



ENIT IMPRESE-CATEGORIE IN QUESTO NUMERO.....

- 1. OTTAVIANI: TIENE IL TURISMO ESTERO NEL 2004**
- 2. WORKSHOP ENIT A PECHINO**
- 3. FORUM ENIT ALLA BIT**
- 4. IN UMBRIA LA QUINTA EDIZIONE DELL'ITALY SYMPOSIUM 2005**
- 5. PIANO ENIT WORKSHOP IN ITALIA 2005**
- 6. PROGRAMMA CLUB ITALIA: MANIFESTAZIONI ALL'ESTERO 2005**
- 7. LE MOLTE ITALIE DEL NEW YORK TIMES**
- 8. GRANDE SUCCESSO "MARCHE LIRICA NEL MONDO" A MONACO DI BAVIERA**
- 9. AZIONE PROMOZIONALE DELL'ITALIA TURISTICA IN ARIZONA**
- 10. L' ABRUZZO ALLA CONQUISTA DELL'INGHILTERRA**
- 11. IL CARNEVALE DI VIAREGGIO ALLA LONDON PARADE**
- 12. DELTA DEL PO SI PRESENTA IN AUSTRIA E IN GERMANIA**

UFFICIO STAMPA

Ufficio Relazioni Esterne, Sviluppo e Manifestazioni
Via Marghera, 2 - 00185 Roma Tel.06/4971/327 - 314 -Telefax 06/4971310
E-MAIL Ufficio Stampa: stampa@ENIT.it
Internet: <http://www.ENIT.IT>



1. OTTAVIANI: TIENE IL TURISMO ESTERO NEL 2004

Il 2004 si è chiuso con un bilancio di tenuta del turismo estero, nonostante i problemi economici che hanno colpito vari paesi che sono la maggiore fonte che alimenta le nostre attività alberghiere ed extralberghiere.

Fra gennaio ed ottobre secondo, l'Ufficio Italiano Cambi, l'Italia ha incassato 25.631 milioni di euro, con un aumento del 3,5% sui primi 10 mesi del 2003, pari a 869 milioni di euro in più.

Per quanto riguarda il flusso dei turisti stranieri, secondo il Presidente dell'ENIT Amedeo Ottaviani, le cifre sono da prendere con molta cautela.

Secondo Ottaviani, tenuto conto dell'elevata crescita del valore dell'euro rispetto a dollaro e yen, la nostra industria turistica ha retto abbastanza bene questa forbice, anche se riduce naturalmente la nostra competitività. Il turismo statunitense si è riportato sui valori del 2001, quando si verificò il tracollo dovuto all'effetto due Torri.

I report delle principali fonti di analisi dei viaggi degli americani confermano la posizione dell'Italia al quarto posto come destinazione ad una crescita di popolarità.

Questo sogno americano per il nostro Paese è confermato dal volume che l'ENIT ha voluto promuovere che raccoglie gli articoli del New York Times sul nostro paese, sulle nostre regioni e su tutti gli innumerevoli fattori di forte seduzione che l'Italia esercita verso gli ospiti americani.

Per quanto riguarda i giapponesi, secondo i confidential report degli operatori di viaggio, dovremmo registrare a fine anno un aumento compreso tra il 10 e il 15%.

La ripresa riguarda soprattutto gli individual traveling. Ciò è significativo, se si tiene conto che l'Italia soffre per il rapporto euro-yen che è passato dall'inizio dell'anno 2004 da 130 a 140 yen per euro. Ma soffre anche perché si registrano variazioni di prezzo che riducono la competitività delle nostre imprese turistiche.

MESE	CREDITI SPESA DEI VIAGGIATORI STRANIERI		
	2003	2004	VAR.2004-03
GENNAIO	1.237	1.350	9,1%
FEBBRAIO	1.331	1.557	16,9%
MARZO	1.762	1.896	7,6%
I TRIMESTRE	4.331	4.803	10,9%
APRILE	1.999	2.331	16,6%
MAGGIO	2.555	2.901	13,5%
GIUGNO	2.838	3.054	7,6%
II TRIMESTRE	7.393	8.285	12,1%
LUGLIO	3.774	3.742	-0,9%
AGOSTO	3.795	3.488	-8,1%
SETTEMBRE	3.055	3.136	2,6%
III TRIMESTRE	10.624	10.365	-2,4%
OTTOBRE	2.414	2.177	-9,8%
GEN.-OTT.	24.762	25.631	3,5%



2. WORKSHOP ENIT A PECHINO

Una delegazione di circa sessantacinque T.O. italiani, guidata dal Consigliere dell'ENIT, Maurizio Maddaloni e dal Direttore Generale dell'ENIT, Piergiorgio Togni ha incontrato in Cina il 18 e il 19 gennaio, oltre 61 rappresentanti della domanda cinese specializzati nella gestione di flussi turistici outbound.

