

LA REPUTAZIONE DELLA CCIAA DI GENOVA



GAME CHANGERS



CONTESTO E OBIETTIVI

A valle dell'indagine condotta nell'autunno 2022 da Ipsos per Unioncamere presso le imprese a livello nazionale, **la Camera di Commercio di Genova ha deciso di realizzare una indagine territoriale che consenta un confronto con i dati nazionali ma che permetta anche di analizzare alcune specificità legate al territorio Genova.**

Sono quindi state realizzate nel complesso **200 interviste telefoniche** ad aziende delle province di Genova.

Nel frattempo si è conclusa anche l'indagine nazionale di Unioncamere per il 2023; **i dati raccolti presso le imprese della provincia di Genova sono quindi stati messi a confronto con i dati nazionali più recenti.**

All'interno del campione sono state effettuate **29 interviste presso aziende che hanno avuto una relazione con la Camera di Commercio** in quanto fruitori del servizio PID o partecipanti al sistema certificazione.

Periodo di rilevazione: gennaio 2024



CONTENUTI

1

**Il campione
intervistato**

2

**Lo scenario
economico delle
aziende**

3

**La reputazione della
CCIAA di Genova
relativamente ai servizi
erogati**

4

**I servizi offerti
dalla CCIAA**

5

Aziende e PNRR

6

Key points

7

**Approfondimento: le
aziende PID o
partecipanti al sistema
certificazione**

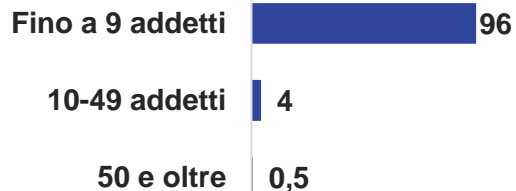
IL CAMPIONE INTERVISTATO



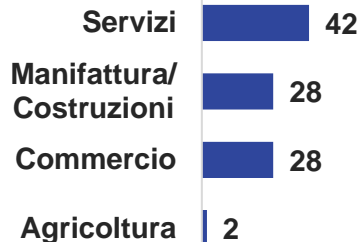
1

IL CAMPIONE INTERVISTATO

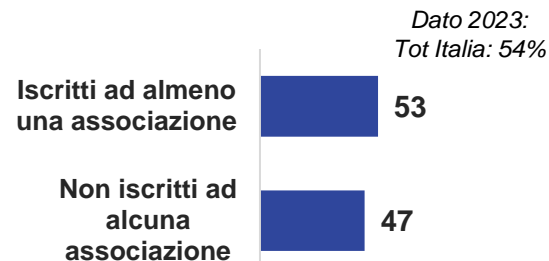
NUMERO ADDETTI*



SETTORE*



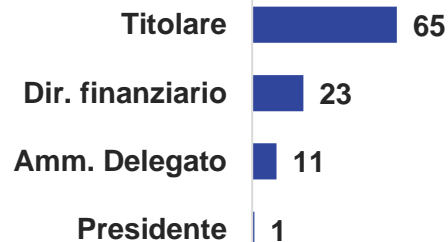
ISCRIZIONE AD ASSOCIAZIONI



ANZIANITÀ DELL'AZIENDA



FIGURA INTERVISTATA



AZIENDE PID O PARTECIPANTI AL SISTEMA CERTIFICAZIONE*

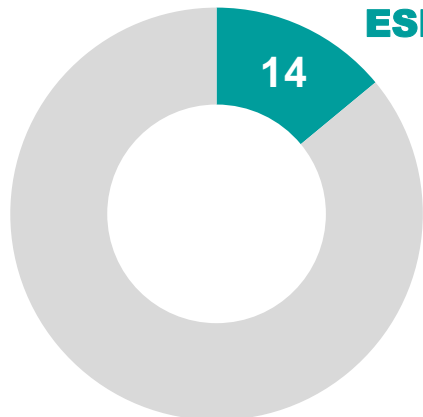
0,3%

Il 14% delle aziende di Genova esporta. Una quota analoga pratica l'e-commerce, principalmente tramite proprio sito.



EXPORT

AZIENDE CHE ESPORTANO

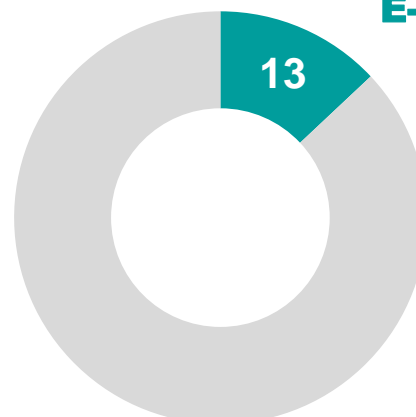


*Dato 2023:
Tot Italia: 14%*



E-COMMERCE

AZIENDE CON E-COMMERCE



*Dato 2023:
Tot Italia: 15%*

↓

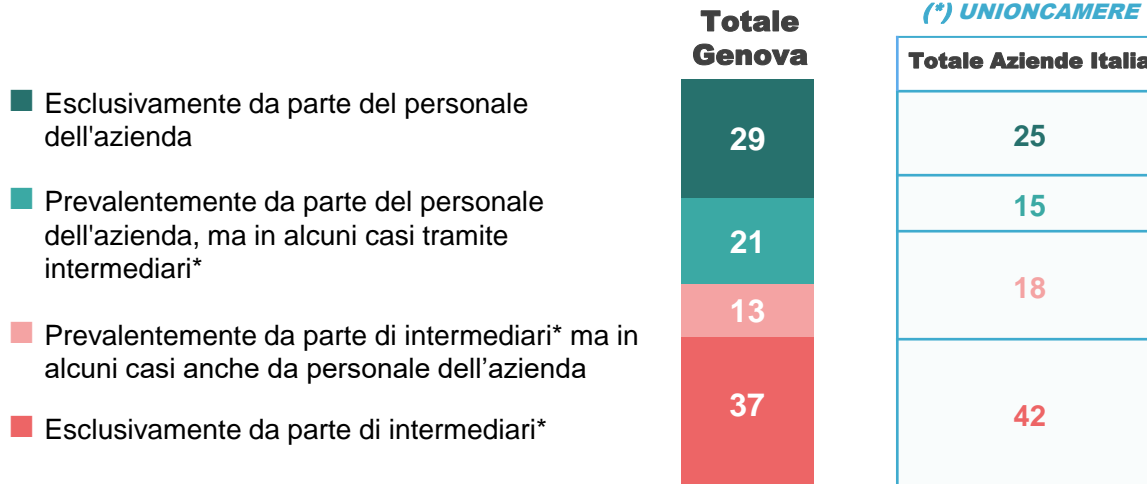
Proprio sito	12%
Marketplace	2%

Nel territorio di Genova vi è una maggiore relazione diretta con la Camera di Commercio rispetto al campione nazionale



TIPO DI INTERAZIONE CON LA CAMERA DI COMMERCIO

**Gennaio
2024**



*: Commercialista, Notaio,
Agenzia di disbrigo pratiche amministrative, ecc.

