

Autorità di Sistema Portuale  
del Mare di Sardegna

# Customer Satisfaction

## 2023



**Piano delle performance 2023**  
**Direzione Pianificazione e Sviluppo**



## OBIETTIVO DI PERFORMANCE INDIVIDUALE N. E) della DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO “CUSTOMER SATISFACTION”

### RELAZIONE FINALE

Con il [decreto n. 171/2023](#) del 7 giugno 2023 è stato adottato l'[Addendum](#) al [Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025](#) (PIAO) nel quale sono stati individuati gli Obiettivi dirigenziali per l'anno 2023.

Nell'ambito dell'impianto prestazionale definito dagli strumenti sopra indicati, è stata assegnata alla Direzione Pianificazione e Sviluppo la predisposizione di un'indagine di “customer satisfaction” sulle attività di competenza dell'Ente.

L'intero processo, così come stabilito dalla scheda obiettivo richiamata sul sopra richiamato Addendum, è stato suddiviso in due sotto-obiettivi operativi che devono concludersi con il rilascio, al Segretario generale, di una “Relazione finale”.

A mezzo del presente report si assolve pertanto a quanto previsto dalle specifiche progettuali di cui all'Attività in argomento, le quali appunto prevedono che entro il 31 dicembre 2023 venga espletata l'indagine di cui sopra, i cui risultati, a seguito di specifica analisi, sono qui di seguito riportati.

2

#### Struttura progettuale

Il richiamato Piano della performance 2023 ha previsto, per le diverse Aree dirigenziali, delle schede-obiettivo relative alle specifiche prestazioni richieste alle stesse. In particolare, l'Obiettivo in parola risulta distinto in 2 sotto - obiettivi operativi:

OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione:	<b>Coordinamento dell'attività di predisposizione e somministrazione di un questionario di rilevazione della CS sulle attività di competenza dell'Ente e, ove possibile e pertinente, legato agli obiettivi assegnati per l'annualità in corso.</b>
Attività:	<ul style="list-style-type: none"><li>Attività 1: Predisposizione del questionario;</li><li>Attività 2: Somministrazione del questionario.</li></ul>
Termine:	21 agosto



OBIETTIVO OPERATIVO 2	
Descrizione:	<b>Raccolta ed analisi dei risultati.</b>
Attività:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività 1: Data collection;</li><li>• Attività 2: Relazione finale</li></ul>
Termine:	31 dicembre

Il presente Documento rappresenta, pertanto, la rendicontazione del Progetto, ovvero il *report* finale contenente le risultanze acquisite nel corso degli sviluppi progettuali.

### Attività progettuali

In esecuzione dell'obiettivo richiamato in oggetto, l'AdSP del Mare di Sardegna ha avviato, il 4 agosto scorso (con reminder del 20 settembre), una specifica e aggiornata *Customer Satisfaction* rivolta all'utenza dei porti.

In continuità con le annualità precedenti, il fulcro della rilevazione, sebbene in forma più snella, resta quello dedicato al monitoraggio generale del livello di gradimento dell'utenza sulle interlocuzioni avvenute con l'intera struttura dell'AdSP (una "stella" per una valutazione "molto insoddisfacente", cinque stelle se "molto soddisfacente") e, per la prima volta, con i servizi - esternalizzati - di centralino e reception, che svolgono un ruolo centrale nel primo approccio con gli stakeholder e nella non meno importante fase di indirizzamento degli stessi verso gli uffici competenti (sia telefonicamente che in presenza).

Nell'edizione 2023 della *Customer Satisfaction* si è stabilito di approfondire ulteriormente l'impatto sull'utenza del processo, a regime, per la presentazione delle istanze tramite Sportello Unico Amministrativo del Mare di Sardegna (SUAMS). Sezione che ha consentito all'Ente di rilevare eventuali criticità sulla digitalizzazione delle pratiche, ma anche suggerimenti per apportare i necessari accorgimenti e semplificare ulteriormente il flusso procedurale esterno ed interno.

