

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

Veneto

Area Geografica

Nord

Indirizzo

Cannaregio 3932
Italia

Città

Venezia

Cap

30121

Denominazione

Galleria Giorgio Franchetti alla Ca' d'Oro

Sito Web

<http://www.cadoro.org>

Email

drm-ven.franchetti@beniculturali.it

Responsabile

Claudia Cremonini

Telefono

041/5222349

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1927

Notizie storiche

Edificato tra il 1421 e il 1440 dal ricco mercante Marino Contarini, il prestigioso palazzo - più volte manomesso nel corso dei secoli - venne acquistato, ormai fatiscente, dal barone Franchetti nel 1894, che ne curò i restauri nell'intento di riportare Ca' d'Oro all'antico splendore e di farne un pubblico museo e uno scrigno eletto per le proprie collezioni. Nel 1916 palazzo e collezioni furono donati allo Stato italiano, che si impegnò a completarne la dotazione patrimoniale e a proseguire i lavori. Deceduto prematuramente nel 1922, Franchetti non ebbe modo di vedere ultimato il suo progetto allestitivo. La Galleria venne inaugurata nel 1927. L'ordinamento fu completato nel corso degli anni Venti e Trenta per cura della Soprintendenza e degli eredi e ampliato, a più riprese, con l'annessione di opere demaniali provenienti da varie sedi. Ingenti lavori di ammodernamento funzionale e revisione globale degli allestimenti furono intrapresi nel corso degli anni Settanta-Ottanta

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

Il museo è ospitato in uno dei più prestigiosi palazzi tardogotici di Venezia. Donato allo Stato nel 1916 dal barone Giorgio Franchetti, ospita all'interno la sua pregevole collezione di dipinti (capolavori di scuola veneziana con pezzi scelti di maestri rari e minori, soprattutto toscani, opere rinascimentali di scuola lombarda, veneta, emiliana e fiamminghi), arazzi, bronzi, medaglie e sculture rinascimentali, assieme ad importanti opere di provenienza demaniale messe a disposizione dallo Stato per la creazione del Museo e aggregatesi a più riprese.

Cuore della raccolta è il celebre San Sebastiano di Andrea Mantegna, collocato all'interno di un vero e proprio sacello marmoreo. Oltre ai due piani è possibile visitare la suggestiva corte interna con la vera da pozzo di Bartolomeo Bon (1427) e il prezioso mosaico pavimentale realizzato dallo stesso Franchetti, vera e propria "collezione" di marmi antichi scenograficamente riambientata.

Missione

Di concerto con gli organi statali competenti - il MIC e la Direzione regionale Musei Veneto - il Museo persegue finalità volte a garantire la tutela e la valorizzazione del Palazzo e delle raccolte, a favorire la fruizione e la conoscenza delle collezioni in esso ospitate.

L'integrazione tra raccolte e sede monumentale, la reciproca valorizzazione di opere mobili e architettura, rimangono un obiettivo primario connaturato alla genesi stessa del museo e alla sua identità storica, perseguito fin dalle origini dal fondatore della Galleria e fatto proprio dall'attuale Amministrazione, che opera nel rispetto sostanziale dell'atto di donazione del 1916. Sul tema identitario del collezionismo e dei suoi sviluppi novecenteschi tra pubblico e privato ruotano buona parte delle iniziative culturali volte alla valorizzazione e al rilancio della Galleria (convegni, mostre etc.).

Compiti e servizi

Il museo intende ampliare la conoscenza e la fruizione delle collezioni, sia attraverso l'offerta ordinaria di servizi (punti informativi, apparati didattici, visite guidate in più lingue, attività didattica e laboratori, vendita cataloghi e pubblicazioni artistiche, strumenti multimediali, web etc.), sia attraverso l'organizzazione di iniziative culturali speciali quali mostre temporanee, convegni, eventi culturali in collaborazione con altri enti.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

14

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Claudia

Cognome

Cremonini

Qualifica

Direttore del Museo

Telefono

041.5222349

Emailclaudia.cremonini@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferie

martedì-domenica: 8.15-19.15; lunedì: 8.15-14.00 (chiusura biglietteria 30' prima)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