(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2023)

The background is a blue-tinted collage. In the center is a globe showing the continents. Surrounding the globe are various financial charts, including line graphs and bar charts, suggesting an economic or business context.

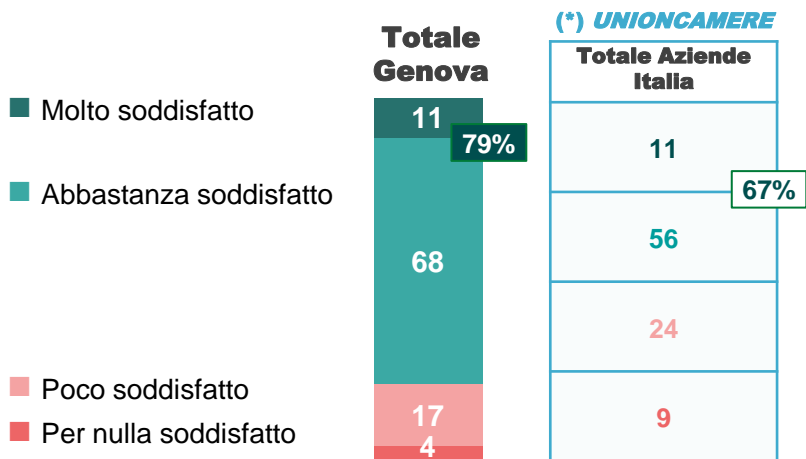
LO SCENARIO ECONOMICO DELLE AZIENDE

2

Circa 8 aziende su 10 sono soddisfatte della propria situazione economica attuale (un livello di soddisfazione più elevato rispetto al campione nazionale) e per i prossimi 12 mesi prevedono stabilità

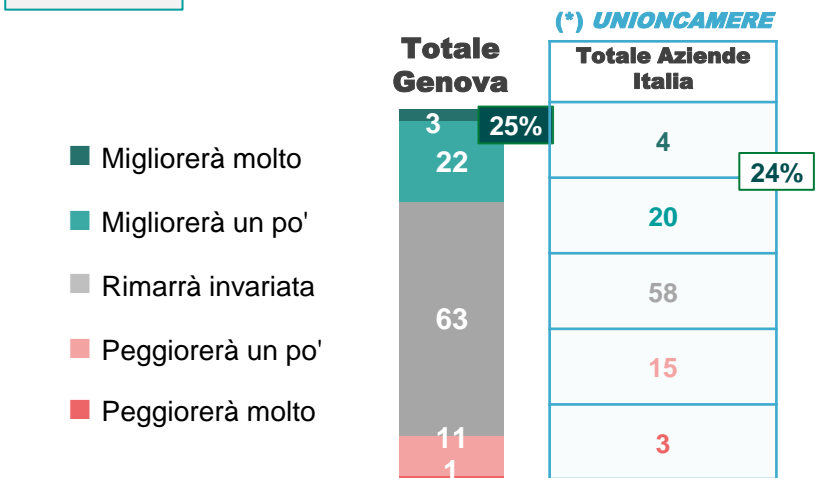
SODDISFAZIONE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA ATTUALE DELLA PROPRIA AZIENDA

Gennaio 2024



ASPETTATIVE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA FUTURA DELLA PROPRIA AZIENDA (prossimi 12 mesi)

Gennaio 2024





**LA REPUTAZIONE
DELLA CCIAA DI
GENOVA
RELATIVAMENTE AI
SERVIZI EROGATI**

3

LA REPUTAZIONE: L'APPROCCIO IPSOS

Il modello si basa su 4 “pillars”(oltre all'awareness), ossia 4 pilastri sui quali si fonda la corporate reputation di una organizzazione. L'obiettivo strategico è la “scalata” per arrivare alla vetta

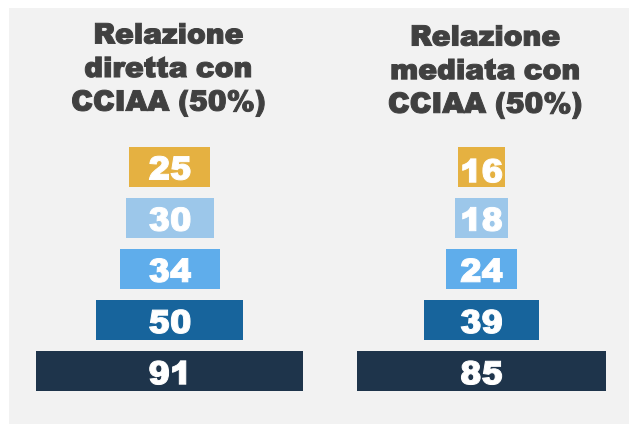
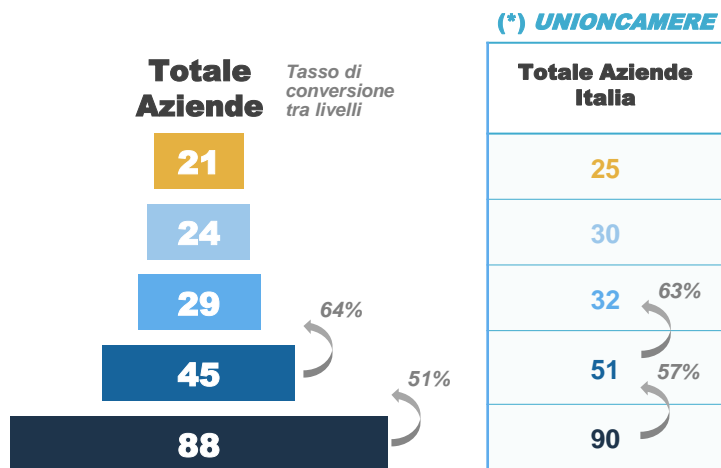


Per accedere al gradino successivo è necessario aver soddisfatto le condizioni dei gradini precedenti

La CCIAA di Genova è conosciuta come ente erogatore di servizi, ma il livello di conoscenza è superficiale. La relazione diretta con l'ente migliora la reputazione

SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Gennaio
2024



(*) : Indagine UNIONCAMERE (Ottobre 2023)

Base: Totale aziende - Valori %

B1. Vorrei che mi dicesse quanto ritiene di conoscere i servizi che mette a disposizione per le imprese?

