

**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 **213568**N. utenti nell'anno **66660**

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

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

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

Numero ore di apertura settimanale **50**Numero giorni di apertura settimanale  
domenica/festivi **5**  
**non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **2****Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale **50**Numero giorni di apertura settimanale  
domenica/festivi **5**  
**non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale **5**  
Numero giorni attivi settimanali **50**  
domenica/festivi **non attivo**

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

**Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

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 **rampe  
ascensori****Raggiungibilità con mezzi pubblici**Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****Raggiungibilità con biciclette**Presenza pista ciclabile fino al servizio **Sì**

## Accessibilità digitale

|  |   |
|--|---|
| Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) | <b>Sì</b>   |
| Numero applicazioni                                | <b>1</b>  |
| Descrizione applicazioni                           | <b>App ufficiale e gratuita per i disp. Android e iOS. Intuitiva e semplice, l'app fornisce un servizio: gli utenti hanno i dettagli e gli orari di ogni spettacolo, recita per recita, sempre agg. in tempo reale e potranno acquistare i biglietti. /Offizielle, kostenlose App für Android/iOS Intuitiv und einfach: Benutzer haben die Details und Seiten der einzelnen Stücke, immer in Echtzeit aktualisiert und können Tickets kaufen ACQUISTO IN APP - Acquistare i biglietti direttamente attraverso le pag. dell'app con la poss. di scegliere il posto manualmente sulla mappa o usufruire dell'opzione best seat che sceglierà in base alle disponibilità in sala./Kauf von Tickets direkt über die App, Möglichkeit zur Sitzplatzwahl INFO SPETTACOLI - Consultare la presentazione degli spettacoli ins. al calendario delle recite e vedere la durata./Auskunft über die Shows und die Spieldauer</b><br><b>SCHEDE DI SALA-Scaricare le schede di sala e leggerle su smartphone/Karten herunterladen und auf dem Smartphone anzeigen</b> |

|   |
|---|
| Accessibilità tramite canali di comunicazione |
| Tipologia di canale                           |

(specificare altro)

**telefono, Instagram, interfaccia web, WhatsApp, Altro, PEC, E-mail, posta cartacea, Facebook, Twitter  
news letter, linkedin, you tube, spotify, pinterest**

## Web usability

|   |
|---|
| Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni |
| Numero servizi online   |

|                                 |
|---------------------------------|
| Descrizione dei servizi on-line |
|---------------------------------|

**Sì**

**3**

**Stagioni teatrali  
Laboratori teatrali (iscrizioni)  
Archivio storico digitale  
Biglietteria e abbonamenti  
News  
Theater Spielzeiten  
Theaterworkshops (Anmeldung)  
Historisches digitales Archiv  
Tickets und Dauerkarten  
news**

|                          |
|--------------------------|
| Modulistica da scaricare |
| Faq                      |

**Sì**

**Sì**

|   |
|---|
| Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più |
|---|

**112356**

di una volta)

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **159281**

### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsability - **No**  
Bilancio/Relazione Sociale

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

Carte presenti/servizi forniti **1**  
Periodicità aggiornamenti **pluriennale**  
Rendicontazione standard di qualità **Sì**  
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**  
Relazione progetti di miglioramento

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

Numero campagne informative fatte **8**

Numero brochure informative pubblicate **6**

Attività e sistemi di customer satisfaction **No**  
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**  
Customer quantitative fatte **generale**  
Articolazione  
Specificare quali settori

Frequenza **annua**

Indicare il tipo di campionamento - n.  
intervistati/n. utenti  
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

**Sala Grande- ABO TRIENNALE - Platea Poltronissima € 315- Intero € 281- Gall. Intero € 236 - ABO ANNUALE Platea Poltronissima € 140- Intero € 125- Gall. Intero € 105**  
**BIGLI. SINGOLI - Platea Poltronissima € 26- Intero € 23- Gall. Intero € 14 - Teatro Studio - ABO ANN. Intero € 150**  
**BIGL. SINGOLI Intero € 14/ Großer Saal - ABO TR.**  
**Stände Poltronissima € 315- Voll € 281- Gal. Voll € 236 - ABO jährlich - Parkett**  
**Poltronissima € 140- Voll € 125- Gal. Voll €**

**105 - EINZELTICKETS - Parkett Poltronissima**  
**€ 26- Voll € 23- - Galerie Voll € 14 - Studio**  
**Theater / JAHRESKARTEN Voll € 150**  
**EINZELKARTEN Voll € 14 -**

