



MINISTERO dei BENI e delle
ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Certosa di
San Giacomo –
Complesso
monumentale di
Capri

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Complesso monumentale 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/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

VIALE CERTOSA, 10, TEL. 081.8376218

La fondazione del complesso, voluta dal conte Giacomo Arcucci, Gran Camerario della regina Giovanna I d'Angiò, risale alla seconda metà del XIV secolo, come testimonia l'affresco del pittore fiorentino Niccolò di Tommaso sul portale d'accesso alla chiesa, databile tra il 1371 e il 1374.

La plastica distesa delle coperture estradossate, la rustica imperfezione delle pareti bianche e il susseguirsi di spazi aperti e chiusi caratterizzano il monumento e costituiscono "il primo capitolo dell'architettura caprese".

L'impianto del monastero risponde a precise regole e si divide in "casa alta" o convento di clausura, destinato ai Padri certosini, e "casa bassa", destinata ai Novizi, con i locali di servizio.

A causa delle incursioni piratesche, la Certosa subì gravi danni e, a partire dal 1563, fu oggetto di rilevanti lavori di ripristino, come testimonia la galilea del Chiostro Grande.

Nel XVII secolo furono edificati il Quarto del Priore e la Spezieria; nel 1808 la Certosa fu soppressa con la confisca dei beni; nel 1815 fu destinata a caserma, poi a ospizio per invalidi e, dal 1860 circa al 1900 fu sede della "V Compagnia di disciplina", dove si destinavano anarchici e militari di cattiva condotta; dal 1936 al 1961 i Canonici regolari Lateranensi vi edificarono il ginnasio e la biblioteca.

Dal 1975, nel Refettorio, è stato allestito il Museo Diefenbach, dedicato al pittore tedesco morto sull'isola nel 1913, riformista, pacifista, seguace della dottrina teosofica, che donò alla Certosa le sue opere.

Nel 2006 con D.M. la Certosa fu assegnata alla Soprintendenza Speciale per il P.S.A.E. e per il Polo Museale della Città di Napoli, e oggi è una delle strutture di pertinenza del Polo museale della Campania.

Di sostegno alla promozione del complesso monumentale sono: l'Associazione Culturale Ápeiron Capri, l'associazione onlus "Amici della Certosa" (*Friends of the Certosa di Capri*), Nesea s.r.l.s. e la Fondazione Capri.

La Certosa è sede di mostre temporanee, convegni, concerti, spettacoli teatrali e altre prestigiose manifestazioni culturali.

I COMPITI E I SERVIZI

Nel complesso monumentale è visitabile la Chiesa trecentesca, con affreschi databili tra il 1699 ed il 1710, e tele del pittore napoletano Nicola Malinconico, eseguite nella prima metà del secolo XVIII.

L'ex Refettorio dei monaci certosini e gli ambienti annessi ospitano il Museo dedicato a Karl Wilhelm Diefenbach, con dipinti su tela, sculture, e un plastico dell'isola di Capri, opere realizzate dal 1900 al 1913, anni in cui l'artista soggiornò sull'isola.

Il percorso di visita continua nel Chiostro Piccolo, di fondazione trecentesca, con colonne e capitelli di spoglio di età imperiale e bizantina; adiacente al chiostro è il Chiostro Grande, caratterizzato dall'ampio porticato, realizzato nella metà del XVI secolo, sul quale si affacciano le dodici celle dei Padri, *ab antiquo* utilizzate come aule scolastiche; un finto pozzo sovrasta la profonda e vasta cisterna.

Sul lato ovest si sviluppano il Quarto del Priore con la propria foresteria, e il Giardino del Priore con agrumi, fichi e altre erbe aromatiche tipiche della tradizione certosina.

Dal Chiostro Grande si raggiunge il Parco, in cui la macchia mediterranea domina incontrastata e funge da cornice alla vista panoramica dei Faraglioni e della baia di Marina Piccola.