B2. Per ciascun ente/organizzazione mi dica qual è la sua opinione complessiva relativamente ai servizi offerti alle imprese?

B3. In che misura Lei ritiene che i servizi offerti siano affidabili ...

B4. Se dovesse parlare dei servizi offerti da...?

Le associazioni di categoria godono di una reputazione simile a quella della Camera di Commercio, anche se tra gli iscritti la performance migliora sensibilmente. Gli enti locali al contrario risultano deboli

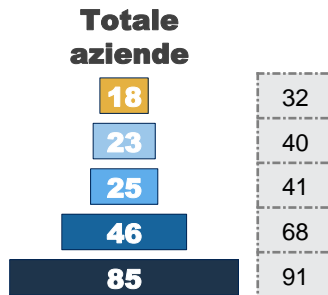
LA REPUTAZIONE A CONFRONTO

Gennaio
2024

CAMERA DI COMMERCIO

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

COMUNE/PROVINCIA/REGIONE



↓
Iscritti ad almeno
una Associazione
(53%)

Base: Totale aziende - Valori %

B1. Vorrei che mi dicesse quanto ritiene di conoscere i servizi che mette a disposizione per le imprese?

B2. Per ciascun ente/organizzazione mi dica qual è la sua opinione complessiva relativamente ai servizi offerti alle imprese?

B3. In che misura Lei ritiene che i servizi offerti siano affidabili ...

B4. Se dovesse parlare dei servizi offerti da...?

L'immagine delle CCIAA è positiva, percepita come una realtà corretta, con personale competente, efficiente e in grado di fornire informazioni utili per l'attività aziendale

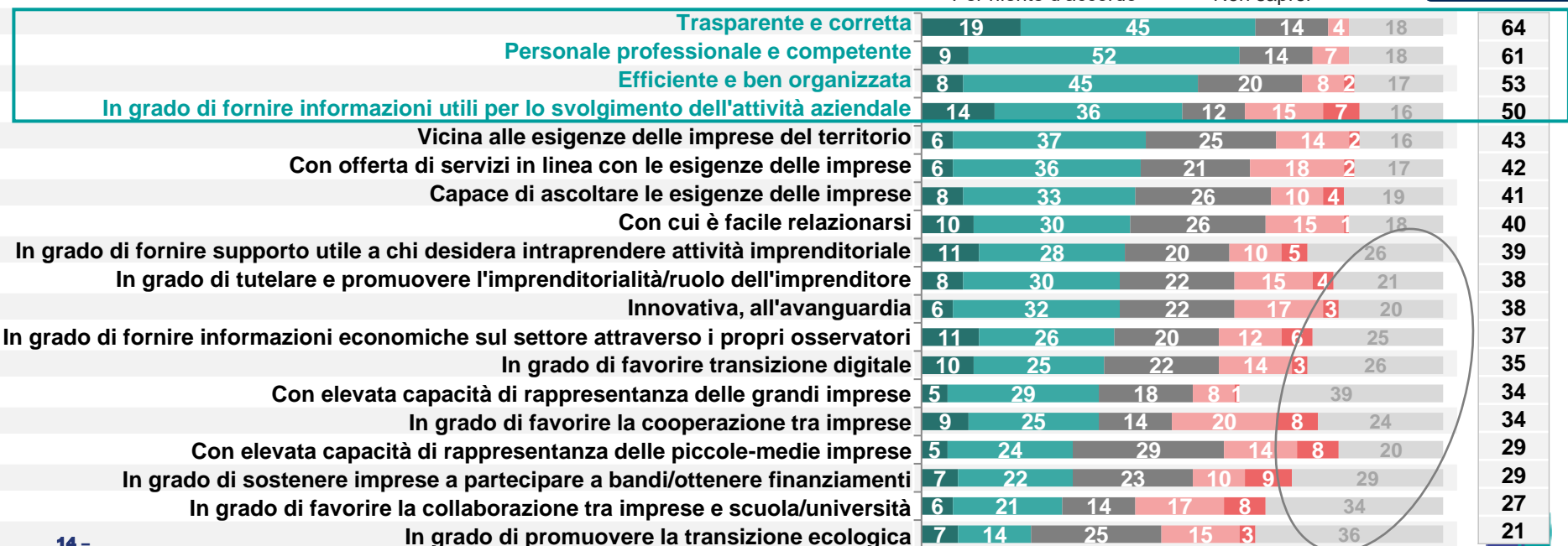
PROFILO DI IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA

Gennaio
2024



■ Molto d'accordo ■ Abbastanza d'accordo
■ D'accordo così così ■ Poco d'accordo
■ Per niente d'accordo ■ Non saprei

**% Molto +
abbastanza**



14 -

Base: Totale aziende - Valori %

B5. Le leggerò ora una serie di caratteristiche. Quanto è d'accordo che la Camera di Commercio di Genova sia....

