
CARTA DEI SERVIZI

2022



GROTTE di
CASTELLANA
IN PUGLIA TUTTO L'ANNO

GROTTE DI CASTELLANA SRL

Piazzale Anelli, 70013 – Castellana Grotte

Carta dei Servizi

Cosa 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 le organizzazioni a definire il proprio progetto culturale e ad 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 da parte della società Grotte di Castellana Srl è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale custodito e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti/visitatori.

La Carta della qualità dei servizi è un investimento strategico per la gestione delle Grotte di Castellana, uno strumento capace di:

- **pensare le Grotte di Castellana dalla parte del pubblico;**
- **individuare punti di forza e punti di debolezza della società Grotte di Castellana;**
- **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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo svolgimento delle attività di interesse pubblico di Grotte di Castellana, società controllata del Comune di Castellana Grotte, si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche e società controllate 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 e s.m.i., recante “Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

Grotte di Castellana rende disponibile il portale “Società trasparente” all'indirizzo <https://grottedicastellana.intrasparenza.cloud>.

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.

Grotte di Castellana si adopera 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

Grotte di Castellana garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi resi ai visitatori delle grotte, di notevole interesse turistico. 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

Grotte di Castellana 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.

Efficacia ed Efficienza

Grotte di Castellana eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

Grotte di Castellana persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Sicurezza e Riservatezza

Grotte di Castellana garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni normative in materia di Privacy. I dati personali dei visitatori vengono utilizzati esclusivamente per garantire l'accesso alle

grotte e per la partecipazione ad eventi e laboratori, e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e / o diffusi a terzi.

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Le Grotte di Castellana, un complesso di cavità sotterranee di origine carsica, di notevole interesse turistico, tra i più belli e spettacolari d'Italia, sono ubicate nel Comune di Castellana-Grotte, a circa 1,5 km dall'abitato. Si sviluppano per una lunghezza di 3348 metri e raggiungono una profondità massima di 122 metri dalla superficie. La temperatura degli ambienti interni si aggira attorno ai 16,5°C. Situate alle porte della Valle d'Itria, a pochi chilometri da borghi incantevoli come Alberobello, Cisternino, Polignano a Mare, le Grotte di Castellana si aprono nelle Murge sud orientali a 330 m s.l.m. sull'altopiano calcareo formatosi nel Cretaceo superiore, circa novanta-cento milioni di anni fa. La bellezza delle Grotte di Castellana richiama visitatori da tutto il mondo, e dal giorno della loro apertura al pubblico, più di 15 milioni di persone hanno percorso le sue vie sotterranee. La visita alle Grotte si snoda lungo un percorso di 3 Km: una straordinaria escursione guidata, a circa 70 metri di profondità, in uno scenario stupefacente, dove caverne dai nomi fantastici, canyon, profondi abissi, fossili, stalattiti, stalagmiti, concrezioni dalle forme incredibili e dai colori sorprendenti sollecitano la fantasia di bambini e adulti. Le Grotte di Castellana sono, quindi, a pieno titolo, un'imperdibile occasione per ammirare uno dei luoghi naturali più sorprendenti di una Puglia meravigliosa.



CIRCA



3348

METRI DI LUNGHEZZA



122

METRI DI PROFONDITÀ

CENNI STORICI

La storia della Grave delle Grotte di Castellana inizia nel Cretaceo superiore (novanta-cento milioni di anni fà), quando la Puglia era sommersa da un antico mare nel quale vivevano vaste colonie di molluschi e vegetali marini. A partire da sessantacinque milioni di anni fà, il progressivo innalzamento delle terre aveva portato la regione al suo aspetto attuale e nella massa calcarea emersa, a causa della sua rigidità, si erano formate estese fratture che l'avevano fortemente incisa. Nei luoghi in cui le fratture s'intersecavano in gran numero (fenomeno nella Grave più rilevante che in qualsiasi altro punto del sistema carsico castellanese) si erano determinati estesi e ripetuti crolli; questi si erano ampliati sempre più verso l'alto, riducendo, con il passare del tempo, lo spessore di roccia che separava la cavità dall'esterno finché lo strato residuo, ormai assottigliato, non era crollato facendo giungere all'interno della Grave il primo raggio di luce.