Il workshop finalizzato a promuovere e commercializzare il Prodotto Italia è stato organizzato dall'Osservatorio ENIT di Pechino.

Nel corso del briefing tenuto dall'ENIT per gli operatori italiani è stata evidenziata la crescita globale dei flussi turistici dalla Cina che nel 2004 hanno segnato un trend in ascesa del +41% rispetto all'anno precedente. Sono stati, anche, illustrati i risultati dell'indagine effettuata sui cataloghi dei tour operator cinesi che hanno partecipato al workshop da cui è emerso il crescente interesse verso il nostro paese (l'89% ha inserito destinazioni italiane nel proprio catalogo) ma anche i margini di miglioramento ed il potenziale di sviluppo (il 57% degli operatori cinesi che trattano destinazioni italiane riservano a queste non più di due pagine in catalogo).

In occasione del workshop, l'Osservatorio ENIT di Pechino ha curato la realizzazione del sito web bilingue, inglese-cinese www.enit.com.cn.

Sul sito è possibile consultare on-line il catalogo degli operatori italiani e cinesi che hanno aderito all'iniziativa e trovare informazioni utili sul mercato turistico outbound cinese, il posizionamento dell'Italia come destinazione turistica e dettagli pratici sulle procedure per il rilascio dei visti turistici a seguito della sottoscrizione dell'accordo ADS da parte dell'Unione Europea e della Repubblica Popolare Cinese.

3. FORUM ENIT ALLA BIT

**“I TREND INTERNAZIONALI DEL TURISMO NELLA
PROSPETTIVA DEL 2006”**

Milano, 12 febbraio 2005 - (Sala Bolaffio)

**IL RUOLO DELLA PROMOZIONE TURISTICA NEL PROCESSO DI
INTERNAZIONALIZZAZIONE**

Interventi

Ore 14.30

Amedeo Ottaviani,

Presidente dell'ENIT

Giandomenico Magliano,

Direttore Generale Direzione
Generale Cooperazione Economica e
Finanziaria Multilaterale del Ministero
degli Affari Esteri

Franco Vitale,

Direttore Generale del Turismo del
Ministero delle Attività Produttive

Moderatore: Piergiorgio Togni,

Direttore Generale dell'ENIT



**Panel I PRINCIPALI MERCATI DELL'INBOUND****Ore 15.00*****Italo Somarriello,***Responsabile Unità Organica d'Area
di Francoforte***Eugenio Magnani,***Responsabile Unità Organica d'Area
di New York**I MERCATI EMERGENTI*****Carlo Biraschi,***Responsabile Unità Organica d'Area
di Mosca**Focus LA RILEVAZIONE SUL MOVIMENTO DEI CLIENTI NEGLI ESERCIZI RICETTIVI****Ore 15.20*****Gian Paolo Oneto,***Direttore Centrale delle Statistiche
Economiche congiunturali sulle
imprese i servizi e l'occupazione-
ISTAT**4. IN UMBRIA LA QUINTA EDIZIONE DELL'ITALY SYMPOSIUM 2005**

Oltre 400 ospiti, tra T.O., agenti di viaggio e giornalisti americani parteciperanno alla quinta edizione dell'Italy Symposium, in programma in Umbria dal 3 all'8 febbraio prossimi.

L'appuntamento costituisce un momento particolarmente significativo per la promozione e la valorizzazione della Regione Umbria ed acquista una rilevanza ancora maggiore, che esula da una prospettiva esclusivamente regionale, considerato il mercato cui questa specifica azione è rivolta.