Ipsos

Una maggior relazione diretta con la CCIAA valorizza ulteriormente l'immagine percepita. Rispetto al totale Italia la Camera di Commercio di Genova mostra qualche difficoltà in più in termini di transizione digitale, bandi e rappresentanza delle PMI



PROFILO DI IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA

Gennaio
2024

% MOLTO + ABBASTANZA D'ACCORDO (scala a 5 passi + non sa)

	Totale AZIENDE	Relazione diretta con CCIAA (50%)	Relazione mediata con CCIAA (50%)	Totale ITALIA (*)
Trasparente e corretta	64	71	57	66
Personale professionale e competente	61	75	46	56
Efficiente e ben organizzata	53	69	37	51
In grado di fornire informazioni utili per lo svolgimento dell'attività aziendale	50	55	45	48
Vicina alle esigenze delle imprese del territorio	43	52	33	46
Con offerta di servizi in linea con le esigenze delle imprese	42	53	31	45
Capace di ascoltare le esigenze delle imprese	41	51	30	42
Con cui è facile relazionarsi	40	51	30	43
In grado di fornire supporto utile a chi desidera intraprendere attività imprenditoriale	39	47	31	44
In grado di tutelare e promuovere l'imprenditorialità/ruolo dell'imprenditore	38	42	35	42
Innovativa, all'avanguardia	38	45	31	41
In grado di fornire informazioni economiche sul settore attraverso i propri osservatori	37	51	22	41
In grado di favorire transizione digitale	35	42	28	47
Con elevata capacità di rappresentanza delle grandi imprese	34	46	23	40
In grado di favorire la cooperazione tra imprese	34	41	28	36
Con elevata capacità di rappresentanza delle piccole-medie imprese	29	35	23	42
In grado di sostenere imprese a partecipare a bandi/ottenere finanziamenti	29	33	24	38
In grado di favorire la collaborazione tra imprese e scuola/università	27	30	23	31
In grado di promuovere la transizione ecologica	21	28	13	26

L'attività di supporto alle imprese da parte della Camera di Commercio di Genova viene valutata in maniera positiva e stabile rispetto a 3/4 anni. Il dato è allineato a quello del campione nazionale



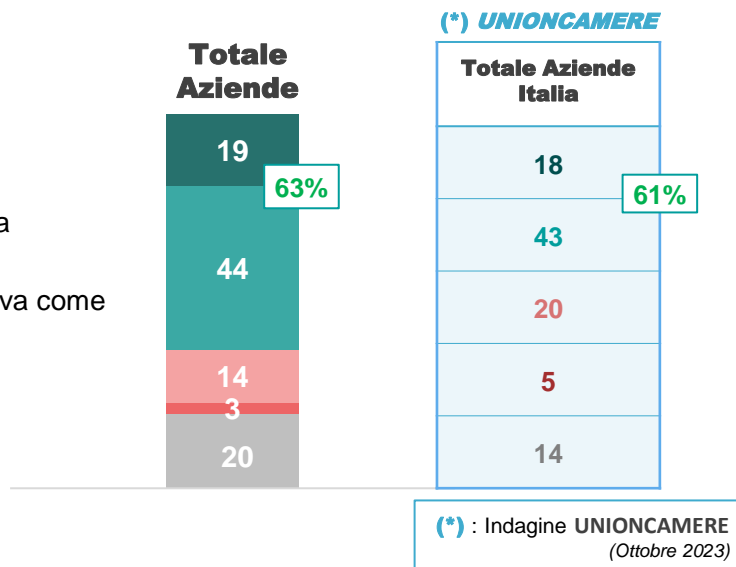
L'ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE IMPRESE: EVOLUZIONE PERCEPITA

Gennaio
2024



Camera di Commercio
Genova

- Migliorata
- Rimasta uguale, positiva come prima
- Rimasta uguale, negativa come prima
- Peggiorata
- Non saprei



Base: Totale Aziende - Valori %

B8. Pensando in generale alla Camera di Commercio di Genova lei direbbe che rispetto a 3/4 anni fa la sua attività di servizio e supporto alle imprese è ...

L'attività di comunicazione delle CCIAA è valutata positivamente da circa 4 aziende su 10, in linea con il totale Italia



COM'È VALUTATA L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

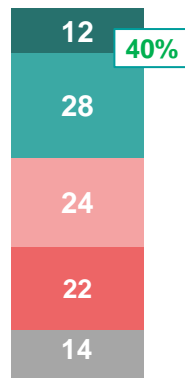
Gennaio
2024



Camera di Commercio
Genova

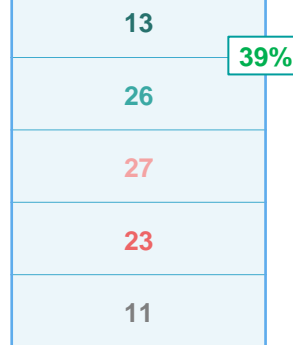
- Buona
- Discreta
- Appena sufficiente
- Insufficiente
- Non saprei

**Totale
Aziende**



(*) **UNIONCAMERE**

Totale Aziende Italia



(*) : Indagine **UNIONCAMERE**
(Ottobre 2023)

Le aziende a Genova hanno un forte bisogno di semplificazione della burocrazia, di un tramite per accedere ai finanziamenti (anche quelli del PNRR) e di un supporto per la digitalizzazione



I BISOGNI DELLE AZIENDE

**Gennaio
2024**

	Totale AZIENDE	(*) UNIONCAMERE Totale Aziende Italia
Semplificazione della burocrazia	63	53
Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti, inclusi quelli del PNRR	50	47
Supporto allo sviluppo della digitalizzazione aziendale	36	23
Supporto per la ricerca di personale, facilitare l'incontro tra domanda e offerta	28	31
Accesso al credito	27	27
Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati	21	26
Formazione dei dipendenti	20	27
Supporto per creare collaborazioni con altre aziende/realità del territorio/ scuole e università	18	28
Supporto in caso di concorrenza scorretta/sleale	18	21
Supporto nel recupero crediti	16	16
Consulenza legale	16	16
Consulenza finanziaria	15	13
Supporto per l'e-commerce	14	13
Supporto per identificare strategie di sviluppo sostenibile/transizione ecologica	12	15
Supporto per l'export	7	9

