige:  
 4,62 Hauspflegedienst: 2019: 4,77; 2021:  
 4,77; 2022: 4,85; 2023: 4,75  
 Anziani\_Allegato n 2 (Tariffe SAD).pdf

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore  
 Relazione indagine di soddisfazione  
 dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

**RSA (tariffa giornaliera)=63,95€ /stanza  
 singola;60,75€/stanza doppia;CAD (tariffa  
 giornaliera,8 ore)=liv. 0: 14€(rapp al  
 reddito);liv. 1:18,00€ (non rapp al reddito);  
 liv.2: 26€ (non rapp al reddito); liv.3: 36,00€  
 (non rapp al reddito);liv.4 :42 € (non rapp al  
 reddito) pasti: 3,80€ (non rapp al reddito);  
 bagno/doccia:min 5,30 max 9,90€ (rapp al  
 reddito); lavaggio capelli:min 6,70 max  
 11,70€(rapp. al reddito);pedicure:min 8,30  
 max 22,70€ (rapp. al reddito);SAD:si veda  
 allegato a "Relazione indagine di  
 soddisfazione del gestore/Wohnheime  
 (Tagessatz)=63,95€/Einzelz.;60,75€/Doppelz.  
 ;Sen.-Tagesstätten  
 (T.satz,8h.)=Pflegest.0:14€ (nach  
 Einkommen);Pflegest.1:18,00€ (nicht n.  
 Eink.);Pflegest.2: 26€ (nicht  
 n.Eink.);Pflegest.3: 36€ (nicht n.  
 Eink.);Pflegest.4: 42€ (nicht n.  
 Eink.);Mahlzeiten: 3,80€ (nicht nach  
 Einkommen);Bad/Dusche:min.5,30 max.  
 9,90€( je nach  
 Einkommen);Haarwäsche:min.6,70 max.  
 11,70€ (je nach Einkommen);Fußpflege:min.  
 8,30 max. 22,70€ (je nach  
 Einkommen);Hauspflegedienst**

Agevolazioni tariffarie

**Residenze Anziani: tariffe rapportabili al  
 reddito (DPGP 30/2000 e succ. modifiche),  
 stanti i massimali di cui sopra;  
 CAD: v. "descrizione tabella tariffaria"  
 SAD: applicata tariffa minima o massima a  
 seconda situazione reddituale (DPGP 30/2000  
 e succ. modifiche) / Wohneinrichtungen für  
 Senioren: Tarife anhand des Einkommens  
 berechnet (gemäß DHL 30/2000 i.g.F) im  
 Rahmen der genannten Höchstgrenzen;  
 Tagesstätten für Senioren: siehe "Erklärung  
 der Tariftabelle"  
 Hauspflegedienst: Tarife anhand des  
 Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000  
 i.g.F)**

## QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

No

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0</b>

#### **INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
---	-----------

Relazione indicatori ARERA	<b>Anziani_Allegato n 3 (Standard di qualità SAD).pdf</b>
----------------------------	---

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Seniorenwohnheime - Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Accessibilità multicanale alle informazioni/ Seniorenwohnheime - Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (24/24h per 365 giorni/anno) / Seniorenwohnheime - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Seniorenwohnheime – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Valore raggiunto	<b>16</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime</b>
------------	---

**– Possedere le adeguate qualifiche professionali da parte del personale – in % / in Prozenten**

Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Seniorenwohnheime – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten</b>
------------	--

Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
------------	--

Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Seniorenwohnheime – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
------------	---

Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
------------	---

Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per residente) / Seniorenwohnheime – Ausarbeitung eines</b>
------------	--

Valore previsto	<b>individuell abgestimmten</b>
Valore raggiunto	<b>Betreuungsprojektes (mindestens ein Mal pro</b>
Indennizzo	<b>Jahr für jeden Heimgast) – in % / in</b>
Standard	<b>Prozenten</b>
	<b>100</b>
	<b>100</b>
	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - scelta fra due menù</b>
	<b>diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime –</b>
	<b>Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei</b>
	<b>Menüs zu wählen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - garanzia della</b>
	<b>somministrazione di diete personalizzate/</b>
	<b>Seniorenwohnheime – Gewährleistete</b>
	<b>Verabreichung von individuell abgestimmten</b>
	<b>Sonderdiäten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - strutture in cui è applicata</b>
	<b>la norma HACCP / Seniorenwohnheime –</b>
	<b>Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie</b>
	<b>angewandt wird – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Capi di vestiario</b>
	<b>personale dei</b>
	<b>residenti che tornano</b>
	<b>dalla lavanderia</b>
	<b>senza danni</b>
	<b>imputabili alla</b>
	<b>responsabilità della</b>
	<b>stessa / Seniorenwohnheime –</b>
	<b>Rückerstattung der persönlichen</b>
	<b>Kleidungsstücke der Bewohner/innen aus der</b>
	<b>Wäscherei ohne Schäden, die auf die</b>
	<b>Verantwortung der Wäscherei selbst</b>
	<b>zurückzuführen sind – in % / in Prozenten</b>

Valore previsto	100
Valore raggiunto	90
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<b>CAD - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Tagesstätten für Senioren – Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<b>CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<b>CAD - ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00/8.30 alle ore 16:00/16.30, esclusi i festivi)/ Tagesstätten für Senioren - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (von Montag bis Freitag, von 8:00/8.30 bis 16:00/16.30 Uhr, Feiertage ausgenommen) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<b>CAD - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	-
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<b>CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100



Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Tagesstätten für Senioren – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>50</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Tagesstätten für Senioren – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato / Tagesstätten für Senioren – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojekte (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	<b>CAD - Possibilità di scelta ad ogni pasto fra due menù diversi / Tagesstätten für Senioren – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indenizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indenizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indenizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflegedienst"</b>
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	

## Standard

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indenizzo

Standard

Benchmarking

Sì

Certificazioni di qualità

Tipologia (sono possibili scelte plurime)

Tipologia delle altre certificazioni

**altre (specificare quali)**

**Le residenze "Villa Armonia" e "Villa Serena" hanno ottenuto la certificazione "Qualità e Benessere" e le residenze "Don Bosco" e "Villa Europa" la certificazione "RQA Südtirol Alto Adige". Die Seniorenwohnheime "Villa Harmonie" und "Villa Serena" haben die Zertifizierung "Qualität und Wohlbefinden" und die Seniorenwohnheime "Don Bosco" und "Villa Europa" die Zertifizierung "RQA Südtirol Alto Adige" erhalten.**

Certificazioni di settore

Sì

### **TUTELA CITTADINO UTENTE**

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Indicazioni procedure in bolletta

Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

Sì

Tipologia

**informatizzato**

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

**da 0 a 15 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

**10**

N. segnalazioni annue  
(specificare)

**0**

N. reclami annui

**16**

(specificare)

**Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui

**0**

Relazione reclami

**Anziani\_Allegato n 4 (Relazione Reclami).pdf**

22/04/2024