Il programma dell'iniziativa – promossa dall'Agenzia di Promozione Turistica dell'Umbria, in sinergia con la Regione Umbria, l'ENIT, l'Alitalia e l'Italian Travel Promotion Council (ITPC) – prevede numerose iniziative rivolte agli ospiti che parteciperanno alla manifestazione. In particolare per i giornalisti americani sono stati ideati appositi educational tour che offrono un'approfondita conoscenza della Regione.

PROGRAMMA TOUR OPERATOR & AGENTI DI VIAGGIO**Febbraio 03/08 – 2005****03 FEBBRAIO**

Arrivo dei T.O. e giornalisti e sistemazione in albergo.

h. 19.00 Partenza per Villa Oscano in Cenerente.

All'arrivo cocktail di benvenuto presso "La Limonaia".

A seguire cena presso le sale del Castello.

Per l'occasione, agli ospiti, sarà aperta la pregiata sala della libertà.

Durante la cena una Jam – Session allietterà gli ospiti con un repertorio di musica Jazz ed, in ogni sala, un attore reciterà agli ospiti un brano in inglese tratto da un'opera italiana.



Al termine rientro in hotel

04 FEBBRAIO

- h. 09.30/10.00 Partenza dagli hotel dei T.O. e dei Giornalisti e trasferimento presso la Sala dei Notari a Perugia.
- h. 10.45 Conferenza stampa con giornalisti e T.O. americani per presentazione del programma del Symposium.
- h. 11.30 Conferenza stampa per giornalisti italiani di Regione Umbria, ENIT, Alitalia e I.T.P.C.
- h. 12.30 Trasferimento a piedi dei T.O. americani e Giornalisti alla Rocca Paolina per pranzo/buffet servito ai tavoli nella Sala della Cannoniera.
- h. 14.00 Palazzo Donini – Salone d'Onore: briefing sul mercato turistico americano ai rappresentanti dell'offerta turistica della regione Umbria da parte di ENIT, Alitalia, I.T.P.C.
- h. 14.30 Rocca Paolina. Tour Operator americani predispongono i propri tavolini lavoro per i Symposium.
- h. 15.00 Rocca Paolina: Mini Workshop – Incontro tra operatori dell'offerta turistica umbra e T.O. americani.
Pomeriggio arrivo degli agenti di viaggio americani secondo piano voli che verrà confermato successivamente e sistemazione in albergo.
- h. 19.00 Trasferimento ad Assisi e cena presso il Refettorio del Sacro Convento.
La serata sarà allietata musiche dei Cantori di Assisi.
Al termine rientro in albergo.

05 FEBBRAIO

- h. 08.30/09.00 Trasferimento presso il Lyrick Theatre.
- h. 09.30 **ITALY SYMPOSIUM (prima parte)**
- h. 11.30 Trade-Show in salone attiguo tra T.O., con tavolo personalizzato, e A.d.V. americani per la presentazione dei nuovi cataloghi 2005.
- h. 12.30 Pranzo - Buffet tipico al Lyrick Theatre.
- h. 14.30 Visite guidate ad Assisi, a gruppi di 25/30 persone ciascuno.
- h. 17.30 Rientro in hotel.
- h. 18.30/19.00 Partenza per Foligno e cena conviviale in collaborazione con l'Ente Giostra della Quintana presso le Taverne storiche di Foligno.
La serata sarà animata dal Corteo Storico della città di Foligno, da giocolieri, mangiafuoco e gli ospiti potranno godere anche degli eventi organizzati dal Comune di Foligno, nell'ambito del Carnevale Barocco.
Al termine rientro in albergo.

06 FEBBRAIO

- h.08.30 Pick up in albergo e partenza per educational tour. Full Day.
Itinerari in allegato.
- h. 17.30 Rientro in albergo
- h. 18.00 Pick up in albergo e partenza per Spoleto.
- h. 19.30 Arrivo a Spoleto e partecipazione alla Cena di Gala presso il Chiostro di San Nicolò.
Al termine rientro in albergo.

07 FEBBRAIO



- h. 08.00 Pick up in albergo e partenza per Perugia
- h. 08.45 Arrivo a Perugia presso il Teatro Pavone.
- h. 09.00 **ITALY SYMPOSIUM (seconda parte)**
Approfondimenti e dibattito tra T.O. e A.d.V., con il coordinamento dell'Enit e dell'Alitalia, sul prodotto Umbria, alla luce delle esperienze maturate nelle precedenti giornate.
- h. 11.00 Partenza per educational tour. Itinerari in allegato.
- h. 17.30 Rientro in albergo.
- h. 19.00 Pick up in albergo e partenza per Sant'Angelo di Celle (Deruta)
- h. 19.30 Cena di arrivederci presso la discoteca "Follia Music Club".
Al termine rientro in hotel.