Gli spazi espositivi ospitano mostre d'arte, prevalentemente contemporanea, convegni, concerti e premi di prestigio internazionale.

Il referente per la compilazione della Carta è:

Dott.ssa Patrizia Di Maggio - Direzione

Dott.ssa Antonia Tafuri, Collaborazione alla Direzione della Certosa di San Giacomo

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Novembre - aprile: 10-16; maggio: 10- 18; giugno, luglio, agosto: 10-19; settembre, ottobre: 10- 17. Ingresso fino a mezz'ora prima della chiusura Prezzo del biglietto: euro 4,00
Giorni di apertura	Dal martedì alla domenica (chiuso il lunedì)
Accoglienza	
Sito web	http://www.polomusealenapoli.beniculturali.it/ All'interno del sito sono presenti informazioni web aggiornate
Biglietteria	In concessione a società esterne E' punto informativo Risponde a domande inerenti al museo Esistono riduzioni, biglietti cumulativi, biglietti integrati, facility card
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede	Tempo massimo di attesa: 5 minuti Non è necessaria la prenotazione E' presente cartellonistica per la comunicazione.
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, scuole ed altre categorie	Tempo massimo di attesa: 20 minuti
Informazione e orientamento: - esistenza di punto informativo	Punto accoglienza all' ingresso della Certosa in prossimità della biglietteria.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Attualmente non esistente.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	http://www.polomusealenapoli.beniculturali.it/ All'interno del sito sono presenti informazioni web aggiornate.
- presenza di segnaletica interna	Segnaletica di sicurezza in fase di aggiornamento.
- presenza di segnaletica esterna	Esistenza di segnaletica esterna completa di denominazione e orari di apertura.
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale è munito di cartellino identificativo • Il personale non dispone di divisa • Il personale parla inglese • Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni, o di indicare una persona di riferimento.
Accesso facilitato per persone con disabilità	50% di sale/spazi accessibili direttamente. Non esistono attrezzature/strumenti di ausilio disponibili. Il personale è formato per l'eventuale accoglienza di visitatori con disabilità.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Non sono presenti carte di rilevamento del progetto AD Arte.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi espositivi sono fruibili al 50%. • Chiesa, Museo Diefenbach, Quarto del Priore e Sala del Capitolo sono sempre visitabili. • Per ragioni di sicurezza è previsto l'eventuale accesso contingentato nei periodi di massima fruibilità. • Non sono presenti mezzi di locomozione interni negli spazi verdi. • La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica tre volte a settimana.
- spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • Il 100% dei mq allestiti è fruibile. • Gli spazi visitabili sono: Chiostro piccolo, Chiostro grande, Giardino del Priore e Parco. • La pulizia degli spazi verdi è svolta in almeno una volta al mese.
- spazi dedicati alla comunicazione	E' presente una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori.
Zone di sosta	Non sono presenti zone di sosta presso l'ingresso o durante il percorso di visita.
Illuminazione	In alcune aree l'illuminazione è predisposta e studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi per il visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	<ul style="list-style-type: none"> • Sono presenti pannelli didattici nella Chiesa e nel Museo, di cui uno in lingua inglese.
- didascalie	<ul style="list-style-type: none"> • Il 100% delle opere è corredato da didascalia • Le didascalie sono tradotte in lingua inglese
- guide brevi	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
- catalogo generale	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
- audioguide	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
- visite didattiche	<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Non sono disponibili in inglese o in altre lingue
- strumenti multimediali	Non presenti