Vincenzo Longo (1737-1825), umanista e giureconsulto castellanese, forse fù il primo uomo a scendere nella Grave assieme a una numerosa comitiva di giovani coetanei.

Per maggiori informazioni visita la pagina web all'indirizzo www.grottedicastellana.it/le-grotte/la-scoperta.

MISSIONE

Missioni istituzionali proprie di Grotte di Castellana, così come previsto nell'atto di convenzione stipulato con il Comune di Castellana Grotte, per l'affidamento in concessione del complesso carsico, sono la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza.

Pertanto, nell'ambito delle sue finalità, Grotte di Castellana persegue in particolare:

- la gestione e promozione di iniziative e di attività economiche, culturali, editoriali e sociali, connesse e collegate con il complesso concesso ed il suo esercizio;
- la promozione e diffusione, anche a fini pubblicitari, l'interesse e l'immagine del complesso carsico per valorizzarne la fruizione turistica.

FRUIZIONE DEI SERVIZI

La visita al pubblico delle Grotte di Castellana si snoda lungo un percorso agevolmente percorribile e con la presenza esperta di guide multilingue.

Una straordinaria escursione nelle Grotte a 70 metri circa di profondità in uno scenario stupefacente di stalattiti, stalagmiti, fossili, cavità, caverne dai nomi fantastici.

Per visitare le Grotte di Castellana, sono previsti due itinerari:

Itinerario Completo

Itinerario completo, della lunghezza di 3 chilometri e della durata di 100 minuti circa.

La visita completa alle grotte prende avvio dalla Grave, la prima e più vasta caverna del sistema sotterraneo, unico ambiente naturalmente collegato con l'esterno: 100 metri di lunghezza, per 50 di larghezza, per 60 di profondità. Si caratterizza per la presenza, al suolo, di numerose stalagmiti tra cui primeggia un gruppo maestoso al centro (denominato "I ciclopi"). La magnificenza non trova fine e ogni tratto affascina la mente e rapisce lo sguardo fino al muto stupore dell'ultima stella: la più bella caverna del sistema sotterraneo, la Grotta Bianca, definita per la ricchezza e il biancore dell'alabastro, la "più splendente del mondo".

Itinerario Parziale

Itinerario parziale, della lunghezza di 1 chilometro e della durata di 50 minuti circa.

La visita parziale alle Grotte parte dalla Grave e prosegue attraverso camminamenti dal fascino senza tempo. Formazioni carsiche dalle più bizzarre forme danno vita a veri e propri miti: la Lupa romana, il Cammello, la Calza, la Civetta, frutto della fantasia degli esploratori che le hanno scovate. Colonne prendono vita, nei millenni, attraverso la congiunzione di stalattiti e stalagmiti, canyon si sfiorano a 70 mt di altezza di pareti che raccontano gli strati delle ere geologiche.

Temperatura

La temperatura nel sottosuolo varia tra i 14° e i 18°. Per l'escursione si consiglia quindi di indossare capi di abbigliamento i e adatti alla temperatura del sottosuolo e scarpe da ginnastica o con suola piatta di gomma.

ACCESSO

Orari e giorni di apertura

Le Grotte di Castellana sono aperte tutto l'anno.

Per gli orari di visita, che variano da stagione a stagione, si consiglia di consultare il calendario disponibile sul sito internet aziendale all'indirizzo <https://www.grottedicastellana.it/orari>.

I biglietti sono acquistabili sul "webshop" entro la mezzanotte del giorno precedente o presso la biglietteria delle Grotte di Castellana il giorno stesso della visita fino ad esaurimento posti. È consigliabile l'acquisto on-line per evitare attese e garantirsi il posto. Per l'acquisto in biglietteria è necessario presentarsi almeno 30 minuti prima rispetto all'orario di inizio visita.

Attesa per l'acquisto del Biglietto

Il personale di Grotte di Castellana si impegna a garantire al pubblico il completamento delle operazioni di biglietteria e l'intervallo fra queste e l'ingresso per visita delle grotte entro un tempo massimo di 30 minuti, salvo casi di eccezionale ed imponderabile affluenza, in considerazione dei limiti di sicurezza e di salvaguardia ambientale imposti dalle normative vigenti. Per le scolaresche e per i gruppi ci si impegna a garantire l'ingresso nei termini e agli orari concordati all'atto della prenotazione.