08 FEBBRAIO

Pick up in albergo e trasferimento a Roma.
Partenza con Flight

5. PIANO ENIT WORKSHOP IN ITALIA 2005

febbraio

Manifestazione		Dal/al
BIT/Buy Italy	Milano	12/15

marzo

Manifestazione		Dal/al
Workshop Turismo Nautico	Genova	11/14

aprile

Manifestazione		Dal/al
Buy Emilia Romagna (Riservato agli operatori dell'E.Romagna)	Bologna	4/10
Ecotur	Pescara	22/24

maggio

Manifestazione		Dal/al
BITEG Borsa del Turismo Enogastronomico	Riva del Garda	13/15
100 Cities Arts Events	Ferrara	26/29

settembre

Manifestazione		Dal/al
Buy Lazio	da definire	15/18
Borsa del Turismo del Mare	Pesaro	22/25
Beta	Cecina	29/30

ottobre

Manifestazione		Dal/al



BTS - Borsa del Turismo Sportivo	Montecatini	21/23
BTC - Borsa Turismo Congressuale	Firenze	25/27

novembre

Manifestazione		Dal/al
Borsa Mediterranea del Turismo Archeologico	Paestum	17/20

Le iscrizioni al Buy Italy dovranno essere richieste all'Assessorato al Turismo della Regione di appartenenza, per le altre, le iscrizioni dovranno essere rivolte alle segreterie organizzative che verranno indicate con successive circolari informative.

6. PROGRAMMA CLUB ITALIA: MANIFESTAZIONI ALL'ESTERO 2005

gennaio		
Tokyo	<u>Festival Italiano (solo Regioni)</u>	9-22
Utrecht	<u>Vakantiebeurs</u>	11-16
Duesseldorf	<u>Boot</u>	15-23
Stoccarda	<u>CMT</u>	15-23
Vienna	<u>Ferien Messe Wien</u>	20-23
Madrid	<u>Fitur</u>	26-30
Zurigo	<u>Fespo</u>	27-30
Copenaghen	<u>Ferie</u>	28-30
febbraio		
Bruxelles	<u>Salone delle Vacanze</u>	3-7
Amburgo	<u>Reisen</u>	9-13
Salisburgo	<u>Ferien Messe</u>	11-13
Praga	<u>Holiday World</u>	17-20
München	<u>CBR</u>	19-23
marzo		
Berlino	<u>ITB</u>	11-15
Parigi	<u>SMT</u>	17-20
Goteborg	<u>TUR</u>	17-20
Mosca	<u>MITT</u>	23-26
aprile		
Francoforte	<u>IMEX</u>	19-21
Pechino	<u>BITTM Int.Travel & Tour Market</u>	20-23
maggio		



Barcellona	SITC	26-29
agosto		
Colonia	RDA	2-4
settembre		
Tokyo	Jata & World Travel Fair	21-24
Varsavia	Tour & Travel	22-24
ottobre		
Parigi	MIT International	12-14
Montreux	TTW	25-27
novembre		
Kunming	CITM	da definire-
Londra	WTM	14-17
Barcellona	EIBTM	29-1 dic

7. LE MOLTE ITALIE DEL NEW YORK TIMES

L'ENIT di New York ha presentato, nella prestigiosa Rainbow Room del Rockefeller Center, il volume "Italy – The Best Travel Writings from The New York Times".

L'evento ha riscosso un grande successo di partecipazione della stampa americana e dei più importanti rappresentanti dell'industria turistica.

Piergiorgio Togni, Direttore Generale dell'ENIT, ha sottolineato il notevole risultato promozionale dell'operazione editoriale, frutto di tre anni di collaborazione tra il celebre quotidiano e l'ENIT. Il volume raccoglie, in più di 400 pagine, le testimonianze sul Bel Paese di alcuni tra i più apprezzati giornalisti e scrittori americani.