Un ultimo *focus*, anche per quest'anno, è stato dedicato alla valutazione complessiva della qualità dei servizi presenti negli scali di competenza dal punto di vista di un campione di osservazione "privilegiato", quello degli stakeholders appunto, che vivono gli spazi portuali quotidianamente.

### Metodologia di rilevazione

Per una maggiore capillarità nella rilevazione, così come nelle precedenti edizioni della rilevazione, è stato utilizzato un questionario in formato digitale realizzato con l'applicativo Forms di Microsoft Office 365.

Un modulo digitale, raggiungibile attraverso apposito *link*, di semplice compilazione e massima compatibilità con qualsiasi sistema operativo o supporto digitale (PC, tablet o smartphone).

Lo stesso è stato inviato, via e-mail o per posta elettronica certificata, al 100 per cento degli stakeholders dell'AdSP, pari a circa mille unità. La soluzione digitale, così come da *policy* del *software*, ha garantito il completo anonimato del compilatore.



## Il questionario

Il form sottoposto agli *stakeholder* è composto da 48 domande, suddivise in 5 macro sezioni.

La prima è volta ad un'individuazione generale dell'interlocutore con domande su:

- natura giuridica del soggetto (Ente pubblico o privato)
- sede del soggetto interlocutore (con indicazione della regione di provenienza).

La seconda area di compilazione è stata incentrata sulla conoscenza dei seguenti aspetti:

- eventuale partecipazione alla rilevazione anche negli anni precedenti;
- individuazione della macroarea organizzativa dell'Ente con la quale è avvenuta l'interlocuzione (scelta possibile selezionando l'apposito menù a tendina);
- argomento dell'interlocuzione per ciascuna area (risposta multipla);
- porto o area portuale di competenza dell'AdSP oggetto dell'interlocuzione;
- canale comunicativo utilizzato (faccia a faccia, telefono, videoconferenza, posta elettronica ordinaria e certificata)

La terza sezione, che rappresenta il fulcro della rilevazione, in quanto mirata ad analizzare nello specifico il giudizio sulla qualità dell'interrelazione con l'utenza, è stata concentrata in tre semplici, ma non meno esaustive, domande relative a:

- qualità dell'assistenza;
- cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore verso l'utente;
- qualità dell'interlocuzione con riferimento ad esperienze pregresse;

Altre due domande (una "stella" per una valutazione "molto insoddisfacente", cinque stelle se "molto soddisfacente") hanno interessato la qualità del servizio di centralino e di reception.

La quarta sezione è stata rivolta alla percezione dell'utenza sul processo, avanzato, di ingegnerizzazione dei procedimenti dell'AdSP, così come previsto dagli obiettivi strategici assegnati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ai Presidenti delle Autorità di Sistema Portuale. Obiettivo della rilevazione è stato quello di raccogliere un *feedback* sull'esperienza dell'utente con la versione 2.0 dello Sportello Unico Amministrativo del Mare di Sardegna (SUAMS), online dal mese di gennaio, che, rispetto a quella analizzata nel precedente questionario, risulta più complessa e completa, con un target procedurale esteso, oltre che ai procedimenti inerenti al demanio marittimo e al lavoro portuale, anche al rilascio di permessi per gli accessi in porto e ai procedimenti di autorizzazione unica per l'avvio di attività imprenditoriali nelle Zone Economiche Speciali che ricadono nelle aree di competenza demaniale.

