

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

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>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>non attivo</b>

#### **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>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>non attivo</b>

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

Orari attivi	<b>11</b>
Numero ore attive settimanale	<b>4</b>
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 a numeri verdi**

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

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

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

#### **Accessibilità per disabili**

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

**rampe****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

**Instagram, E-mail, WhatsApp, PEC, interfaccia web, Facebook, posta cartacea, telefono**

Tipologia di canale

(specificare altro)

**Web usability**

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

**Sì**

Numero servizi online

**3**

Descrizione dei servizi on-line

**Sistema comunicativo dedicato ai familiari dei residenti delle strutture per anziani (Newsletter, Messaggi WhatsApp); utilizzo questionari di soddisfazione online presso le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani; Da Febbraio 2024 possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / Spezielles Kommunikationssystem für die Angehörigen von Bewohnern von Einrichtungen für Senioren (Newsletter, WhatsApp-Nachrichten); Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens in den stationären und teilstationären Einrichtungen für Senioren ; Ab Februar 2024 können die Spesenabrechnungen und die Rechnungen über das PAgO PA-System bezahlt werden**

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)

**121864**

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

**385791****COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsability - Bilancio/Relazione Sociale

**Sì**

Carte dei servizi

**Sì**

Disponibilitá carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti	<b>3</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>annuale</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>Sì</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>Sì</b>
Relazione progetti di miglioramento	<b>Anziani_Allegato n. 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento2024.pdf</b>
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Periodicità (indicare)	<b>altro</b>
Numero campagne informative fatte	<b>2</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>7</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	<b>No</b>
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>Sì</b>
Customer quantitative fatte	<b>per settore</b>
Articolazione	<b>residenze per anziani; centri di assistenza diurni ; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren; Hauspflegedienst annua</b>
Specificare quali settori	<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/ /Wohneinrichtungen für Senioren: autonomer Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Tagesstätten für Senioren: autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Hauspflegedienst: Nutzer</b>
Frequenza	<b>1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5 (1= unzufrieden; 5= zufrieden)</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>Residenze per anziani: residenti --&gt; 4,00; famigliari --&gt; 3,84 Centri di assistenza diurni: utenti --&gt; 3,81; famigliari --&gt; 4,00 Servizio assistenza domiciliare: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste - &gt; 4,00 Familienangehörige --&gt; 3,84 Tagesstätten für Senioren : Heimgäste --&gt; 3,81 Familienangehörige --&gt; 4,00 Hauspflegedienst: 4,78 Residenze per anziani 2022 -&gt; residenti: 3,95 ; famigliari: 3,97; 2023 -&gt; residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81; 2024 --&gt; residenti: 4,00; famigliari: 3,84; Centri assistenza diurni: 2022 --&gt; utenti: 4,38 ; famigliari: 5 2023 --&gt; utenti (solo Villa Europa): 4,63; famigliari: 4,62; 2024 --&gt; utenti: 3,81; famigliari: 4,00 Servizio di assistenza domiciliare: 2022: 4,85 2023: 4,75 2024: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren 2022-Heimgäste:3,95 Familienangehörige:3,97;2023-</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; )	
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	

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

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

**Heimgäste:3,86; Familienangehörige: 3,81  
2024- Heimgäste: 4,00;  
Familienangehörige:3,84;Tagesstätten für  
Senioren: 2022--> Heimgäste: 4,38;  
Familienangehörige:5,00; 2023--> Heimgäste  
(nur Villa Europa): 4,63; Familienangehörige:  
4,62; 2024--> Heimgäste: 3,81;  
Familienangehörige: 4,00 Hauspflegedienst:  
2022: 4,85; 2023: 4,75; 2024: 4,78  
Anziani\_Allegato n 2 (Tariffe SAD 2024).pdf**

**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**

**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	<b>No</b>
Presente	
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>1</b>
<b>INDICATORI</b>	
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>16,33</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals – 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 - 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</b>

Valore previsto	<b>progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per residente) / Seniorenwohnheime – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojektes (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei 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 sommministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten 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 la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie 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	<b>Carta dei servizi</b>
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Capi di vestiario personale dei residenti che tornano dalla lavanderia senza danni imputabili alla responsabilità della stessa / Seniorenwohnheime – Rückerstattung der persönlichen Kleidungsstücke der Bewohner/innen aus der</b>

Valore previsto	<b>Wäscherei ohne Schäden, die auf die Verantwortung der Wäscherei selbst zurückzuführen sind – in % / in Prozenten</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>90</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – 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>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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>99,8</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>-</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der</b>

Valore previsto	<b>angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>No</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	<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 raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>No</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	<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 raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	<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 raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	<b>CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>100</b>
Standard	<b>Sì</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	
Valore previsto	<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 raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

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	<b>No</b>
Valore raggiunto	
Indenizzo	
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	
Indennizzo	
Standard	
Benchmarking	<b>Sì</b>
Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>altre (specificare quali)</b>
Tipologia delle altre certificazioni	<b>Le residenze "Villa Armonia" e "Villa Serena" hanno mantenuto 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" beibehalten.</b>
Certificazioni di settore	<b>Sì</b>
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Indicazioni procedure in bolletta	
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 0 a 15 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>11</b>
N. segnalazioni annue (specificare)	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht</b>
(specificare)	<b>10</b>
N. suggerimenti annui	<b>Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht</b>
Relazione reclami	<b>0</b>
	<b>Relazione reclami 2024.pdf</b>