



## 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 santa Maria delle Grazie 2  
Italia

### Città

Milano

### Cap

20121

### Denominazione

Museo del Cenacolo Vinciano

### Sito Web

<http://www.polomuseale.lombardia.beniculturali.it>

### Email

[pm-lom.cenacolovinciano@beniculturali.it](mailto:pm-lom.cenacolovinciano@beniculturali.it)

### Telefono

02.4987588

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

### Tipo di gestione

Diretta

**Anno di Istituzione**

0000

**Notizie storiche**

Il Museo del Cenacolo Vinciano si sviluppa attorno al Refettorio del Convento di Santa Maria delle Grazie ove è custodita L'Ultima Cena di Leonardo da Vinci. L'opera, commissionata a Leonardo da Ludovico il Moro duca di Milano, venne eseguita in un arco di tempo compreso fra il 1494 e il 1498.

L'Ultima Cena è un dipinto murale a tempera grassa su intonaco di dimensioni cospicue (460x880cm) ed occupa la parete nord del Refettorio. Sulla parete opposta della sala, si trova la Crocifissione che venne affrescata dal pittore lombardo Giovanni Donato Montorfano e datata 1495.

L'Opera di Leonardo ebbe immediata fortuna critica ed è considerato un capolavoro assoluto, patrimonio dell'Umanità.

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

L'Ultima Cena è il risultato di un lungo studio iniziato da Leonardo sul tema della Cena intorno al 1490. A differenza dell'iconografia artistica tradizionale sul tema, l'autore sceglie di rappresentare il momento dell'annuncio: "...uno di voi mi tradirà". Questa rivelazione sconvolgente è lo spunto compositivo che permette a Leonardo di focalizzare l'attenzione sulle reazioni che si scatenano nel gruppo degli apostoli all'udire l'annuncio. L'espressione dei volti, il movimento delle mani e le posture corporee esprimono quei "moti dell'animo" ai quali l'autore dedica ampi studi.

Il sapiente uso della prospettiva permette allo spettatore di sentirsi parte della scena ricreando continuità tra lo spazio dell'ambiente architettonico e quello del dipinto. Una delle peculiarità del dipinto di Leonardo è data dalla tecnica utilizzata e la sua fragilità e per un'infelice concomitanza di cause, la pittura cominciò a deteriorarsi sin dal Cinquecento.

**Missione**

Il Compendio costituito dalla Chiesa e dal Convento Domenicano di Santa Maria delle Grazie con "L'Ultima cena" di Leonardo da Vinci è patrimonio dell'umanità dal 1980, così come recentemente ridefinito con Dichiarazione UNESCO del 2015. Tale ruolo di rilevanza mondiale connota la missione istituzionale del Museo del Cenacolo Vinciano, che è quella di studiare, tutelare e valorizzare, il patrimonio conservato nonché di promuovere la conoscenza, la ricerca scientifica e tecnologica applicata alla conservazione dell'opera di Leonardo da Vinci attraverso ampie e solide collaborazioni scientifiche.

Il Museo del Cenacolo Vinciano promuove e conduce attività di ricerca scientifica e di applicazione tecnologica attraverso collaborazioni continuative con Università, organismi di ricerca ministeriale (ISCR e la Commissione ministeriale ricostituita nel 2017) e istituzioni di ricerca (quali prestigiosi atenei italiani ed esteri e il CNR). Presso il Museo è attivo un centro di ricerche.

**Compiti e servizi**

a) gestiti direttamente

- informazioni e accoglienza;
- sito Internet e new media;
- modulistica on line;
- concessione spazi per manifestazioni
- culturali;

b) gestiti dal Concessionario

- informazioni e accoglienza;
- bookshop e pubblicazioni specialistiche;
- prenotazioni e biglietteria;
- servizi educativi;
- visite guidate ed audioguide anche in lingua straniera;

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

1

**Numero dei visitatori annui**

fino a 500.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Chiara

**Cognome**

Rostagno

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

02.4987588

**Email**[chiara.rostagno@beniculturali.it](mailto:chiara.rostagno@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

h. 8,15 -19.00 (ultimo ingresso 18.45) da martedì a domenica

**Apertura serale**

- Occasionale

**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 non festivi; 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