In particolare, le domande riportate nella *Customer satisfaction* hanno riguardato:

- l'utilizzo dello SUAMS nell'anno corrente
- la tipologia di pratica inoltrata
- il giudizio sull'adeguatezza del sistema e relativa motivazione
- l'efficacia del servizio per la semplificazione dell'iter istruttorio con motivazione in caso di risposta negativa
- l'eventuale richiesta di assistenza agli uffici competenti e la descrizione della difficoltà riscontrata
- una valutazione sulla chiarezza delle informazioni ricevute

Nella quinta sezione, che viene riproposta anche nell'edizione 2023 della *Customer Satisfaction*, si è cercato di rilevare una valutazione degli *stakeholder* sui servizi all'utenza presenti negli scali, in particolare:

- servizi ad uso collettivo ed indifferenziato (servizi igienici, sale di aspetto, pulizie, illuminazione, ecc.)
- servizi a domanda individuale (bar, ristoranti, edicole/tabacchi, esercizi commerciali, biglietterie, farmacie, ecc.)
- servizi ed assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta PMR
- qualità delle informazioni disponibili nell'area portuale
- percezione del livello di security all'interno dell'area portuale
- suggerimenti per elevare il livello qualitativo dei servizi esistenti o per l'introduzione di nuovi.

## I risultati

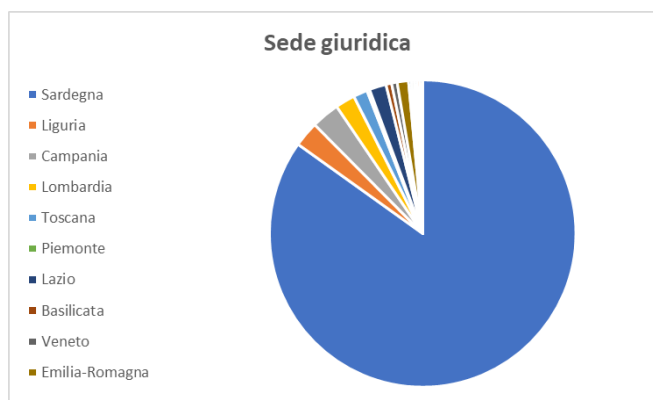
La *Customer Satisfaction* somministrata ha ricevuto, entro la scadenza del 15 ottobre 2023, un totale di 337 risposte (lo scorso anno sono state 212), con una media di tempo per la compilazione pari a 7 minuti (rispetto ai 10 minuti e 12 secondi del 2022).

### Prima sezione – Interlocutore

La ripartizione degli *stakeholder* che hanno compilato il questionario è pari a 323 risposte per le società private e 14 per gli Enti pubblici.

Relativamente alla distribuzione regionale, il risultato restituito è il seguente:

Sede giuridica:	Conteggio di Sede giuridica:
Sardegna	286
Liguria	9
Campania	10
Lombardia	7
Toscana	5
Piemonte	1
Lazio	6
Basilicata	2
Veneto	2
Emilia-Romagna	4
Puglia	1
Friuli Venezia Giulia	1
Umbria	1
Sicilia	1
Altro	1

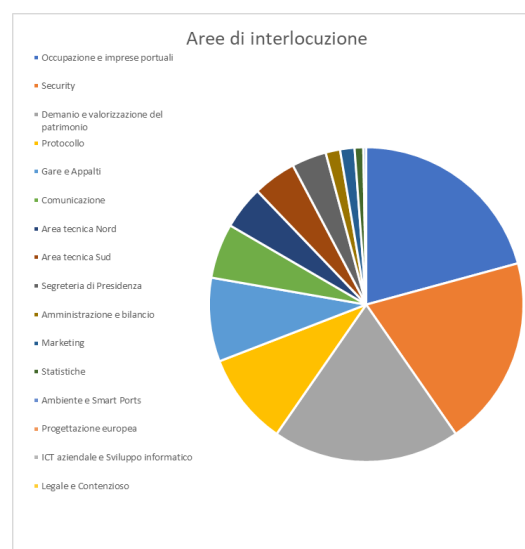


### Seconda sezione – Ambito di interlocazione

Del campione rilevato, 195 soggetti hanno compilato per la prima volta il questionario. I restanti 142, invece, risultano aver già partecipato alle precedenti *Customer Satisfaction* dell'AdSP.