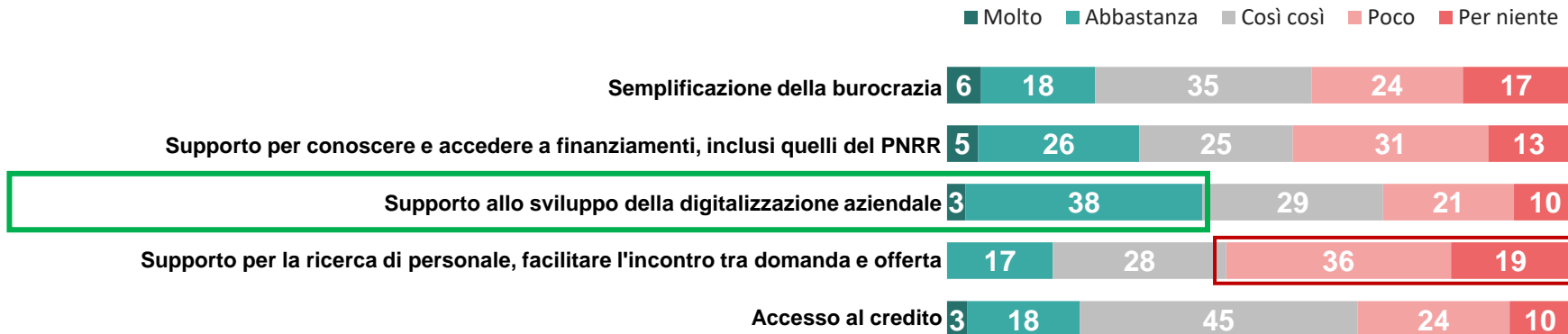
Rispetto ai bisogni, la CCIAA risulta in grado di supportare le imprese relativamente alla digitalizzazione. Più difficile mettere in contatto domanda e offerta di lavoro



CAPACITÀ DI SUPPORTO DELLA CCIAA RISPETTO AI BISOGNI

Gennaio
2024

Ranking sulla rilevanza dei bisogni



Base: Hanno citato - Valori %

C2. Quanto secondo Lei la Camera di Commercio di Genova è in grado di supportare la sua azienda rispetto a.....

6 aziende su 10 ritengono che la CCIAA abbia le capacità sostenerle nelle sfide future.

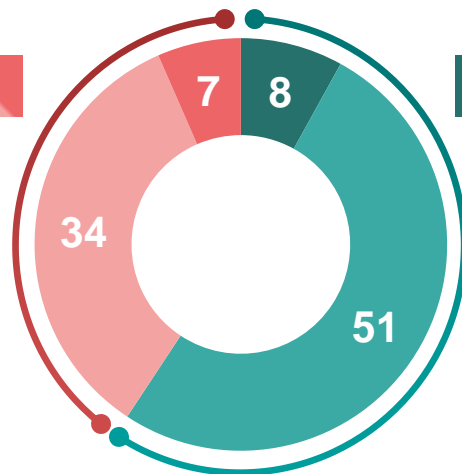


SOSTEGNO CAMERA DI COMMERCIO GENOVA ALLE AZIENDE

Gennaio
2024

NET NEGATIVE 41

- Sono sicuro che la Camera di Commercio saprà sostenere al meglio le imprese
- Sono abbastanza fiducioso la Camera di Commercio saprà sostenere al meglio le imprese
- Sono poco fiducioso che la Camera di Commercio saprà sostenere al meglio le imprese
- Sono sicuro che la Camera di Commercio non sarà in grado di sostenere al meglio le imprese



59 NET POSITIVE

(*) UNIONCAMERE

Totale Aziende Italia

47

(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2023)

Base: Totale Aziende - Valori %

C3. Pensando alle sfide future che attendono il mondo delle imprese e degli imprenditori in Italia, lei pensa che la Camera di Commercio di Genova sia pronta a sostenere le imprese nell'affrontare tali sfide?

I SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO

4

Quasi 8 aziende su 10 hanno utilizzato i servizi della CCIAA, in particolare quelli relativi a dichiarazioni e abilitazioni e informazioni di mercato,. Quasi una azienda su due dichiara di aver utilizzato i servizi on-line.



UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO

(*) UNIONCAMERE

**Totale Aziende
Italia**

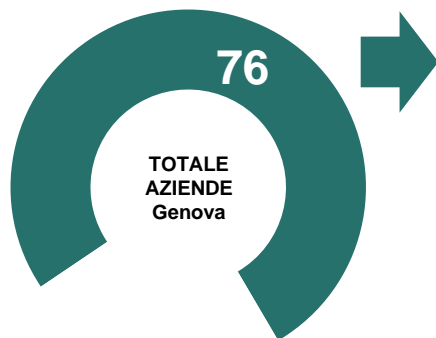
81

(*) UNIONCAMERE

**Totale Aziende
Italia**

51

**USUFRUISCONO DI
ALMENO UN SERVIZIO**



**Aziende che dichiarano di
aver fruito di SERVIZI ONLINE**

45%

Dichiarazioni e abilitazioni	52
Informazioni economiche e di mercato (incluse visure ed elenchi)	31
Servizio Dispositivi Digitali	25
Gestione contributi/ristori per calamità e altri eventi	13
Orientamento, formazione e lavoro	12
Certificazione qualità attraverso marchi collettivi/attività promozione collegate	10
Valorizzazione imprese e botteghe storiche	9
Supporto per accesso al credito, finanziamenti, incentivi	9
Mediazione e conciliazione	7
Adempimenti sul versante ambientale (MUD)	6
PID Punto impresa digitale e supporto alla doppia transizione	6
Supporto per l'export	3
Sistema di tutela del mercato dalla concorrenza scorretta	2
<i>Altri servizi</i>	2

Chi utilizza i servizi della CCIAA li valuta positivamente. Sono stati percepiti dei miglioramenti rispetto a 3/4 anni fa soprattutto in termini di disponibilità di servizi online e velocità di risposta.