Prenotazioni

La prenotazione è necessaria solo per i gruppi superiori a 20, telefonando al numero 0804998211 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. Possibilità anche di visita in lingua dedicate per i gruppi.

Per aggiornamenti è possibile seguire i canali social **Facebook, Instagram e Twitter**

Per qualsiasi altra esigenza scrivere a segreteria@grottedicastellana.it oppure chiamare il numero 0804998211 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00).

Presenza sui Social

Grotte di Castellana è presente su Facebook, Twitter e Youtube.

<https://facebook.com/castellanacaves>
<https://twitter.com/castellanacaves>

ACCOGLIENZA

Informazione e orientamento

- Esistenza di un punto informativo
- Disponibilità di informazioni on-line sui servizi
- Presenza di segnaletica

I servizi igienici si trovano sul piazzale/parcheeggio di arrivo ed all'ingresso delle grotte e sono utilizzabili anche da parte di disabili.

Sul piazzale di arrivo delle grotte sono presenti servizi di ristoro e centri souvenir per l'eventuale acquisto di ricordi inerenti la visita effettuata. Sul Piazzale/parcheeggio delle grotte e lungo le strade esterne alle grotte si trovano diverse panchine in pietra ed in legno ad utilizzo dei visitatori.

Wi-Fi

Hot-Spot Wi-Fi: l'utenza può usufruire, in forma gratuita, della linea wireless attiva nella zona esterna al sito carsico

ACCESSIBILITA'

Grotte di Castellana lavora quotidianamente per garantire la possibilità di effettuare visite e percorsi accessibili a tutti i visitatori che presentano forme di disabilità, anche attraverso le modalità, i percorsi e gli strumenti tecnologici individuati nel progetto "Grotte 100% Accessibili".

Grotte di Castellana Guida Lis è la videoguida lis dell'itinerario delle grotte di Castellana. Realizzata nell'ambito del progetto Grotte 100% Accessibili, consente anche ai non udenti di usufruire del servizio di guida all'interno del complesso carsico.

Dalla descrizione dei diversi ambienti alle nozioni utili per visitare le grotte di Castellana, dalla presentazione dei due itinerari possibili alle informazioni sugli spettacoli e gli eventi: una videoguida pensata per i non udenti, realizzata con il supporto di tecnici specializzati e con i contenuti delle guide delle grotte di Castellana.

Le tipologie di visita sono due, entrambe possibili su prenotazione, e previa verifica delle condizioni di disabilità del visitatore:

- La visita speciale che si avvale di orari e modalità dedicate, ha una durata di circa 90 minuti, tempo adeguato ad accogliere gli ospiti con disabilità e permettere anche a familiari ed accompagnatori di godere pienamente della quiete delle immagini e dei suoni della grotta in una atmosfera magica. Il gruppo, guidato ed assistito dagli operatori specializzati, accede attraverso gli ascensori nella gigantesca Grave, prima caverna del percorso turistico delle grotte di Castellana, e percorre per 400 metri circa un itinerario accessibile che va dalla stessa Grave alla Caverna della Fonte.

-
- La visita alla Grotta Bianca, più impegnativa per durata (di circa 3 ore) e per percorso (lungo 3 km tra andata e ritorno). Rispetto alla visita speciale, il gruppo, guidato ed assistito dagli operatori specializzati, percorre l'intero itinerario delle grotte di Castellana.

La visita fino alla Grotta Bianca è possibile esclusivamente rispettando alcune condizioni minime di fattibilità.

La visita potrà essere anticipata da un approfondimento introduttivo nel Museo Speleologico "Franco Anelli" (esterno agli ascensori) o essere completata nella struttura a fine attività (entrambe solo su richiesta del gruppo). Il servizio prevede la consulenza informatica e telefonica e l'assistenza dall'inizio della "visita dedicata" fino ai saluti finali. L'accessibilità è garantita a carrozzine di larghezza massima 65 cm. Grotte di Castellana srl dispone (con numero limitato) di carrozzine.

APP per Android e IOS

L'app "Grotte di Castellana Guida" è utilizzabile in modalità off-line direttamente dal dispositivo *mobile*, smartphone o tablet, del visitatore seguendo la segnaletica presente nelle grotte e può essere installata scaricandola dai marketplace Android e Apple. Contiene gli audio in italiano e in inglese e i video in LIS che migliorano la visita alle grotte alle persone sorde. Sono disponibili più di 60 video/audio tradotti nelle tre lingue, corredati da testi didascalici. È possibile utilizzare l'app anche in modalità on-line dalla piattaforma www.videoguidalis.it/grottedicastellana.