Relativamente alla macroarea organizzativa dell'Ente con la quale è avvenuta l'interlocazione le risposte sono così ripartite:

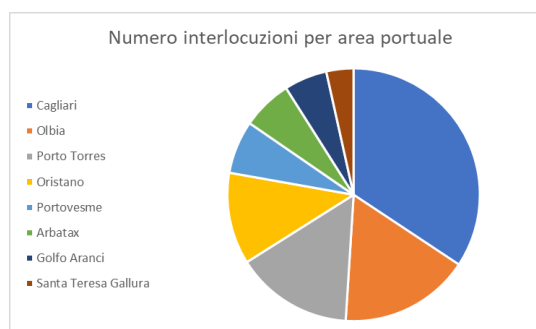
Area di interlocazione	n. risposte
Occupazione e imprese portuali	70
Security	66
Demanio e valorizzazione del patrimonio	65
Protocollo	32
Gare e Appalti	29
Comunicazione	19
Area tecnica Nord	15
Area tecnica Sud	15
Segreteria di Presidenza	12
Amministrazione e bilancio	5
Marketing	5
Statistiche	3
Ambiente e Smart Ports	1
Progettazione europea	0
ICT aziendale e Sviluppo informatico	0
Legale e Contenzioso	0



6

La redistribuzione geografica dei porti o delle aree portuali oggetto di interlocazione è la seguente (i soggetti potevano indicare uno o più porti per interlocazione):

Porto	N interlocazioni
Cagliari	187
Olbia	91
Porto Torres	82
Oristano	64
Portovesme	37
Arbatax	35
Golfo Aranci	30
Santa Teresa Gallura	19



Per quanto attiene al mezzo di comunicazione utilizzato, sul quale era possibile esprimere una risposta multipla, oltre ai canali tradizionali è stato introdotto anche lo SUAMS, che rappresenta essenzialmente una novità nel rapporto con l'utenza.

Canale comunicativo	Risposte
posta elettronica (ordinaria e/o certificata)	259
telefono	178
contatto diretto col personale in ufficio	165
SUAMS	66
videoconferenza	9



### Terza sezione – Livello qualitativo dell'interlocuzione

Come evidenziato in premessa, in questa edizione della *Customer Satisfaction* si è cercato di concentrare la rilevazione sul livello qualitativo dell'interlocuzione in due sole, quanto esaustive, domande. In linea generale, il riscontro degli *stakeholder* è risultato leggermente più positivo rispetto all'anno precedente, con una **media di 4,46**, rispetto a 4.32 del 2022, su un punteggio massimo di 5. Pertanto, il giudizio finale può considerarsi tendente al "molto soddisfacente" così come riportato nella tabella riepilogativa:

Parametri qualitativi analizzati	Media su 5 punti
Qualità dell'assistenza ricevuta	4,42
Cortesia, disponibilità ed attenzione dell'interlocutore o degli interlocutori	4,50
<b>INDICE MEDIO DI GRADIMENTO</b>	<b>4,46</b>

7

Se rapportata al passato, secondo gli intervistati la qualità dell'interlocuzione avvenuta nel 2023 rimane generalmente invariata (74 %), ma registra un non trascurabile indice di miglioramento (25%) così come che si evince dal grafico sotto riportato.

Qualità dell'interlocuzione rispetto al passato	Risposte
Invariata	249
Migliorata	85
Peggiorata	3



Dall'esame delle risposte libere, dedicate alla motivazione della valutazione espressa o ai suggerimenti, si evidenzia una prevalenza di note positive a favore dell'operato dell'AdSP.

