

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

Lombardia

Area Geografica

Nord

Indirizzo

piazza Sordello 40
Italia

Città

Mantova

Cap

46100

Denominazione

Complesso museale Palazzo Ducale Mantova

Sito Web

<http://www.mantovaducale.beniculturali.it/it/>

Email

pal.mn@beniculturali.it

Responsabile

Peter Assmann

Telefono

0376352100

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1881

Notizie storiche

Il complesso monumentale denominato Palazzo Ducale di Mantova è museo di interesse nazionale istituito dall'art. 35 comma 2 del DPCM 29 agosto 2014 n. 171 e possiede autonomia speciale ai sensi dell'art. 8 del DM 23/12/2014. Il Museo è altresì Istituto e Luogo della Cultura ai sensi dell'art. 101 del Codice dei Beni Culturali, D.Lgs. 42/2004.

È costituito dall'insieme delle residenze occupate dalle famiglie che governarono il territorio mantovano (Bonacolsi e Gonzaga) a partire dalla fine del XIII secolo. Inizialmente disaggregati, gli edifici trovarono forma organica nella seconda metà del XVI secolo con la creazione di collegamenti che li resero un unico grandioso complesso architettonico dotato anche di numerosi giardini, cortili e piazze.

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

Il Museo conserva importanti cicli di affreschi (Camera Picta di Andrea Mantegna, Ciclo cavalleresco di Pisanello, Storie di Troia di Giulio Romano, una Crocifissione di derivazione giottesca), notevoli opere d'arte (pala di Rubens raffigurante la Famiglia Gonzaga in adorazione della Trinità, la Moltiplicazione dei pani e dei pesci di Domenico Fetti, il ciclo degli Arazzi con le storie tratte dagli Atti degli Apostoli, tessuti a Bruxelles su cartoni di Raffaello) e ambienti riccamente decorati di varie epoche.

Pochi oggetti attualmente conservati nel Museo fanno parte delle collezioni raccolte dai Gonzaga nel corso dei secoli, poiché esse sono state disperse tra il XVII e il XVIII secolo. Il Museo conserva la collezione di marmi di Vespasiano Gonzaga, Duca di Sabbioneta e la notevole collezione di marmi originali greci, già di proprietà del duca Ferdinando Gonzaga di proprietà comunale in deposito al Ducale da 1915.

Missione

Il Museo intende sempre più qualificarsi come luogo di eccellenza del patrimonio culturale italiano e internazionale, con un'attenzione anche alla contemporaneità, capace di accogliere nuovi pubblici e di contribuire al costante aggiornamento della museologia. Ha come finalità istituzionale quella di accrescere, raccogliere, conservare, esporre, valorizzare e illustrare al pubblico, in una prospettiva di didattica permanente, il proprio patrimonio. Opera inoltre per approfondire ed estendere la conoscenza storico-artistica dei beni culturali italiani, anche attraverso l'attività di conservazione e di restauro. Promuove una accessibilità diffusa e articolata alle proprie collezioni da parte di categorie di pubblico diversificate.

Compiti e servizi

L'attuale percorso museale fruibile dal pubblico comprende i seguenti nuclei architettonici e sale: Corte Vecchia; Appartamento di Isabella d'Este in Santa Croce e ala della Grotta e Studiolo, con Giardino segreto; Castello di San Giorgio con al piano nobile la famosa Camera degli Sposi e la collezione gonzaghesca di Romano Freddi e al piano terra mostre temporanee; prima sezione di Corte Nuova fino alla Sala di Troia; LaGalleria spazio arte contemporanea nel Palazzo del Capitano.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

1045

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Renata

Cognome

Casarin

Qualifica

funzionario storico dell'arte

Telefono

0376352104

Email

pal-mn@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriele

8.15 - 19.15

Apertura serale

- Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

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

Lunedì, 1° gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

302

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

Sì

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
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati
- Facility card

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

Sì

Modalità di prenotazione

- Telefonica
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

15-20'

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

In corso di realizzazione

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

Tra 15' e 30'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- 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)