1° gennaio; 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

363

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
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- 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)

No

Modalità di prenotazione

- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

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

- 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)

- Sì
- 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

Parzialmente

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

Sale aperte

12

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

Percorso ridotto previsto in caso di emergenze: *corte monumentale interna e primo piano (portego, sala toscani, loggia).
Diverse chiusure parziali provvisorie (per lavori in corso, allestimenti mostre etc.) vengono comunicate tempestivamente sul sito web e in ingresso. *La visita al cortile è sospesa, per ragioni di sicurezza, in caso di acqua alta.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

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)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- 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

No

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

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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento

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

- Su prenotazione

- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Altro

Strumenti multimediali: Altro

progetto in corso per una APP con percorso dedicato a non udenti

Strumenti online

- Altro

Strumenti online: Altro

solo per mostre temporanee

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

progetti per non udenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

A pagamento

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

Eventi istituzionali (Giornate Europee del Patrimonio; aperture straordinarie serali); Festa dei Musei; Giornata europea delle Famiglie al Museo; Festa della Musica etc

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Convenzioni in corso con Istituto Veneto Beni Culturali - IVBC (Manutenzione ordinaria mosaico, progetti di restauro e formazione tecnici restauratori); con Università IUAV e Ca' Foscari di Venezia, Università di Udine e Scuola Normale di Pisa (convegni e conferenze scientifiche, stage, tirocini); progetti didattici con scuole locali nell'ambito del progetto "Alternanza scuola-lavoro". Progetti di valorizzazione raccolte in collaborazione con altri musei locali, statali e non (Galleria Cini, Museo Correr etc.).

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- 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
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- 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

su prenotazione

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Orario

Su prenotazione

Numero di opere inventariate

22.000 (compresi reperti frammentari e numismatica)

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

830

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

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%

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

No

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
- Altro

Altro

Direzione regionale Musei Veneto

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

Sì

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- 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.)**

Riallestimento di alcune sale e valorizzazione fondo collezionistico originario (raccolte Franchetti e collezione sculture); Miglioramento dei servizi e adeguamenti tecnici e impiantistici. Creazione di nuovi spazi dedicati al pubblico (progetto per una caffetteria e nuova sala conferenze). Implementazione della comunicazione e dei servizi on line. Ampliamento dei pubblici.

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.)**

Progetti in corso per la revisione degli allestimenti di alcune sale; progetti di miglioramento per l'accessibilità. Si è in attesa di un finanziamento per completare la risistemazione di alcune pareti interessate da modifiche imposte dall'inserimento degli impianti di climatizzazione e per la segnaletica esterna. Implementazione e revisione dell'illuminazione di facciata e aree esterne.

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

E' adottata la rotazione periodica dei manufatti tessili. In corso progetti dedicati alla presentazione di acquisizioni recenti e restauri effettuati nell'ultimo biennio.

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

E' in corso di studio un progetto per l'apertura di una caffetteria nelle sale al momento dedicate alla collezione di ceramiche, per la quale è previsto un progetto di trasferimento in altra sede museale della Direzione regionale Musei Veneto.

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.)

Attività espositiva: si segnala la nuova rassegna "Ospiti in Galleria" che affiancherà, con cadenza annuale, l'ordinaria programmazione di mostre di più ampio respiro. Eventi: concerti in collaborazione con l'"Offerta Musicale"; cicli di conferenze, presentazione di libri e restauri.

Altro

Nell'ambito di un più ampio programma di riordino delle raccolte e di riassetto degli ordinamenti museali, è in corso di studio un progetto di riallestimento di alcuni ambienti dedicati alla collezione Franchetti. Si è in attesa del rinnovo delle gare per la gestione dei Servizi aggiuntivi e per l'editoria e di una ristampa della guida breve, oggi esaurita.

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

Galleria Giorgio Franchetti alla Ca' d'Oro

Indirizzo / Address

Cannaregio 3932, Venezia 30121

Tel

041.5222349

Email

drm-ven.franchetti@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