Emerge, in particolare, un apprezzamento per la crescente disponibilità del personale dipendente dell'AdSP nel rapporto con l'utenza, maggiore esaustività nelle risposte, migliore preparazione, miglioramento della

gestione procedurale in generale. Tra i suggerimenti, un invito ad un ulteriore snellimento delle procedure e ad una non meglio specificata esigenza di implementazione del portale istituzionale dell'Ente.

Le risposte negative, appena 7 su un totale di 337 risposte, riguardano: un "eccesso" di interlocutori nelle fasi procedurali; incomprensioni con il personale adibito al servizio di vigilanza che, nell'esame dei pass portuali, ha generato ritardi nell'ingresso in area sterile; un caso di atteggiamento di presunzione e abuso del ruolo; difficoltà e rigidità dell'interfaccia SUAMS per l'inoltro digitale delle pratiche; mancata informazione sugli sviluppi del nuovo polo della cantieristica.

Anche in questo caso, è evidente, dal tenore dei commenti raccolti, che si tratti di esperienze legate a mere incomprensioni o a richieste non in linea con le *policy* dell'Ente.

Per quanto attiene ai *feedback* relativi alle due domande sui servizi di centralino e *reception*, la valutazione generale dell'utenza è, comunque, molto alta:

Qualità dei servizi esternalizzati	Media su 5 punti
Centralino	4,34
Reception	4,39

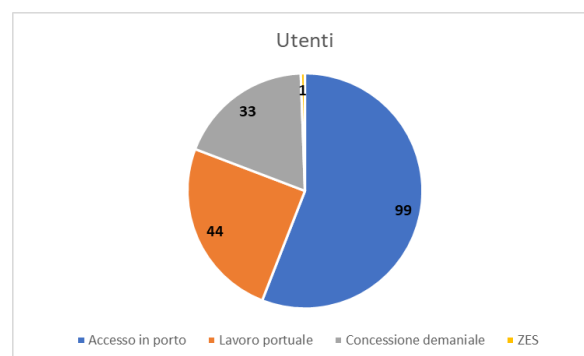
#### Quarta sezione – Sportello unico amministrativo dell'AdSP

Attraverso le domande proposte in questa parte della *Customer Satisfaction* si è tentato di monitorare la percezione dell'utenza sull'estensione del processo di digitalizzazione ad una quasi completa percentuale dei procedimenti amministrativi dell'AdSP.

Sul campione totale di 337 risposte, il **43 per cento** dell'utenza ha utilizzato, nel corso dell'anno, lo Sportello Unico Amministrativo dell'AdSP.

Qui di seguito la distribuzione delle tipologie di pratiche trasmesse tramite portale:

Tipologia di pratica inoltrata su SUAMS	Utenti
Accesso in porto	99
Lavoro portuale	44
Concessione demaniale	33
ZES	1

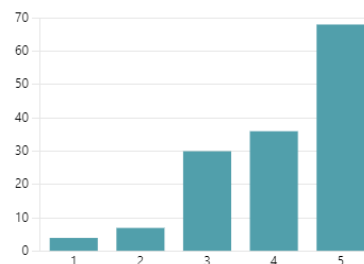


Si è, pertanto, proceduto a rilevare il giudizio sull'adeguatezza del sistema che, su un campione pari a 145 risposte, ha restituito il seguente risultato, con una **valutazione media pari a 4,08 su 5**:



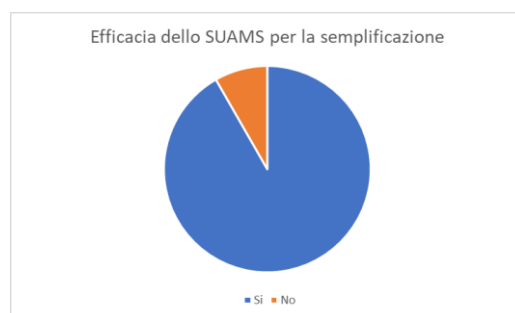


Punti attribuibili all'adeguatezza del SUAMS	N. risposte
5	68
4	36
3	30
2	7
1	4



Alla domanda sull'efficacia dello SUAMS per la semplificazione dell'iter istruttorio della pratica, il campione ha risposto così:

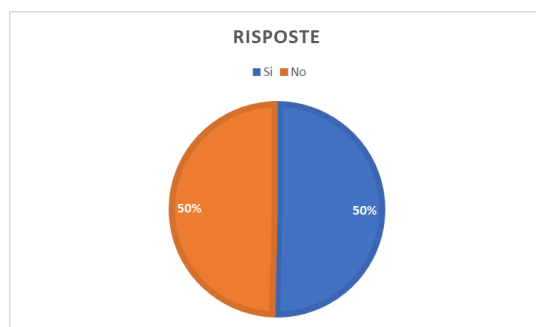
Efficacia dello SUAMS per la semplificazione	Risposte
Si	133
No	12



Proprio per monitorare le eventuali difficoltà scaturite dalla fase di avvio dello SUAMS 2.0, si è altresì voluto monitorare il numero di utenti che hanno fatto ricorso all'assistenza da parte degli uffici. Il campione rilevato è equamente suddiviso:

9

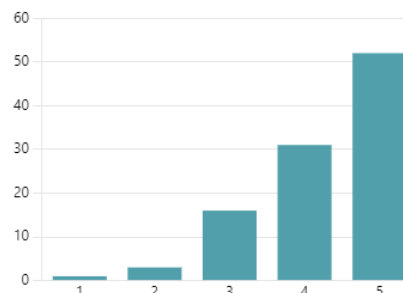
Ricorso all'assistenza per l'utilizzo dello SUAMS	Risposte
Si	73
No	72



La valutazione sul supporto ricevuto, **pari a 4,26 su 5**, può ritenersi comunque molto soddisfacente



Valutazione qualitativa sul supporto ricevuto	N. risposte
5	52
4	31
3	16
2	3
1	1



Relativamente alle risposte libere su un'eventuale esperienza insoddisfacente nell'utilizzo dello SUAMS, nelle sole 8 pervenute tramite questionario, gli *stakeholder* hanno evidenziato:

- richieste di informazioni complicate e ripetitive
- capacità limitata nel caricamento dei dati e impossibilità di cancellare i documenti caricati
- conflitto con antivirus e *browser*
- tempistiche lunghe per l'espletamento della pratica
- difficoltà di comprensione e necessità di supporto tecnico esterno

Per quanto attiene all'efficacia dello strumento, il campione ha restituito solo 10 commenti, così sintetizzabili:

- sistema troppo complicato
- preferenza di un rapporto diretto con i funzionari per risolvere celermente le problematiche
- presenza di passaggi poco chiari
- assenza di semplificazione dell'iter

10

Tra le difficoltà segnalate dall'utenza, gran parte ripetitive, si evidenziano schematicamente, tra i 42 feedback ricevuti, le seguenti:

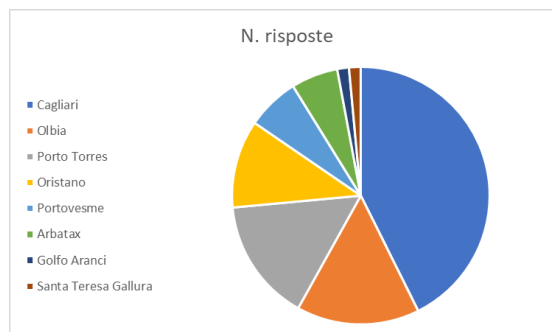
- numerosi passaggi burocratici
- difficoltà nell'inserimento e allegazione di alcuni files
- ripetitività di alcuni passaggi dell'iter
- alcuni casi di incompatibilità con i web browser
- necessità di supporto di un tecnico esterno per la compilazione dell'istanza

### **Quinta sezione – Servizi all'utenza nei porti di competenza dell'AdSP**

Come riportato nella premessa, in continuità con quanto avviato nella precedente edizione del Customer Satisfaction, sono state proposte alcune domande relative alla qualità dei servizi presenti negli scali di competenza dell'Ente.