INIZIATIVE PER LA SCUOLA

Una gita scolastica alle Grotte di Castellana è un'occasione unica di apprendimento "dal vivo" di fenomeni naturali e geologici che hanno caratterizzato millenni di storia.

Una giornata in Grotta è un'esperienza formativa che completa il percorso didattico e lo arricchisce di momenti di scoperta e sorpresa, contribuendo alla comprensione dei mirabili fenomeni di creazione ed evoluzione della Terra.

La proposta didattica è completa ed adatta a studenti di ogni età e grado culturale e viene curata dagli esperti speleologi del Gruppo Puglia Grotte che attraverso la pregressa e multilaterale esperienza nel campo della didattica e del turismo culturale ed ambientale, coordina l'offerta didattica del noto sito carsico.

I materiali di supporto, a disposizione di docenti e scolaresche, coadiuvano la continuità e l'approfondimento del programma scolastico.

Documentazione necessaria: richiesta del dirigente scolastico, su carta intestata della Scuola, riportate per oggetto "Gita di istruzione". Elenco dei partecipanti alla visita.

(prenotazioni: +39-0804998221 – segreteria@grottedicastellana.it).

INIZIATIVE ESCLUSIVE

- **"Speleonight"** è un'esclusiva visita delle Grotte di Castellana da svolgere per la metà del percorso al buio: si effettua dopo la chiusura al pubblico, per gruppi composti da almeno 15 persone.

-
- **“Speleofamily”** è una visita che consente di percorrere un tratto alternativo rispetto al tradizionale percorso turistico. Guidati da Speleologi professionisti si parte per l’esplorazione multisensoriale dove a far luce ci sarà solo il piccolo fascio prodotto dal proprio caschetto. Il tour entusiasma particolarmente i partecipanti che si sentiranno esploratori per un giorno. Consigliata l’esperienza in famiglia, dove anche i più piccoli saranno stimolati dal fascino della natura. L’accesso ai bambini è consentito dai 4 anni
 - **“Hell in the Cave”** è il più grande spettacolo aereo sotterraneo del mondo, rappresentazione multimediale dell’Inferno di Dante Alighieri. Ispirato ai gironi danteschi della Divina Commedia, *Hell in the Cave* è l’inferno visto dal centro della terra, a 70 metri di profondità, fra concrezioni carsiche disegnate dalla natura in 90 milioni di anni. Uno scenario suggestivo fa da cornice ed è al contempo protagonista dello spettacolo, fra anime dannate e demoni ma anche celestiali figure guidate dall’incantevole Beatrice. Dettagli su <https://www.grottedicastellana.it/c/eventi>.

(prenotazioni: +39-0804998221 – segreteria@grottedicastellana.it).

STRUMENTI PER LA CONOSCENZA

Nella biglietteria delle grotte sono presenti pannelli informativi generali scritti nelle diverse lingue (italiano, tedesco, inglese, francese) collocati a muro ed immagini delle grotte su poster posizionati su appositi totem.

All’interno della sala d’attesa, presso l’ufficio informazioni, sono reperibili depliant, cartine stradali, cartine topografiche relative alle località della provincia e materiale turistico di vario genere relativo alle grotte, alla ricettività alberghiera ed alle manifestazioni che si svolgono sul territorio di competenza.

Museo e Osservatorio Astronomico

Il **Museo Speleologico** delle Grotte di Castellana, inaugurato il 23 gennaio 2000, nel 62° anniversario della scoperta del sistema carsico, è intitolato allo speleologo lodigiano Franco Anelli (1899-1977) che delle Grotte fù, oltre che scopritore, anche divulgatore e appassionato direttore. Il Museo, ospitato nell’edificio progettato nel 1952 dall’architetto Pietro Favia (1895-1972), oltre a rappresentare un utile momento di approfondimento per il turista interessato e un punto di riferimento per la ricerca speleologica pugliese – presso la struttura del Museo è ospitato il Centro di Documentazione Speleologica Pugliese Franco Orofino della Federazione Speleologica Pugliese, comprendente una biblioteca tematica, un’emeroteca e un archivio fotografico.