Agevolazioni tariffarie

Sala GrandeABO TRIENNALE Platea: Rid. Cral € 191Ridotto\* € 213-Over 65 € 202Under 26 e poss. C. Giovani Nazionale € 146 (in omaggio un secondo abb. under 26)Under 20 € 101 (in omaggio un 2. abb. under 26)Gall.:Ridotto Cral € 157Ridotto\* € 180-Over 65 € 168 - Under 26 e poss. CGN € 101 (in omaggio 2. abb. under 26) -Under 20 € 67 (in omaggio 2. abb. under 26) -ABO ANN. -Platea Ridotto Cral € 85-Ridotto\* € 95-Over 65 € 90 -Under 26 e possessori CGN € 65 (in omaggio 2. abb. o under 26) -Under 20 € 45 (in omaggio 2. abb. under 20) -Gall. Ridotto Cral € 70-Ridotto\* € 80- Over 65 € 75 -Under 26 e possessori CGN € 45 (in omaggio 2. abb. under 26) - Under 20 € 30 (in omaggio 2. abb. under 20) - **BIGLIETTI SINGOLI** -Platea: Over 65 € 17 Under 26 e possessori CGN € 12 Under 20 € 9 -Gall. :Over 65 € 12 Under 26 e possessori CGN € 9 Under 20 € 6 - ..altre riduzioni/age - /Sala GrandeABO TRIENNALE Platea: Ermäßigt Cral € 191Ridotto\* € 213-Über 65 € 202Under 26 und Carta Giovani Nazionale Inhab

#### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| Videosorveglianza                               | <b>0</b>                             |
| Servizio di pronto intervento                   |                                      |
| Presente  | <b>Sì</b>                            |
| Qualificare il tipo di pronto intervento        | <b>Pronto soccorso e antincendio</b> |
| 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                                |           |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Indicatore          | <b>Offriamo servizi accessibili all'utenza / Wir bieten Dienstleistungen, die für die Benutzer zugänglich sind</b>       |
| Valore previsto     | <b>I tempi di apertura al pubblico degli uffici, in ore /Öffnungszeiten der Büros für die Öffentlichkeit, in Stunden</b> |
| Valore raggiunto    | <b>20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags</b>                              |
| Indennizzo Standard | <b>20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20 Wochenstunden von montags bis freitags</b>                              |
|                     | <b>Sì</b>  |
|                     | <b>Carta dei servizi</b>   |

|                        |   |
|------------------------|---|
| Indicatore             | <b>Offriamo servizi accessibili all'utenza / Wir<br/>bieten Dienstleistungen, die für die<br/>Benutzer zugänglich sind</b><br><b>I tempi di reperibilità telefonica, in ore / Die<br/>Zeiten der telefonischen<br/>Erreichbarkeit der Büros, in<br/>Stunden</b>   |
| Valore previsto        | <b>20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20<br/>Wochenstunden von montags bis freitags</b>   |
| Valore raggiunto       | <b>20 ore settimanali dal lunedì al venerdì / 20<br/>Wochenstunden von montags bis freitags</b>   |
| Indennizzo<br>Standard | <b>Sì</b><br><b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore             | <b>Offriamo servizi accessibili all'utenza / Wir<br/>bieten Dienstleistungen, die für die<br/>Benutzer zugänglich sind</b><br><b>Frequenza aggiornamento della sezione<br/>dedicata all'utenza (con modulistica<br/>aggiornata scaricabile) / Häufigkeit der<br/>Aktualisierung des Bereichs<br/>für Benutzer (mit<br/>aktualisierten Formularen<br/>zum Herunterladen)</b><br><b>Aggiornamento immediato / Sofortige<br/>Aktualisierung</b><br><b>Aggiornamento immediato / Sofortige<br/>Aktualisierung</b> |
| Valore previsto        | <b>Aggiornamento immediato / Sofortige<br/>Aktualisierung</b>   |
| Valore raggiunto       | <b>Aggiornamento immediato / Sofortige<br/>Aktualisierung</b>   |
| Indennizzo<br>Standard | <b>Sì</b><br><b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore             | <b>Promoviamo l'accesso al nostro<br/>Archivio storico digitale / Wir fördern den<br/>Zugang zu unserem<br/>Digitalen historischen Archiv</b><br><b>N. rassegne teatrali digitali storiche<br/>disponibili al link</b><br><b><a href="http://www.teatro-bolzano.it/">http://www.teatro-bolzano.it/</a> / Anz. digitale<br/>historische<br/>Theaterreihen über den Link</b><br><b><a href="http://www.teatro-bolzano.it/">http://www.teatro-<br/>bolzano.it/</a></b>   |
| Valore previsto        | <b>n.10 stagioni teatrali Immagini di scena / 10<br/>Theatersaisons Bühnenbilder</b>  |
| Valore raggiunto       | <b>19</b>   |
| Indennizzo<br>Standard | <b>Sì</b><br><b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore             | <b>Promoviamo l'accesso al nostro<br/>Archivio storico digitale / Wir fördern den<br/>Zugang zu unserem<br/>Digitalen historischen Archiv</b><br><b>N. rassegne teatrali digitali storiche<br/>disponibili al link</b><br><b><a href="http://www.teatro-bolzano.it/">http://www.teatro-bolzano.it/</a> / Anz. digitale</b>  |