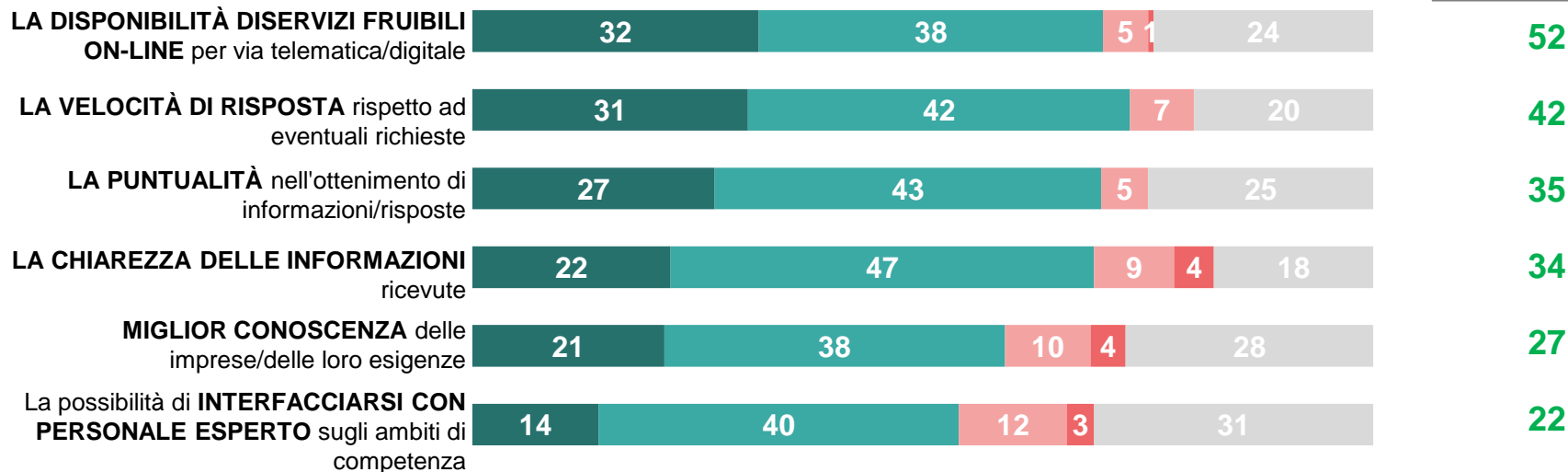
L'ANDAMENTO PERCEPITO NELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Gennaio
2024

■ Migliorato/a ■ Rimasto/a invariato positivo come prima
■ Rimasto/a invariato negativo come prima ■ Peggiorato/a
■ Non sa giudicare

% MIGLIORATO/A

Hanno utilizzato
servizi on-line
(45%)



I servizi online della CCIAA portano soprattutto vantaggi: consentono una maggior rapidità di contatto e un minore vincolo di orari. Tra gli svantaggi emerge il timore di mettere in difficoltà le aziende meno digitali e di avere un rapporto impersonale con l'Ente

Gennaio
2024



I VANTAGGI DEI SERVIZI ONLINE DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Hanno
utilizzato
servizi online

- Una **MAGGIOR RAPIDITÀ DI CONTATTO**
- Il **NON ESSERE VINCOLATI AGLI ORARI** di apertura degli uffici
- La possibilità di tenere traccia delle conversazioni digitali
- Una spinta generale alla velocizzazione delle imprese verso la digitalizzazione
- L'asincronicità, cioè la possibilità di dare e ricevere informazioni anche in momenti diversi essendo il più precisi possibile
- La multicanalità, cioè la possibilità di usare diversi canali e strumenti per dialogare con l'Ente

34

33

10

7

7

6

NESSUN VANTAGGIO

2



GLI SVANTAGGI DEI SERVIZI ONLINE DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Hanno
utilizzato
servizi online

- Rischia di **ESCLUDERE/METTERE IN DIFFICOLTA LE AZIENDE MENO DIGITALI**, meno solite a usare strumenti on-line
- Si **RISCHIA DI AVERE UN RAPPORTO IMPERSONALE CON L'ENTE**, senza referenti, senza sapere con chi ci si è interfacciati
- Si rischia di perdere in prospettiva la possibilità di avere uffici/sportelli fisici sul territorio
- Non si riesce a valutare la competenza di chi fornisce risposte e informazioni con poche possibilità di approfondimento
- Non c'è la possibilità di poter far presente la propria insoddisfazione se non si è contenti di quanto ottenuto

30

26

18

8

3

NESSUNO SVANTAGGIO

14

AZIENDE E PNRR

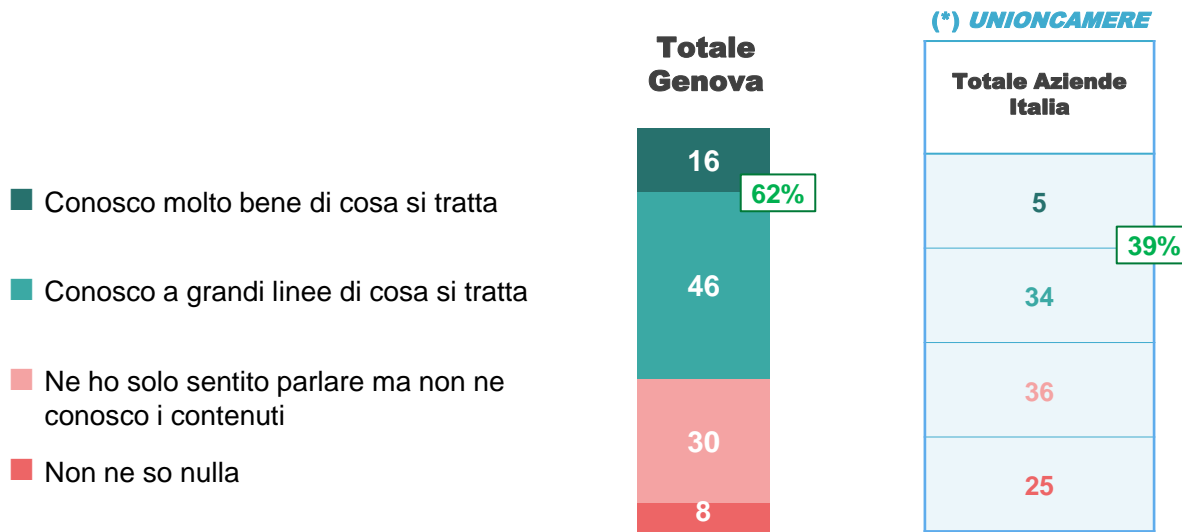
A person in a dark suit and tie is holding a tablet computer. The background is a dark blue digital network with various icons: a central document icon, a padlock, a key, and several person icons, some with red 'X' marks. Dotted lines connect these icons, suggesting a complex system or data flow.

