Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.
Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.
L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.
La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.
Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Friuli-Venezia Giulia

Indirizzo

Via Roma,1
Italia

Città

Aquileia (UD)

Cap

33051

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale - Aquileia

Acronimo

MAN

Sito Web

http://www.museoarcheologicoaquileia.beniculturali.it/

Email

museoarcheoaquileia@beniculturali.it

Responsabile

Direttore dott.ssa Marta Novello

Telefono

043191016 - 043191035 (Direzione)

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo

Museo Paleocristiano	Piazza Pirano, Aquileia

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1882

Notizie storiche

Il museo, istituito nel 1882 come "Imperial-regio Museo dello stato" con il patrocinio dell'imperatore Francesco Giuseppe, ha sede nella Villa Cassis Faraone, costruita tra il 1812 e il 1825; esso accoglie le collezioni storiche, ricevute in dono o acquistate dalle più illustri famiglie aquileiesi, integrate dai risultati delle ricerche condotte fra ‘800 e ‘900 soprattutto ad opera dei suoi direttori storici, Enrico Maionica, Giovanni Battista Brusin e Luisa Bertacchi. L'ordinamento dell'esposizione interna, articolata fin dall'origine secondo temi, è ora interessato da un progetto di riallestimento, che segue nuovi criteri espositivi. Le gallerie lapidarie, avviate negli anni '30 e ampliate negli anni '50 del ‘900, ospitano iscrizioni e monumenti pubblici e funerari e preziosi mosaici. Nuovi spazi espositivi sono stati ricavati nei magazzini, con le sale dedicate alla via Annia.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

l Museo Archeologico Nazionale di Aquileia, uno dei siti turistici più visitati della regione Friuli Venezia Giulia, dal 1998 inserito fra i siti protetti dall’Unesco, è stato istituito dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e assegnato al Polo museale del Friuli Venezia Giulia. La collezione del Museo Archeologico Nazionale permette di ripercorrere la storia di una delle più importanti città romane dell’Italia Settentrionale della quale rimane testimonianza nelle rilevanti opere di scultura in pietra, nell’artigianato artistico in ambra, vetro e pietre semipreziose, oltre che nella ricca collezione di epigrafi e mosaici. Il Museo si inserisce all’interno di un più ampio sistema di visita, che comprende una serie di aree archeologiche all’aperto visitabili, distribuite all’interno del centro moderno, rivolgendosi sia ad un pubblico nazionale che internazionale, soprattutto in relazione alle vicine aree di confine.

Missione

Missioni istituzionali proprie del Museo sono la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza. Pertanto, nell’ambito delle sue finalità, il Museo persegue in particolare:
La ricerca, l’inventariazione, la conservazione, il restauro, l’esposizione, lo studio del patrimonio conservato e la trasmissione della conoscenza della città romana di Aquileia al più ampio pubblico possibile;
La migliore fruizione delle attività museali e dei beni culturali in consegna, garantendone valorizzazione e promozione anche in chiave turistica attraverso attività di comunicazione e marketing utili all’aumento del pubblico del Museo;
la programmazione, progettazione e realizzazione di mostre, incontri, convegni e eventi culturali anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati;
l’offerta e la promozione di attività educative, divulgative e didattiche anche in collaborazione con istituti di istruzione e di ricerca italiane e straniere.

Compiti e servizi

Il Museo ha il compito di acquisire, conservare e valorizzare le proprie collezioni al fine di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale e scientifico, nonché di promuovere la ricerca che riguarda i beni culturali. Garantisce la migliore fruizione da parte del pubblico del Museo, delle attività museali e dei beni culturali in consegna, garantendone l’adeguata conservazione, valorizzazione e promozione, anche organizzando mostre ed eventi.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

20

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marta

Cognome

Novello

Qualifica

Direttore Museo Archeologico Nazionale di Aquileia

Telefono

043191035

Email

marta.novello@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

10-19

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Ma

- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25 dicembre, 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

315

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso uffici turistici e/o agenzie

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

20

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Il Museo è stato oggetto di interventi di ristrutturazione e riallestimento che hanno modificato il percorso espositivo interno e che attualmnte interessano le aree esterne (Gallerie lapidarie) che pertanto non sono completamente accessibili. I lavori interesseranno anche i depositi del museo, attualmente chiusi al pubblico.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

Il Museo è stato oggetto di interventi di ristrutturazione e riallestimento che hanno modificato il percorso espositivo interno e che interesseranno ancora e le aree esterne e i depositi. Attualmente sono visitabili il piano terra, il primo piano, il secondo piano e parte delle aree esterne.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Ad orari fissi

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Esterni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Cicli di conferenze estive delle "Suggestioni Archeologiche", l'appuntamento divenuto ormai tradizionale del giovedì pomeriggio, nato dalla collaborazione tra Museo di Aquileia, Associazione Nazionale Aquileia e Consorzio Tutela Vini Friuli Aquileia.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8.30 - 13.30 (prenotare)

Numero di opere inventariate

640.000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

5000

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Dal 2016 il Museo Archeologico Nazionale di Aquileia è oggetto di un importante intervento di ristrutturazione, grazie al finanziamento erogato dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali al Polo museale del Friuli Venezia Giulia, nell'ambito del Piano strategico "Grandi Progetti Beni Culturali", nell'ottica di un aumento dell'attrattività e dei servizi offerti al pubblico.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

La riorganizzazione dell'intero sistema espositivo prevede una nuova forma narrativa del percorso museale, attraverso la riorganizzazione dei piani del Museo. Attualmente sono terminati i lavori all'interno del museo (aperto al pubblico con un nuovo allestimento inaugurato il 3 agosto 2018) mentre sono ancora oggetto di lavori l'area esterna e i depositi.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Nell'ambito della realizzazione del nuovo allestimento del Museo è stata riorganizzato il percorso espositivo che considera anche reperti precedentemente conservati nei depositi. Sono in corso di progettazione i nuovi spazi espositivi destinati a deposito e allestimento di mostre temporanee; tali spazi renderanno possibile la rotazione dei reperti attraverso iniziative periodiche.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

La prima fase del progetto, terminato ad agosto 2018, ha già permesso di realizzare un nuovo corpo servizi, che riconfigura totalmente il sistema di ingresso con spazi dedicati ai servizi di biglietteria, bookshop e guardaroba, e punta all'adeguamento funzionale del museo. Nel secondo lotto del progetto è previsto l'allestimento di uno spazio ristoro.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Nel 2019 è stata pubblicata la nuova guida del Museo, coerentemente con il nuovo progetto di allestimento.
Continuerà, con iniziative in corso di programmazione e in parte già avviate, il ciclo di mostre temporanee, e verranno programmate iniziative periodiche nei nuovi spazi dedicati.

Altro

Un secondo lotto di intervento (annualità 2017-2018), che si pone in diretta continuità con il precedente, prevede la riorganizzazione degli spazi esterni del complesso museale, con la realizzazione di spazi espositivi per mostre temporanee e di nuovi servizi per il pubblico comprensivi di uno spazio di ristoro, che si prevede di portare a compimento nel 2022.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.
L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Museo Archeologico Nazionale di Aquileia

Indirizzo / Address

Via Roma, 1 Aquileia

Tel	Email
043191035	museoarcheoaquileia@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____
NOME / SURNAME : _____
NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____
TELEFONO/PHONE : _____
E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

_____
_____
_____

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

_____
_____
_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

_____
_____
_____

Si informa, ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE_____ FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days