**historische  
Theaterreihen über den Link  
http://www.teatro-  
bolzano.it/**

Valore previsto

Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**n.10 stagioni teatrali Testi di scena / 10  
Theatersaisons Bühnentexte  
16  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Promoviamo l'accesso al nostro  
Archivio storico digitale / Wir fördern den  
Zugang zu unserem  
Digitalen historischen Archiv  
N. rassegne teatrali digitali storiche  
disponibili al link  
http://www.teatro-bolzano.it/ /Anz. digitale  
historische  
Theaterreihen über den Link  
http://www.teatro-  
bolzano.it/**

Valore previsto

Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**n.10 stagioni teatrali Foto / 10 Theatersaisons  
Fotos  
720  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Promoviamo l'accesso al nostro  
Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern  
den Zugang zu unserem  
Digitalen zeitgenössischen Archiv  
N. rassegne teatrali digitali contemporanee  
disponibili al link  
http://www.teatro-bolzano.it/  
/ Anz. digitale zeitgenössische  
Theaterreihen  
verfügbar über den Link  
http://www.teatro-  
bolzano.it/**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**n. 10 rassegne stampa /10 Presseschauen  
93  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Promoviamo l'accesso al nostro  
Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern  
den Zugang zu unserem  
Digitalen zeitgenössischen Archiv  
N. rassegne teatrali digitali contemporanee  
disponibili al link  
http://www.teatro-bolzano.it/  
/ Anz. digitale zeitgenössische  
Theaterreihen  
verfügbar über den Link**

|                  |   |
|------------------|---|
| Valore previsto  | <b>http://www.teatro-bolzano.it/</b><br><b>n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi / 10 Theatersaisons Kostümentwürfe</b>   |
| Valore raggiunto | <b>23</b>   |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>   |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>  |
| Indicatore       | <b>Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen zeitgenössischen Archiv N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link</b><br><b>http://www.teatro-bolzano.it/</b><br><b>/ Anz. digitale zeitgenössische Theaterreihen</b><br><b>verfügbar über den Link</b><br><b>http://www.teatro-bolzano.it/</b><br><b>n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici / 5 Theatersaisons</b>   |
| Valore previsto  | <b>21</b>   |
| Valore raggiunto | <b>Sì</b>   |
| Indennizzo       |   |
| Standard         |   |
| Indicatore       | <b>Archivio digitale contemporaneo / Wir fördern den Zugang zu unserem Digitalen zeitgenössischen Archiv N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link</b><br><b>http://www.teatro-bolzano.it/</b><br><b>/ Anz. digitale zeitgenössische Theaterreihen</b><br><b>verfügbar über den Link</b><br><b>http://www.teatro-bolzano.it/</b><br><b>n. 5 stagioni teatrali copioni / 5 Theatersaisons Regiebücher</b>  |
| Valore previsto  | <b>8</b>  |
| Valore raggiunto | <b>Sì</b>   |
| Indennizzo       |   |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>  |
| Indicatore       | <b>I nostri utenti si possono iscrivere alla Newsletter / Unsere Benutzer können sich für den Newsletter anmelden</b><br><b>Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti/ Antwortzeit auf die Anmeldung, in Minuten</b><br><b>Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung</b><br><b>isposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione / Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung</b> |
| Valore previsto  |   |
| Valore raggiunto |   |

Indennizzo  
Standard

**Sì**  
**Carta dei servizi**

Indicatore

**Offriamo ai nostri utenti condizioni vantaggiose per l'acquisto di abbonamenti o biglietti attraverso sinergie con Enti, Istituzioni o Aziende (\*) / Wir bieten unseren Benutzern vorteilhafte Bedingungen für den Kauf von Abonnements oder Karten durch Synergien mit Körperschaften, Institutionen oder Unternehmen n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti / Anz. der Kooperationen zur Förderung des Kaufs von Abonnements/Karten für Benutzer almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale /wenigstens 2**

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo  
Standard

**20**

**Sì**  
**Carta dei servizi**

Indicatore

**Richiesta cambio turno per abbonati /Unsere Abonnenten können den Turnuswechsel anfordern (e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800) Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore /Antwortzeit auf die Anforderung der Turnusänderung, in Stunden**

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo  
Standard

**max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen) max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)/ max. innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen)**