Le penne di Olivier Bernier, Frank Bruni, Richard Billington, Bernard Holland, Alastair McEwen, Muriel Spark e William Weaver, permettono di dispiegare un itinerario ideale attraverso tutte le regioni italiane, dalle destinazioni più rinomate a quelle meno note – ma proprio per questo ricche di sorprese. Con 47 articoli e oltre 400 splendide fotografie a colori e una veste grafica particolarmente curata, il volume è già in vendita nelle librerie italiane, distribuito da De Agostini. Nell'introduzione di Umberto Eco, significativamente intitolata "Many Italies", vengono sottolineati i due elementi che sembrano costituire la ricchezza dell'Italia e degli Italiani: la «varietà» e l'«umanità».

Alexander Stille, rinomato scrittore e giornalista del New York Times, ha comunicato ai presenti la propria esperienza di viaggiatore colpito da questa varietà nei paesaggi, lingue, costumi e piatti tipici, elementi che in Italia possono mutare significativamente nel raggio di pochi chilometri.

Alex Ward ha portato il saluto di Arthur O. Sultzberger, Jr., Chairman and Publisher del New York Times, che ha manifestato soddisfazione per aver trovato nell'ENIT il miglior partner per la realizzazione di un prodotto editoriale che pone l'Italia quale destinazione turistica ideale.



Infine Eric Himmel, editor di Abrams Books, ha annunciato l'uscita del volume nelle librerie americane per l'inizio della prossima primavera e si è detto certo del successo di mercato che premierà il progetto e, forse, aprirà la strada ad una seconda edizione.

8. GRANDE SUCCESSO “MARCHE LIRICA NEL MONDO” A MONACO DI BAVIERA

La Regione Marche e l'Associazione “Marche Lirica nel Mondo” sono state al centro dell'attenzione in occasione della conferenza stampa e della serata promozionale, organizzate dalla Delegazione ENIT di Monaco di Baviera, che hanno avuto luogo nei prestigiosi locali del Municipio di Monaco, nella piazza centrale “Marienplatz”.

Oggetto della manifestazione è stato la presentazione dei programmi musicali 2005 dei teatri: Sferisterio di Macerata, Rossini Opera Festival di Pesaro e Teatro delle Muse di Ancona.

Ospite d'onore alla manifestazione il noto soprano Katia Ricciarelli, intervenuta anche nella sua funzione di direttore artistico dell'Arena Sferisterio di Macerata.

In rappresentanza della Regione Marche: Giulio Silenzi, Presidente della Provincia di Macerata e Riccardo Strano, Dirigente del Servizio Turismo della Regione Marche.

È intervenuto alla manifestazione il Console Generale d'Italia a Monaco di Baviera, Ministro Plenipotenziario, Francesco Scarlata.

Hanno partecipato alla conferenza stampa ed alla serata promozionale oltre 120 ospiti di cui circa 60 giornalisti della stampa quotidiana e specializzata, le emittenti televisive di Monaco, circa 50 operatori turistici, rappresentanti di associazioni “amici della musica” e numerose personalità tra cui l'on. Hannelore Roedel, membro del Parlamento Federale Tedesco e Fiorenza Colonnella, Assessore della città di Monaco, in rappresentanza del Primo Sindaco, Christian Ude.

Ha allietato la serata, con alcuni brani di famose opere liriche, il soprano Susanne Kelling accompagnata al piano dal Maestro Stellario Fagone.

9. AZIONE PROMOZIONALE DELL'ITALIA TURISTICA IN ARIZONA

L'ENIT di Los Angeles ha partecipato alla missione effettuata dalle componenti del Sistema Italia presso le istituzioni governative e municipali di Phoenix, nell'ambito dell'azione di comunicazione e promozione programmata nello Stato dell'Arizona per l'autunno 2005.

L'iniziativa è il risultato delle intese tra l'Ambasciatore Sergio Vento ed il Governatore dell'Arizona Jane Napolitano, per rendere produttive le ricadute turistico-economiche dell'interscambio tra l'Italia e l'Arizona in costante crescita.

Alla missione hanno partecipato il Console Generale d'Italia Diego Brasioli, i Responsabili ICE, ENIT, Camera di Commercio Italy-USA che hanno incontrato i rappresentanti dello Stato dell'Arizona e della Città di Phoenix, responsabili dei Dipartimenti Turismo, Sviluppo Economico, Affari Internazionali.