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

50

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

Castello di San Giorgio con Camera degli Sposi, Corte Vecchia

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

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 - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

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

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- A pagamento

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

- Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video

Strumenti online

- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Precisare quali

Trame Sonore Festival Internazionale di Musica da Camera
Segni d'infanzia e oltre Festival Internazionale di Teatro per l'Infanzia
Mantovarchitettura
Giornate Europee del Patrimonio
Festa dei Musei
Notte dei Musei
Famu Giornata internazionale Famiglie al Museo
Festa d'Estate dei Popoli e delle Culture
Carnevale al Museo

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Politecnico di Milano con Musei reali Torino e Palazzo Reale Genova progetto good practice musei
Università di Verona studio e ricerca scientifica
Ordine degli architetti svolgimento tirocini, borse studio giovani iscritti all'ordine, organizzazione convegni
Politecnico di Milano Polo di Mantovasviluppo proposte e progetti per incrementare valorizzazione, fruizione, studi
Università Cà Foscari convenzione per stage
Istituti S. Paola tirocini e alternanza scuola lavoro

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

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

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica

- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

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

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

9.00 - 16.00

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
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9.00 - 16.00

Numero di opere inventariate

4822

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

1125

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%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

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 enti e istituzioni culturali

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

No

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

No

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
- Fondazioni
- Imprenditoria locale

- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- 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.)

Il Museo si qualifica come luogo d'eccellenza del patrimonio culturale per accogliere un pubblico eterogeneo ma esigente. Coinvolgere è la parola chiave della programmazione per raggiungere le fasce di fruitori più deboli con la costruzione di un dialogo tra istituzione e utenti. L'obiettivo principale è creare un museo come luogo del sapere, dell'intrattenimento e della crescita personale.

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.)

Tra gli obiettivi per l'ampliamento del percorso museale si segnalano i lavori per la Galleria dei Mesi e della Mostra in Corte Nuova, in parte chiusa dal sisma; l'adeguamento della Galleria di S. Barbara per la riapertura dell'accesso alla Basilica palatina. Sono in corso le revisioni degli impianti per la creazione di depositi, della caffetteria, del ristorante e la climatizzazione di altre zone

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

84 opere in comodato (collezione Freddi) sono esposte al piano nobile del Castello; tre opere in arrivo tramite cessione ex L. 512/82 art. 7; previsti in bilancio 2017 l'importo di € 30.000,00 per l'acquisto di opere d'arte, finalizzate a implementare la collezione di arte contemporanea e a realizzare per l'anno in corso il progetto di Scultura in piazza con la scultura di Roberto Remi "All'aria"

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

Nel 2018 ci sarà la nuova gara per i servizi aggiuntivi (biglietteria e bookshop), mentre è in corso la preparazione per la gara ristorante e caffetteria. La concessione in uso degli spazi registra il

crescente aumento di richieste sia da parte di privati che enti pubblici e associazioni. Si stanno approntando lavori di riqualificazione per le zone oggetto di concessioni.

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.)

13/5 - 3/9/17 Gaetano Pesce Architettura e Figurazione; 22/4- 17/9/17 Ecco splende il gran desco in mille forme. Lo spettacolo del mangiare; 9/6 - 3/9/17 Your place or mine. Paolo Cavinato | Vittorio Corsini; 8/9 - 5/11/17 Scuola di Lipsia. Che resta/Was bleibt; 22/10 - 2/4/2018 Città ideali. Sabbioneta e Charleville: i Gonzaga dinastia di fondatori; 16/9 Granballo; 23-24/9 Giornate del Patrimonio

Altro

6 - 10/9 Festivaletteratura; 8/10 F@mu, Giornata internazionale famiglie al museo; 28/10-5/11 Festival Internazionale di Teatro per l'Infanzia Segni d'infanzia e oltre; 2018 mostra Giulio Romano Disegni dal Louvre

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Complesso museale Palazzo Ducale di Mantova

Indirizzo / Address

piazza Sordello 40

Tel

0376352100

Email

pal-mn@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