Scopri il Museo: <https://www.grottedicastellana.it/le-grotte/museo>

L’**Osservatorio**, invece, è situato nella parte superiore del Museo. Attraverso un telescopio, è possibile ammirare suggestivi corpi celesti in eventi dedicati e laboratori didattici.

Scopri l’Osservatorio: <https://www.grottedicastellana.it/le-grotte/osservatorio-astronomico>

CONVENZIONI E ACCORDI

Grotte Card

Si tratta di un'iniziativa promossa dalle Grotte di Castellana e patrocinata dal Comune di Castellana Grotte che consente di accedere, con benefici e sconti, ad una vasta gamma di servizi offerti nel comune: dalla ricettività alberghiera allo shopping, dal tempo libero alla ristorazione.

Esibendo il biglietto di ingresso delle Grotte di Castellana presso una delle attività aderenti sarà possibile usufruire di uno sconto pari almeno al 10% sul totale degli acquisti di beni o la fruizione di servizi e di tutti i vantaggi aggiuntivi previsti dall'operatore aderente.

Basta mostrare il biglietto di ingresso alle Grotte di Castellana, entro 30 giorni dall'emissione del titolo, presso una delle attività aderenti, riconoscibili anche mediante la vetrofania Grotte Card, per ottenere lo sconto sul servizio o prodotto acquistato. La lista degli operatori aderenti è consultabile all'indirizzo <https://www.grottedicastellana.it/grotte-card>.

Grotte Link

Grotte link è il nuovo servizio combinato treno + bus di Ferrovie del Sud Est e Trenitalia che collega la stazione di Bari Centrale con le Grotte di Castellana. Per maggiori informazioni visita la pagina web all'indirizzo <https://www.grottedicastellana.it/grotte-link>.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione del pubblico presso la biglietteria delle grotte un modulo dei suggerimenti e dei reclami, che può essere compilato e depositato presso l'apposita urna situata nella sala d'attesa e che verrà visionato periodicamente.

I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere anche inviati via e-mail all'indirizzo segreteria@grottedicastellana.it.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della qualità dei servizi, possono quindi avanzare reclami o proposte puntuali da presentare con le modalità sopra descritte.

La Direzione delle Grotte di Castellana effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni saranno oggetto di attenta analisi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale e grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, questionari, reclami e suggerimenti) Grotte di Castellana provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ACCREDITI E AUTORIZZAZIONI

Per accrediti stampa scrivere a: press@grottedicastellana.it specificando nome, cognome, recapito telefonico, testata.

La richiesta di accrediti stampa deve essere necessariamente inoltrata con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla visita prescelta. Per ritirare il pass stampa per la visita alle Grotte di Castellana è necessario esibire il proprio tesserino in regolare corso di validità.

Per autorizzazione alla realizzazione di materiale e contenuti foto/video scrivere a: press@grottedicastellana.it specificando nome, cognome, attività svolta, recapito telefonico, eventuale testata giornalistica e motivo della richiesta.

La richiesta di autorizzazione deve essere necessariamente inoltrata con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla visita prescelta.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è resa disponibile all'ingresso della struttura e sul sito Internet delle Grotte di Castellana (<https://www.grottedicastellana.it>) e del Comune di Castellana Grotte (<https://www.comune.castellanagrotte.ba.it>).

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che sarà necessario per modifiche intervenute ai servizi erogati e comunque almeno ogni due anni.

Grotte di Castellana, tramite il personale addetto, si impegna a conservare, tutelare e valorizzare il patrimonio geologico presente nel percorso sotterraneo attrezzato turisticamente, per mantenerlo fruibile per le future generazioni.

MODULO RECLAMO/PROPOSTE/SUGGERIMENTI

Alla C.A: Grotte di Castellana Srl
Piazzale Anelli, 70013 – Castellana Grotte
segreteria@grottedicastellana.it

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO **PROPOSTA** **SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:**

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

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

PROPOSTE/RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

DATA _____ **FIRMA** _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento generale sulla protezione dei dati, che i dati personali raccolti con il presente modulo verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo. Il Titolare del trattamento dei dati è la società Grotte di Castellana Srl. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali si rinvia alla Privacy Policy pubblicata sul sito web aziendale all'indirizzo <https://www.grottedicastellana.it/privacy-e-cookie-policy>.