La presenza dell'Enit ha costituito un elemento di particolare valenza tecnico-conoscitiva per un'azione sinergica e l'attivazione di forme di partenariato tra le componenti pubbliche e private



del settore. In particolare e' emersa l'opportunita' di programmare un incontro operativo tra le componenti della domanda e dell'offerta, tematizzato sulle tipologie del turismo special-interest, con particolare riferimento al turismo attivo, eno-gastronomia, eventi-culturali e sportivi, Torino 2006. Dal monitoraggio svolto dall' ENIT e' emersa una forte potenzialita' di incremento turistico da parte del settore accademico-universitario dell'Arizona. Di conseguenza e' stata sottolineata l'opportunita' di inserire nel progetto iniziative mirate alle universita'ed i centri di ricerca locali, con i quali sono gia' atto contatti operativi e di supporto tecnico-conoscitivo a supporto dell'offerta turistica regionale italiana.

10. L' ABRUZZO ALLA CONQUISTA DELL'INGHILTERRA

La Regione Abruzzo ha organizzato, in collaborazione con l' Enit di Londra un workshop al quale hanno partecipato circa 30 operatori abruzzesi che hanno incontrato T.O. della domanda inglese. L'iniziativa ha previsto anche una conferenza stampa e una cena con prodotti tipici locali.

11. IL CARNEVALE DI VIAREGGIO ALLA LONDON PARADE

Per la prima volta quest'anno l'Italia ha partecipato alla London Parade, la tradizionale sfilata organizzata ogni primo dell'anno dal 1987, che ha visto insieme le Municipalita' londinesi e gruppi di musicisti, ballerini e attrazioni internazionali, dagli Stati Uniti al Giappone, dai Paesi Europei a quelli Caraibici.

Grazie all'azione dell'Enit, rappresentanti della Fondazione Carnevale di Viareggio hanno sfilato per le strade della capitale inglese con uno dei famosi e bellissimi "Carri" e la Municipalita' che ospitava la città si e' aggiudicata il terzo premio.

Presenti alla manifestazione, il Sindaco e l'Assessore al Turismo del Comune di Viareggio.

12. DELTA DEL PO SI PRESENTA IN AUSTRIA E IN GERMANIA

Un gruppo di operatori turistici ha presentato e commercializzato le offerte del territorio Delta del Po e della Provincia di Rovigo, in collaborazione con le Delegazioni ENIT di Vienna e Monaco di Baviera.

Tra le iniziative realizzate si segnalano: il workshop al quale hanno partecipato oltre 35 operatori della domanda austriaca; la conferenza stampa con la partecipazione di 40 giornalisti aperta anche agli operatori turistici.

Sono state sottolineate le potenzialità ricettive del Delta del Po e forniti i dati statistici sul flusso turistico, mentre il Presidente del Consorzio e gli operatori del Delta del Po hanno fornito ai partecipanti notizie sulle novità dell'offerta 2005

Alla cena di gala erano presenti 90 ospiti tra personalità, operatori e giornalisti.

In Germania la serata promozionale è stata organizzata dall'ENIT di Monaco in collaborazione con la Provincia di Rovigo ed il Consorzio Turistico "Card del Po".



Il programma della serata prevedeva, oltre ad una presentazione del territorio, un workshop al quale hanno partecipato 41 buyers tedeschi che hanno avuto modo di incontrare gli operatori dell'offerta turistica della Provincia di Rovigo ed il Particolare del Delta del Po.

Alla conferenza stampa sono intervenuti circa 45 giornalisti della stampa e televisione di Monaco di Baviera che, anche attraverso alcuni filmati, hanno avuto modo di approfondire le conoscenze del territorio del Delta del Po in tutte le sue sfaccettature: Natura e Parchi, Arte e Cultura, Enogastronomia, Turismo balneare, Turismo fluviale, ecc.

A conclusione dei lavori gli ospiti sono stati intrattenuti con specialità eno-gastronomiche della Provincia di Rovigo e del Delta del Po.

NB: Questo notiziario viene inviato in osservanza della legge 675/96 sulla tutela dei dati personali. Se non si è interessati a riceverlo basterà inviare una E.mail all'indirizzo dipietrom@enit.it avente per oggetto la dicitura "cancella".

Inoltre vi preghiamo di trasmettere tempestivamente le variazioni di indirizzo al fine di fornirvi un servizio ottimale.