Il campione rilevato, pari a 132 soggetti, è così distribuito:

Porto di riferimento	N. risposte
Cagliari	58
Olbia	21
Porto Torres	21
Oristano	15
Portovesme	9
Arbatax	8
Golfo Aranci	2
Santa Teresa Gallura	2



In dettaglio, l'indice di gradimento degli *stakeholders* sui servizi portuali ha restituito il seguente risultato che, seppur di poco, supera la media rilevata nell'annualità precedente e pari a 3,74:

Tipologia di servizio	Media punti su 5
Servizi ad uso collettivo ed indifferenziato (servizi igienici, sale di aspetto, pulizie, illuminazione, ecc.)	3,90
Servizi a domanda individuale (bar, ristoranti, edicole/tabacchi, esercizi commerciali, biglietterie, farmacie, ecc.)	3,71
Servizi ed assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta PMR	3,80
Qualità delle informazioni disponibili nell'area portuale	3,78
Percezione del livello di security all'interno dell'area portuale	4,28
<b>MEDIA TOTALE</b>	<b>3,89</b>

Le principali criticità evidenziate riguardano l'assenza di servizi sullo scalo di Oristano ed Arbatax. Per quest'ultimo scalo, in particolare, viene segnalato che le sale d'attesa per i passeggeri a piedi non sono presenti, con evidenti disagi per le attese agli imbarchi che, da programmazione annuale della compagnia che opera sull'unica linea attiva, sono concentrati nelle ore notturne.

Alla richiesta di eventuali suggerimenti sui servizi da erogare, l'utenza ha proposto:

- per Olbia, il miglioramento della segnaletica orizzontale ed informativa esterna alla stazione marittima, l'attivazione di un servizio di facchinaggio, di una guardia medica, maggiori servizi di ristorazione e una migliore redistribuzione degli spazi per biglietterie e forze di polizia;
- per Arbatax, maggiore pulizia nelle aree portuali, posizionamento della cartellonistica e maggiore operatività della stazione marittima;
- per Porto Torres, considerato il bacino d'utenza, la presenza di servizi interni ed esterni al porto, al fine di stimolare l'indotto turistico sul comune;
- per Cagliari, una miglior cura dei servizi ai passeggeri in partenza



## Conclusioni

La *Customer Satisfaction* 2023 e le relative risultanze emerse, frutto di un confronto costante e costruttivo con gli *stakeholder*, restituiscono un'immagine di forte dinamismo dell'AdSP del Mare di Sardegna. L'esigenza, manifestata dall'utenza nei precedenti questionari, di un ritorno al contatto *vis a vis* con la struttura dell'Ente è oramai sorpassata dalla "rivoluzione digitale" introdotta dallo Sportello Unico Amministrativo del Mare di Sardegna, che ha tracciato una netta linea di confine con una gestione delle pratiche oramai non più sostenibile se rapportata alle attuali normative in materia di digitalizzazione dei porti. Una "personalizzazione" del rapporto Amministrazione – Utenza che, però, nel caso dell'AdSP del Mare di Sardegna non è mai venuto meno. Prova ne è l'incremento del *target* dei compilatori (125 in più a parità di campione monitorato) e la valutazione positiva in crescendo della qualità dell'interrelazione che, seppur di poco, per il 2023 segna un record rispetto alle edizioni precedenti della rilevazione e valorizza un margine di miglioramento, affatto trascurabile, del 25 per cento rispetto al 2022.