**Sì**  
**Carta dei servizi**

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo  
Standard

Indicatore

**Produzione di uno spettacolo e messa in scena di testi di un autore contemporaneo vivente italiano (\*)/ Produktion einer Aufführung und Inszenierung von Texten eines lebenden zeitgenössischen italienischen Autors n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena/ Anz. Zeitgenössische Theaterveranstaltungsreihen Inszenierungen Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale / Wenigstens 1 pro Theatersaison**

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

**16**  
**Sì**

|                  |  |
|------------------|--|
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore       | <b>Aggiorniamo il sito Web / Wir aktualisieren die Website</b>   |
| Valore previsto  | <b>Frequenza aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung</b>  |
| Valore raggiunto | <b>Almeno 1 volta in settimana/Wenigstens 1-mal pro Woche</b>  |
| Indennizzo       | <b>1 volta in settimana/ 1-mal pro Woche</b>   |
| Standard         | <b>Sì</b>  |
|                  | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore       | <b>Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*)/Jedes Jahr präsentieren wir den Bürgern den Rückblick auf die Theatersaison</b> |
| Valore previsto  | <b>Periodo di presentazione / Präsentationszeitraum</b>  |
| Valore raggiunto | <b>entro il 30.09 / Bis zum 30.09. eseguita 13.06 e 20.09.2024 /ausgeführt am 13.06 e 20.09.2024</b>   |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>  |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore       | <b>Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni</b>  |
| Valore previsto  | <b>Garanzia % di risposta/ Antwortgarantie in %</b>  |
| Valore raggiunto | <b>100%</b>  |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>  |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore       | <b>Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni (*)/ Wir antworten auf Beschwerden und Hinweise</b>  |
| Valore previsto  | <b>Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione/ Garantie einer Antwortzeit</b>  |
| Valore raggiunto | <b>entro 15 giorni/ innerhalb von 15 Tagen nach Empfang</b>  |
| Indennizzo       | <b>Sì</b>  |
| Standard         | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore       | <b>Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi/ Aktualisierung der Charte der Qualität der Dienste</b>  |
| Valore previsto  | <b>Periodicità dell'aggiornamento/ Häufigkeit der Aktualisierung</b>   |
| Valore raggiunto | <b>Annuale/ Jährlich</b>   |
| Indennizzo       | <b>non eseguito in quanto non necessario per l'anno 2023/ nicht ausgeführt, da für das Jahr 2023 nicht erforderlich</b>  |
| Standard         | <b>Sì</b>  |
|                  | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore       | <b>Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico)/ Wir verpflichten uns zur Überprüfung der</b>                                |

**Benutzerzufriedenheit  
(Veranstalter/Publikum)  
n. indagini  
(customer satisfaction)/ Anz. Umfragen  
(customer satisfaction)**

Valore previsto

**Almeno 1 ogni 3 anni/ Wenigstens 1 alle 3**

Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**Jahre  
non eseguito/ nicht ausgeführt  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**I nostro pubblico può prenotare incontri  
con professionisti dello spettacolo per  
realizzare corsi di teatro (\*)/ Unser Publikum  
kann sich für Treffen mit Theaterprofis zur  
Realisierung von Theaterkursen vormerken  
lassen**

Valore previsto

**Tempo di risposta alla richiesta di  
prenotazione a info@teatro-bolzano.it in  
ore/Antwortzeit auf die Vormerkungen für  
info@teatro-bolzano.it in Stunden  
Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std.  
an Werktagen**

Valore raggiunto

**Max. 24 h. nei giorni lavorativi/ Max. 24 Std.  
an Werktagen**

Indennizzo  
Standard

---

**Sì  
Carta dei servizi**

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indennizzo

Standard

---

Indicatore

Valore previsto

Valore raggiunto

Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

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 **No**

---

Certificazioni di qualità  
Tipologia (sono possibili scelte plurime)  
Tipologia delle altre certificazioni

---

Certificazioni di settore **No**

---

## **TUTELA CITTADINO UTENTE**

---

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle  
controversie tra utenti

---

Esistenza delle procedure **No**

---

Indicazioni procedure in bolletta **No**

---

Informazioni sul sito **No**

---

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

---

Esistenza sportello **Sì**

---

Tipologia **informatizzato**

---

Info in bolletta/fattura **No**

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Tempi max di risposta (giorni)         | <b>da 15 a 20 gg.</b> |
| Tempi medi di risposta (giorni)        | <b>0</b>              |
| N. segnalazioni annue<br>(specificare) | <b>0</b>              |
| N. reclami annui<br>(specificare)      | <b>0</b>              |
| N. suggerimenti annui                  | <b>0</b>              |
| Relazione reclami                      |                       |

14/04/2025