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- strumenti <i>online</i>	Non presenti
- altro materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibile presso la Biblioteca comunale "Luigi Bladier", ubicata all'ingresso della Certosa. • Il materiale è disponibile in inglese.
Assistenza qualificata per disabili: - in via continuativa	Presente in via continuativa
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Non presenti
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	Non presenti
- esistenza di percorsi specifici	Non presenti
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	Non presente
Ristorante	Non presente
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti	Non presente
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • Si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre e manifestazioni i organizzate da soggetti terzi. • L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenze, convegni, concerti, incontri, premi, presentazioni editoriali, manifestazioni teatrali e cinematografiche, spettacoli
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Partecipazione a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono regolarmente utilizzati (quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network, ecc.)
Risorse aggiuntive	Il museo gode di sponsorizzazioni da parte di associazioni e privati per il restauro e il miglioramento della qualità dei servizi; promuove il partenariato con istituti affini; sono presenti accordi integrati di valorizzazione del sito; alcuni spazi vengono concessi in uso per le finalità previste dalla normativa vigente.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Viene regolarmente svolta attività didattica con incontri stabiliti in base ai progetti. L'attività didattica è supportata da associazioni, fondazioni e privati per la comunicazione e l'attuazione dei progetti.
- visite e percorsi tematici	Sì
- laboratori artistici e di animazione	Sì
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Sì
- altre iniziative	Sì
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Disponibile presso il complesso monumentale durante l'orario di apertura.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Durante l'orario di apertura del complesso monumentale.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Ufficio della Direzione della Certosa di San Giacomo, previo appuntamento.
Ampiezza	
Disponibilità di:	30% di schede e materiale informativo del patrimonio, Ufficio della Direzione della Certosa di San Giacomo, previo appuntamento.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- schede di catalogazione	
- schede di restauro	Sì
- schede di movimentazione	No
- archivio fotografico	Sì
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	No
- pubblicazioni	Sì
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - Eventi culturali e valorizzazione del sito monumentale attraverso <i>partnership</i>, accordi, intese, ecc. - Tra i soggetti: Città di Capri; Associazione Culturale Ápeiron Capri; Associazione “Amici della Certosa”; Fondazione Capri; Nesea Eventi Culturali; Legambiente; Marevivo; Carthusia; Costantino Federico, fondatore dell'emittente televisiva Telecapri; Capri Press di Annamaria Boniello. - Tra le finalità: valorizzazione e comunicazione, attività di conservazione ordinaria e straordinaria del sito e miglioramento dell'offerta culturale e dei servizi.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	I risultati vengono comunicati attraverso riunioni periodiche e posta elettronica.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Ufficio della Direzione della Certosa di San Giacomo, previo appuntamento (081 8376218).
Biblioteca	All'ingresso della Certosa di San Giacomo è ubicata la Biblioteca Comunale “Luigi Bladier”, aperta al pubblico il mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30.
Fototeca	Ufficio fotografico del Polo museale della Campania, presso Castel Sant' Elmo- Napoli, previo appuntamento (081.2294409/410).
Deposito	Ambienti del complesso monumentale consultabili previa autorizzazione.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Obiettivi di miglioramento	La Certosa di San Giacomo si pone tra gli obiettivi principali quello di essere il polo culturale dell'isola, favorendo gli scambi internazionali, motivo di crescita e di arricchimento culturale.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Restauro architettonico per l'ampliamento di spazi disponibili per convegni e congressi. Restauro di ambienti per ampliare l'offerta museale, in collaborazione con altri Enti.
- delle collezioni	Restauro di dipinti e sculture in deposito.
- dei servizi	Sono in atto iniziative per la creazione di <i>bookshop</i> , caffetteria, ristorante, servizio di guardaroba.
- delle attività di valorizzazione	Mostre ed eventi culturali. Tra le pubblicazioni è prevista la guida della Certosa. La realizzazione degli eventi che si svolgeranno prevede il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> , già attivi, favorendo la partecipazione di nuovi soggetti partecipativi.
- altro	---
RECLAMI	
Reclami	L'utenza può inviare proposte, suggerimenti e reclami al seguente indirizzo di posta elettronica: pm-cam.sangiacomocapri@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Antonia Tafuri.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica

pm-cam.sangiacomocapri@beniculturali.it o un fax al seguente numero 081 .2294498

L'Istituto effettua il monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail pm-cam.sangiacomocapri@beniculturali.it, oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del Polo museale della Campania e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.**)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days