Come già accennato nelle conclusioni della relazione alla rilevazione 2022, il questionario in esame ha consentito un monitoraggio puntuale sulla funzionalità dello SUAMS e sulle criticità rilevate dall'utenza nella fase di inoltro telematico delle istanze. Un'analisi fondamentale che, sebbene evidenzi un approccio generale positivo, dall'altra consente di apportare i necessari correttivi sul sistema telematico che, è bene sottolineare, è entrato gradualmente a regime nel primo semestre del 2023 e ha raggiunto la piena funzionalità nel mese di agosto con il rilascio, ad esito della relativa conferenza di servizi, della prima autorizzazione unica in area ZES e Zona Franca Doganale Interclusa del Porto Canale.

Ultimo aspetto in esame, in continuità con quanto già sottoposto a rilevazione nel 2022, è quello di valutazione della qualità dei servizi all'utenza per i quali, anche questa volta, è stata volutamente richiesta una lettura da parte di un campione statistico maggiormente consapevole, quale quello, appunto, del *cluster* portuale che vive quotidianamente gli scali di competenza dell'AdSP. Il risultato emerso, che risulta di poco superiore alla media della *Customer Satisfaction* dello scorso anno, evidenzia la necessità di un ulteriore sforzo dell'Ente nel garantire i servizi a domanda individuale e per i passeggeri con mobilità ridotta, soprattutto negli scali dove, ad oggi, non è presente una stazione marittima, tra tutti quello di Arbatax nel quale gli orari di imbarco, concentrati nelle ore notturne, non sono conciliabili con l'attuale funzionalità del terminal. Migliora ancora, rispetto al 2022, la percezione del livello di Security, servizio sul quale l'Ente ha investito e continua ad investire a tutela dei passeggeri e degli operatori, soprattutto in momenti di delicata crisi internazionale che vede scenari di guerra sempre più estesi e prossimi all'area mediterranea.

## Target di risultato

In ragione degli indicatori di risultato previsti dalla relativa scheda-obiettivo, si ritiene che le attività svolte durante le diverse fasi progettuali abbiano soddisfatto i massimi target prestazionali, avendo completamente adempiuto ai goals nelle schede stesse stabiliti.

Si riporta comunque una tabella riassuntiva dei suddetti target e dei relativi parametri di valutazione:



INDICATORE	PARAMETRI	RISULTATO
<b>FASE 1</b>		
<b>Da 1 a 10</b> (dove 1 è totalmente insufficiente e 10 è ottimo)	<b>Qualità del questionario e delle modalità di somministrazione.</b>	<b>10</b>  Le domande contenute nel questionario, che hanno una dimensione di insieme di tutte le aree dirigenziali, sono state concepite per un <i>target</i> più esteso, ma comunque mirato, di rispondenti. Le stesse non risultano particolarmente generiche o dispersive per le prime 3 sezioni, mentre per le restanti 2 si è scelto volutamente di rilevare un indice di soddisfazione su argomenti di carattere generale (digitalizzazione dei procedimenti e servizi presenti nei porti). Anche il tempo medio di compilazione (7 minuti) dimostra l'estrema semplicità e consequenzialità dei contenuti del questionario. La modalità di somministrazione del questionario attraverso un applicativo di semplice accessibilità quale MS Forms – già sperimentata in altre indagini – si è mostrata particolarmente vincente in termini di velocità di distribuzione, facilità di compilazione ed immediatezza di analisi. La standardizzazione del questionario e l'uniformità delle domande in esso contenute potranno consentire analisi più ampie a livello aziendale.
<b>FASE 2</b>		
<b>Sì/NO</b>	<b>Raccolta e report dati</b>	<b>Sì</b>  Il presente Documento fornisce la richiesta reportistica sui dati raccolti.

L'attestazione definitiva dei risultati sopra conseguiti verrà in ogni caso rilasciata previa verifica da parte del Segretario generale, così come previsto nel vigente Sistema delle performance.

\*\*\*\*\*

Cagliari, 20.12.2023

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE  
PIANIFICAZIONE E SVILUPPO *a.i.*  
*Dott. Alessandro Franchi*