309

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

**Acquisto del biglietto**

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

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Tra 30' e 60'

**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**

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
- 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**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe

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

100%

**Sale aperte**

1

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera
- 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**

100%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera
- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica

**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**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- A pagamento

**Audioguide**

- A pagamento

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

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

### Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

### Strumenti online

- Sì

### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille

## Servizi di ospitalità

### Bookshop

- In concessione

### Caffetteria

- Non presente

### Ristorante

- Non presente

### Guardaroba custodito

Non presente

### Servizi igienici

Interni

### Nursery

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

No

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

No

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Attività di responsabilità sociale e di integrazione

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Monografie
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Altro/specificare

**Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare**

Studio e Conservazione

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

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

**Risorse aggiuntive**

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

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Sì

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con 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 : 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**

In concessione

**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
- Pieghevoli

**Documentazione su beni conservati****Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

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

- 100%
- Consultabili in sede

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

- 100%
- Consultabili in sede

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

- Consultabili in sede

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

- 100%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**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, partecipando a percorsi tematici

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- No

**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:**

- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Gruppi organizzati

#### **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 del Cenacolo Vinciano è noto da decenni nella comunità scientifica internazionale come un caso esemplare nello studio e nel controllo delle condizioni ambientali per la conservazione dell'Ultima cena di Leonardo. Il primo sistema HVAC è stato attivato nel 1995.

Oggi il Museo del Cenacolo Vinciano è un centro internazionale di ricerca applicata alla sua conservazione e valorizzazione.

### **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.)**

Per garantire una efficace integrazione fra conservazione, manutenzione e valorizzazione dell'intero compendio architettonico, il Museo sta realizzando un importante intervento di potenziamento del sistema HVAC e di restauro ambientale, adeguato alla crescita dell'inquinamento, alle specifiche caratteristiche chimiche dell'aria e ai fini di valorizzazione sempre più attenta alla cura ed inclusiva.

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

Nel 2016 è stata costituita una Commissione tecnico-scientifica Nazionale Mibact, alla quale è stato affidato il compito di definire le linee guida, le procedure e le modalità delle di conduzione dei sistemi di monitoraggio funzionali alla protezione e valorizzazione de L'Ultima Cena, anche in occasione dei 500 anni dalla morte di Leonardo nel 2019.

#### **Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria,**

**ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Nel vasto ed articolato programma di restauro ambientale e di rinnovamento del Museo, è stata inserita una nuova progettazione degli spazi adibiti all'erogazione dei servizi aggiuntivi, che entreranno in funzione nel 2018, con un nuovo Bookshop, uno spazio per approfondimenti scientifici e mostre temporanee, un nuovo centro facilities and services, uno nuovo spazio per la ricerca applicata.

**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.)**

Nuova guida del Museo linea di prodotti ufficiale.  
 Progetto Educational calendario di visite riservate alle scuole (circa 35.000 visitatori per anno scolastico), laboratori e approfondimenti tematici, audioguida Kids.  
 Progetti di responsabilità sociale: Attività educative e didattiche in collaborazione con Istituti di detenzione, Istituzioni culturali, Università, UNESCO, ICOM, ICOMOS, ISCR.

**Altro**

Il Museo ha attuato e ha in previsione cicli di aperture serali straordinarie.  
 Sotto il profilo della valorizzazione sono in corso di svolgimento restauri ambientali e degli spazi di fruizione, anche in previsione dello svolgimento di mostre tematiche.  
 Un nuovo progetto di gestione del sito, delle relazioni con gli stakeholder e del complesso dei servizi aggiuntivi (operativo dal luglio 2018)

**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**

Museo del Cenacolo Vinciano

**Indirizzo / Address**

Piazza santa Maria delle Grazie 2

**Tel**

02-4987588 (Museo) oppure 02-80294404 (Polo Museale Lombardia)

**Email**

pm-lom@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**