

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 della Cultura 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**

Campania

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Piazza I Ottobre, 36
Italia

Città

Santa Maria Capua Vetere

Cap

81055

Denominazione

Anfiteatro Campano.

Acronimo

MAAC

Sito Web

<https://museicampania.cultura.gov.it/>

Email

drm-cam.museoanticacapua@cultura.gov.it

Responsabile

Dott.ssa Ida Gennarelli

Telefono

0823844206

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1913

Notizie storiche

L'Anfiteatro campano con l'annesso Museo dei gladiatori è collocato nel centro urbano di Santa Maria Capua Vetere, fuori dalle mura ovest di quella che fu l'antica città di Capua. L'antico centro ricoprì un ruolo strategico nella storia della Campania settentrionale, grazie ad una serie di vantaggi legati alla favorevole posizione geografica, al clima mite e alla fertilità delle sue terre. Poco distante dal fiume Volturno e vicina al mare, caratteristiche queste che la agevolarono negli scambi e nei rapporti sia commerciali che culturali. Centro egemone dell'Etruria campana (dodecalopoli etrusca), in età romana, come ci ricorda anche Livio, divenne tra le più grandi e ricche città dell'impero.

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

L'Anfiteatro campano, secondo per dimensioni solo al Colosseo, di cui condivide il modello, fu edificato tra il I sec. d.C. e il II sec. d.C., restaurato e decorato con colonne e statue da Adriano ed inaugurato da Antonino Pio. Il monumento che sostituì l'arena tardo repubblicana nota per la scuola gladiatoria di Lentulo Batiato e per le vicende connesse alla rivolta di Spartaco, è incluso in uno spazio verde in cui sono armonicamente inserite altre testimonianze della città romana. La sua mole si eleva al centro dell'originaria platea lastricata in travertino e delimitata da cippi. Si sviluppava su quattro piani di cui restano solo i primi due, l'apparato decorativo di età adrianea è di particolare pregio, ne sono esempio le statue incorniciate tra le arcate del secondo e terzo ordine e i bassorilievi marmorei che decoravano gli accessi alla cavea con raffigurazioni mitologiche, combattimenti tra animali e scene di vita nell'anfiteatro.

Missione

Istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto al pubblico, che custodisce, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale del territorio dell'antica Capua, favorendone la fruizione collettiva pubblica. Assicura la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio che custodisce mediante attività divulgative e didattiche; favorisce l'inclusione e il benessere sociale promuovendo iniziative e progetti per il contrasto alla povertà educativa. Organizza e promuove iniziative culturali ed eventi espositivi; è parte attiva della ricerca scientifica condotta sul suo patrimonio monumentale e le sue collezioni e ne comunica i risultati con l'organizzazione di seminari, conferenze, pubblicazioni scientifiche e divulgative; favorisce l'interazione con gli altri luoghi della cultura, Enti, Istituzioni locali, Università e Istituti di ricerca, associazioni culturali, ambientaliste e di volontari.

Compiti e servizi

Le finalità istituzionali sono la conservazione, la valorizzazione e la promozione del Patrimonio archeologico di competenza. Lo staff dell'Anfiteatro campano lavora per assicurare l'apertura al pubblico del sito, collabora alla creazione di nuovi percorsi e alla realizzazione di manifestazioni e allestimenti di spettacoli teatrali nei suoi ampi spazi.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

IDA

Cognome

GENNARELLI

Qualifica

Direttore

Telefono

0823/844206

Emailida.gennarelli@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

L'orario di visita dell'Anfiteatro campano di Santa Maria Capua Vetere è dalle 9:00 ad un'ora prima del tramonto.

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

8

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

1° gennaio e 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

313

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
- In concessione
- Possibilità di riduzioni

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)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- 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

- 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)

- Sì
- Mappe di orientamento
- 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
- 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

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

2

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

Area verde Anfiteatro campano e Museo dei Gladiatori.