6

Circa 6 aziende su 10 conoscono il PNRR tuttavia la conoscenza qualificata (conoscono bene) è contenuta. Il dato nazionale, riferito al 2022, mostra una prevalenza della non conoscenza o della conoscenza superficiale

LIVELLO DI CONOSCENZA DEL PNRR

Gennaio
2024



(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2022)

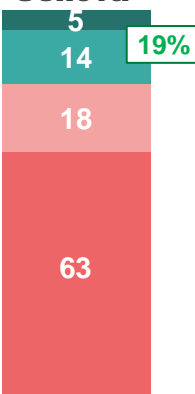
Solo 2 aziende su 10 si stanno strutturando per ottenere i fondi del PNRR. Oltre 6 aziende su 10 ritengono che non le riguardi

AZIENDE CHE SI STRUTTURANO PER OTTENERE I FONDI DEL PNRR

Gennaio
2024

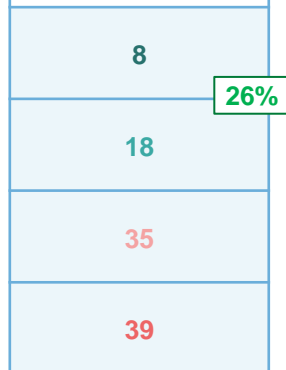
- **SI**, abbiamo identificato un team di persone che se ne occupa/occuperà
- **SI**, ma stiamo attendendo di comprendere meglio le possibilità
- Non ancora, **ma ci stiamo pensando**
- **NO**, la cosa non ci riguarda/riguarderà

Totale Genova



(*) UNIONCAMERE

Totale Aziende Italia



(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2022)



KEY POINTS

6

KEY POINTS

- ❑ Le aziende della provincia di Genova sono in massima parte soddisfatte **per la propria situazione economica**; per il futuro si aspettano stabilità.
- ❑ A livello di **reputazione**, relativamente ai servizi erogati, la Camera di Commercio di Genova soffre di un livello di **conoscenza piuttosto superficiale**. Risulta difficoltoso il passaggio da awareness a familiarity. Una volta superato questo scoglio, i passaggi successivi sono più fluidi: tra chi ha una conoscenza più qualificata infatti la maggior parte valuta positivamente la Camera di Commercio e i suoi servizi
- ❑ Questa conoscenza poco approfondita della Camera di Commercio è dovuta, almeno in parte, ad una **relazione** tra l'ente e le aziende che è **spesso mediata da commercialisti e altri professionisti**, anche se in misura decisamente inferiore rispetto al dato nazionale
- ❑ Anche gli **altri enti** che offrono servizi alle imprese mostrano le **medesime criticità**. La Camera di Commercio di Genova mostra una piramide reputazionale migliore sia delle associazioni di categoria sia relativamente agli enti locali. Le associazioni di categoria risultano però premiate dai propri iscritti.
- ❑ L'**immagine** della CCIAA di Genova è nel complesso **positiva** ed è valorizzata soprattutto dalla **trasparenza** e dalla **competenza** del personale. Altri punti di forza riguardano l'efficienza e la capacità di fornire informazioni utili per lo svolgimento dell'attività aziendale.

KEY POINTS

- ❑ Poco meno di 8 aziende su 10 hanno utilizzato almeno un servizio della CCIAA. L'**esperienza resta circoscritta a pochi servizi**, principalmente quelli relativi a dichiarazioni, abilitazioni e informazioni di mercato.
- ❑ **La valutazione della qualità dei servizi offerti dalla CCIAA è positiva e in generale miglioramento rispetto a 2/3 anni fa**: la disponibilità dei servizi on-line e la velocità di risposta registrano un deciso salto di qualità.
- ❑ Tra le loro **priorità** le aziende evidenziano una necessità di semplificazione, un supporto per conoscere e **accedere a finanziamenti**, un **supporto alla digitalizzazione**, aiuto per **la ricerca di personale** e per **l'accesso al credito**. Rispetto a queste priorità, le aziende ritengono la CCIAA in grado di supportarle soprattutto per la digitalizzazione, meno per la ricerca di forza lavoro.
- ❑ **In generale 6 aziende su 10 sono fiduciose che la CCIAA sarà in grado di supportarle per le sfide future**, con un dato più alto rispetto alla media nazionale. Potrebbe quindi essere utile fornire alle aziende maggiori informazioni su come la Camera di Commercio di Genova può essere d'aiuto e quali sono i servizi più adeguati per rispondere a questi bisogni.
- ❑ Il **PNRR** per le imprese di Genova è un **tema ancora abbastanza distante**. Il livello di conoscenza è superficiale e sono poche le aziende che si sono già strutturate per ottenere i fondi previsti.

APPROFONDIMENTO: PID O PARTECIPANTI AL SISTEMA CERTIFICAZIONE

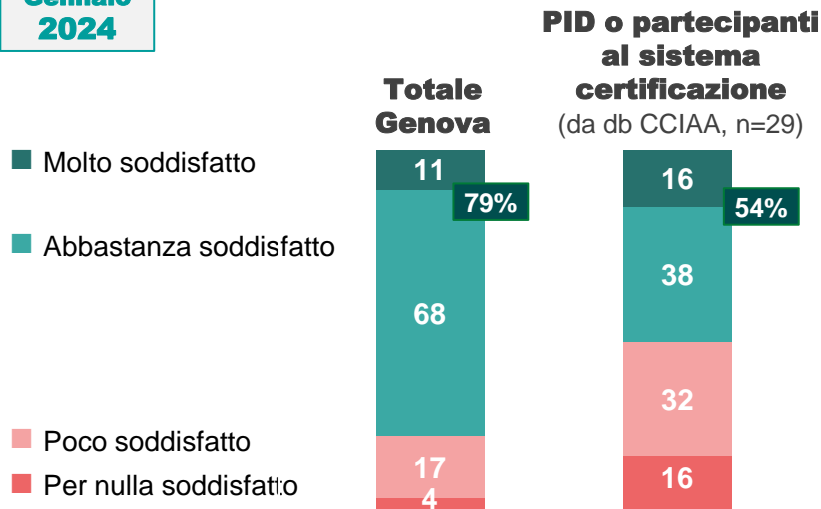
(Nominativi da DB CCIAA Genova - realizzate 29 interviste su un totale di 217 nominativi)

Evidenze di tipo qualitativo considerando la base statistica

Le aziende PID o partecipanti al sistema di certificazione sono meno soddisfatte delle altre aziende genovesi circa la situazione economica attuale ma più fiduciose per il futuro