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%

Spazi comunque visitabili

Area verde Anfiteatro Campano e Museo dei Gladiatori.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Centro visitatori

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

No

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

75%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- A pagamento

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento

Strumenti online

- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

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

- In concessione

Ristorante

- In concessione

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

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

- Progetto "Appia Felix" - Programma MUSST#2 Patrimonio culturale e progetti di sviluppo locale, con l'organizzazione di: Appia day, Summer School e Appia School con il coinvolgimento degli istituti scolastici casertani per la promozione della conoscenza della via Appia e del territorio attraversato dall'antico tracciato, seminari formativi e incontri partecipati;
- Progetto "I segni del paesaggio: i Castelli della Campania e la Via Appia", ammesso a finanziamento con D.D. n. 272 dell'11.11.2019 sulle risorse del P.O.C. Campania 2014-2020: prodotti editoriali e pubblicazioni;
- Mostra permanente "I segni del Paesaggio: l'Appia e Capua" al Museo archeologico dell'antica Capua, volta alla promozione della conoscenza del tratto casertano della via Appia e dei castelli della Campania;
- Progetto "HortiCultura" per la creazione di un orto didattico, sostenuto dall'impresa sociale Con i Bambini nell'ambito del fondo di contrasto alla povertà educativa minorile;
- Adesione alle principali Giornate mondiali ed internazionali con iniziative significative e di spessore culturale, rivolte a tutti i tipi di pubblico. Un'occasione per informare le persone su questioni importanti, per mobilitare la società nell'incanalare le risorse nei problemi globali e per celebrare e rafforzare i momenti principali dell'umanità;
- Aperture straordinarie del sito con eventi e spettacoli nell'ambito del Piano di valorizzazione;

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Mostre e Manifestazioni

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

- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

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 presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Direzione e Soc.Le Nuvole

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

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
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9.30 - 12.30

Numero di opere inventariate

32.299

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

150 (Museo dei gladiatori)

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: 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

- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- 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

Sì, all'interno del museo

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
- Fondazioni
- 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.)**

L'area archeologica è interessata dall'intervento di "RESTAURO E VALORIZZAZIONE DELL'ANFITEATRO ROMANO DI SANTA MARIA CAPUA VETERE" finanziato con Fondi PON "Attrattori culturali naturali e turismo" FESR 2007/2013 annualità 2017 con un importo €7.000.00,00. I lavori, iniziati il 21 aprile del 2021, sono in avanzato stato di esecuzione e termineranno entro il 2023.

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.)**

Nell'arena verranno ricollocate parti della decorazione del podio e dei vomitoria e si ricostituirà il rapporto tra arena e sotterranei dove si svolgevano i preparativi per i ludi, con ascensori utili anche per i diversamente abili. Si prevede un riallestimento del Museo dei Gladiatori con nuovi apparati narrativi. Realizzazioni di laboratori didattici per i bambini. Riallestimento degli ambulacri

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

Il servizio ristorazione e caffetteria resteranno nella loro attuale collocazione.
La biglietteria e il bookshop saranno spostati più vicino all'ingresso, nei pressi del Museo dei Gladiatori.

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.)

Adesione alle principali Giornate mondiali ed internazionali con iniziative significative e di spessore culturale, rivolte a tutti i tipi di pubblico: Giornata del Paesaggio, Giornate Archeologia, Giornate europee del patrimonio, ecc.
Organizzazione di una Summer School e dell'Appia School con il coinvolgimento dell'Università "Luigi Vanvitelli" per la

promozione della conoscenza della via Appia.

Altro

Seminari formativi e Incontri partecipati. Supporto organizzativo per l'attivazione Sistema territoriale Appia Felix. Di grande interesse l'Appia Day che ogni anno coinvolge circa 150mila persone.

Progetti: Horticultura, Accolti e attivi, inclusione sociale.

Visite guidate a cura dell'Archeoclub

Spettacoli con gladiatori a cura della Pro Loco Spartacus

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**

Anfiteatro campano

Indirizzo / Address

Piazza I Ottobre, 36 - Santa Maria Capua Vetere (CE), 81055

Tel

0823/844206

Email

drm-cam.museoanticacapua@cultura.gov.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