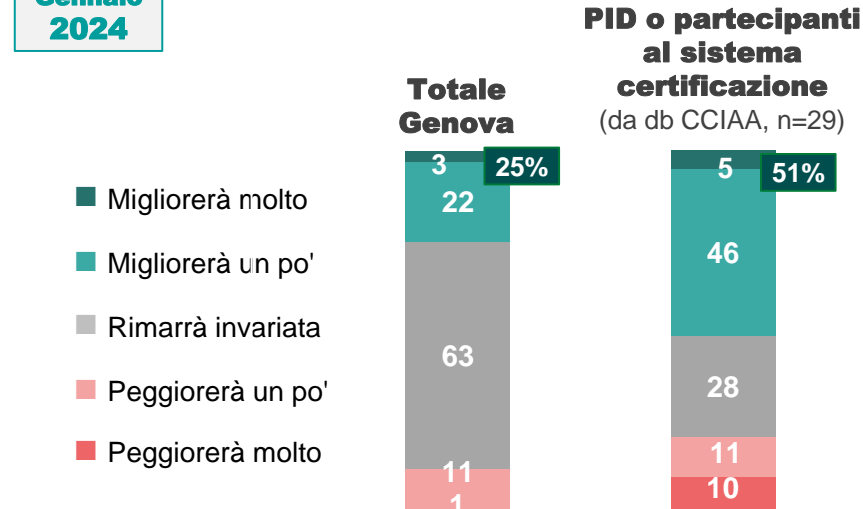
SODDISFAZIONE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA ATTUALE DELLA PROPRIA AZIENDA

Gennaio 2024



ASPETTATIVE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA FUTURA DELLA PROPRIA AZIENDA (prossimi 12 mesi)

Gennaio 2024



Le aziende PID o partecipanti al sistema di certificazione hanno una relazione diretta con la CCIAA; solo 1 su 5 si rivolge esclusivamente a intermediari

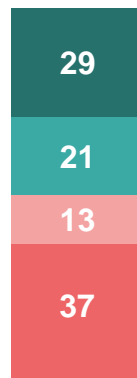


TIPO DI INTERAZIONE CON LA CAMERA DI COMMERCIO

Gennaio
2024

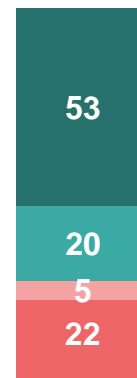
- Esclusivamente da parte del personale dell'azienda
- Prevalentemente da parte del personale dell'azienda, ma in alcuni casi tramite intermediari*
- Prevalentemente da parte di intermediari* ma in alcuni casi anche da personale dell'azienda
- Esclusivamente da parte di intermediari*

Totale Genova



PID o partecipanti al sistema certificazione

(da db CCIAA, n=29)



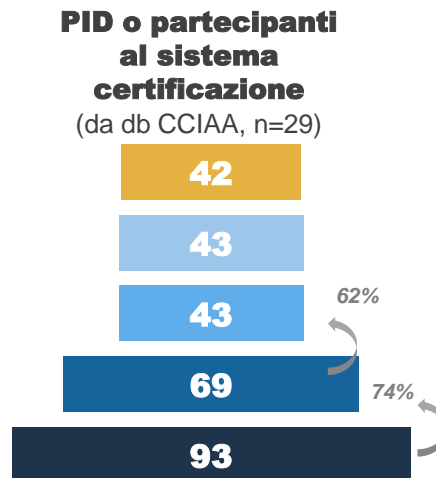
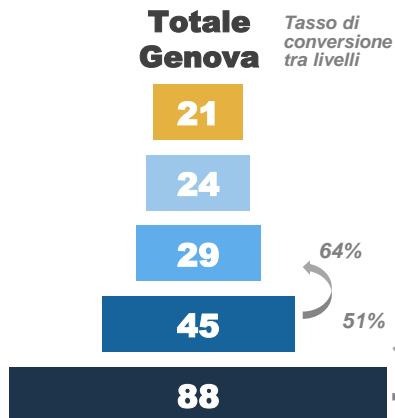
*: Commercialista, Notaio,
Agenzia di disbrigo pratiche amministrative, ecc.

Le aziende PID o partecipanti al sistema di certificazione hanno sviluppato una maggior familiarità con i servizi della CCIAA riuscendo complessivamente a migliorare la reputazione presso questo target



SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Gennaio
2024



Base: Totale aziende - Valori %

B1. Vorrei che mi dicesse quanto ritiene di conoscere i servizi che mette a disposizione per le imprese?

B2. Per ciascun ente/organizzazione mi dica qual è la sua opinione complessiva relativamente ai servizi offerti alle imprese?

B3. In che misura Lei ritiene che i servizi offerti siano affidabili ...

B4. Se dovesse parlare dei servizi offerti da...?

Le aziende PID o partecipanti al sistema di certificazione valutano più positivamente la CCIAA rispetto alla media delle imprese genovesi su tutti gli aspetti. Particolarmente accentuata la facilità di relazione

PROFILO DI IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA

Gennaio
2024



% molto+ abbastanza

	Totale GENOVA	PID o partecipanti al sistema certificazione (da db CCIAA, n=29)
Trasparente e corretta	64	65
Personale professionale e competente	61	76
Efficiente e ben organizzata	53	66
In grado di fornire informazioni utili per lo svolgimento dell'attività aziendale	50	65
Vicina alle esigenze delle imprese del territorio	43	58
Con offerta di servizi in linea con le esigenze delle imprese	42	39
Capace di ascoltare le esigenze delle imprese	41	46
Con cui è facile relazionarsi	40	83
In grado di fornire supporto utile a chi desidera intraprendere attività imprenditoriale	39	56
In grado di tutelare e promuovere l'imprenditorialità/ruolo dell'imprenditore	38	58
Innovativa, all'avanguardia	38	44
In grado di fornire informazioni economiche sul settore attraverso i propri osservatori	37	53
In grado di favorire transizione digitale	35	52
Con elevata capacità di rappresentanza delle grandi imprese	34	53
In grado di favorire la cooperazione tra imprese	34	46
Con elevata capacità di rappresentanza delle piccole-medie imprese	29	41
In grado di sostenere imprese a partecipare a bandi/ottenere finanziamenti	29	41
In grado di favorire la collaborazione tra imprese e scuola/università	27	40
In grado di promuovere la transizione ecologica	21	33

Grazie!

