

azienda speciale
PALAEXPO

Carta dei servizi

INDICE:

1. introduzione
2. chi siamo: condizione giuridica dell'Azienda, storia ASP, composizione organi aziendali
3. la carta dei servizi
 - a. che cos'è
 - b. principi fondamentali
 1. ampia e completa accessibilità
 2. partecipazione, cortesia e trasparenza
 3. continuità delle attività
 4. efficienza ed efficacia
 5. indipendenza delle scelte culturali
4. politica della qualità
5. il contratto di servizio con Roma Capitale
6. rete strutture gestite
 - a. dove siamo
 - b. il sito internet
 - c. Palazzo Esposizioni Roma
 - d. Macro
 - e. Mattatoio
7. le aule studio
8. regolamento reclami

1. Introduzione

L'**Azienda Speciale Palaexpo**, è un ente strumentale della città di Roma. Si propone oggi come uno dei più importanti organizzatori di mostre ed eventi culturali in Italia e gestisce, per conto di Roma Capitale, **Palazzo Esposizioni Roma**, il **MACRO - Museo d'Arte Contemporanea di Roma**, il progetto del **Museo delle Periferie** e, per l'anno 2026, la programmazione culturale de La Pelanda e dei Padiglioni 9a e 9b del **Mattatoio di Roma**, futura Città delle Arti. Quello gestito dall'Azienda Speciale Palaexpo è, dunque, un vero sistema integrato di spazi ed eventi per la cultura, in grado di raggiungere un pubblico numeroso ed attento.

Il sistema Palaexpo rappresenta una delle grandi risorse di Roma, uno dei suoi massimi strumenti di attrazione di visitatori, e produce ricchezza diretta (la nostra azienda ha una delle più alte percentuali di autofinanziamento in Italia e in Europa) e soprattutto indiretta.

2. Chi siamo: condizione giuridica dell'Azienda, storia ASP, composizione organi aziendali

L'Azienda Speciale Palaexpo, è un ente strumentale di proprietà di Roma Capitale.

Grazie alla sua vocazione all'esplorazione di contenuti culturali in forme anche molto differenti fra loro, l'Azienda Palaexpo rappresenta il primo caso in Italia di ente produttore di servizi culturali integrati (dalle mostre d'arte alle rassegne cinematografiche, dal teatro alla fotografia, dalla musica alla presentazione di libri e ospitalità di eventi) e si colloca certamente, come numero di visitatori/spettatori e come visibilità e riconoscibilità, in Italia e all'estero, in posizione di eccellenza. La storia e l'evoluzione dell'Azienda Speciale Palaexpo si può sintetizzare individuando quattro specifiche fasi: la sua costituzione, il primo ampliamento, le Case, il polo espositivo dell'arte e della cultura contemporanea.

Quando, tra il 1997 e il 1998, nacque il progetto di costituzione dell'Azienda, l'Amministrazione Comunale affidò a Palaexpo la sola gestione degli spazi espositivi del Palazzo delle Esposizioni con il compito preciso, citato espressamente nella delibera di costituzione, "di provvedere alla progettazione e realizzazione di mostre, iniziative culturali, attività cinematografiche, teatrali, audiovisive, multimediali oltre a tutte le attività accessorie ed i servizi ad esso connessi". Proprio la consapevolezza, da parte dell'Amministrazione Comunale romana, del profondo cambiamento in atto in quegli anni nel settore dei beni e delle attività culturali e della sempre maggiore concorrenza registrata dal settore dell'offerta di contenuti culturali indusse la stessa Amministrazione a optare per la soluzione dell'Azienda Speciale. Quest'ultima garantiva, rispetto al passato, una più agile gestione dell'attività amministrativa, una maggiore flessibilità nella selezione delle attività da proporre, la possibilità di sperimentare nuove forme di collaborazione con il settore privato e nuovi meccanismi di incentivazione legati al volume e alla qualità delle attività e dei servizi offerti.

Nel frattempo, tra il 1997 e il 2002, l'Azienda Palaexpo comincia quel processo di crescita e diversificazione della propria attività che la porterà ad assumere, come vedremo, l'attuale fisionomia.

Nel 2001 un altro luogo si aggiunge a quelli già sotto la responsabilità, culturale e gestionale, dell'Azienda Speciale Palaexpo: le Scuderie del Quirinale. In poco più di quindici anni le Scuderie del Quirinale sono diventate uno degli spazi espositivi più conosciuti e apprezzati, in Italia e all'estero, le sue mostre un appuntamento atteso dai cittadini di Roma e, spesso, per molti turisti, italiani e stranieri, un'apposita occasione di viaggio. Nel 2016 la gestione delle Scuderie del Quirinale è stata affidata alla Società Ales S.p.a., società in house del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

L'Azienda, alla fine del 2002, è alla vigilia di una nuova fase, una fase che, con il senno di poi, risulta contraddistinta da un preciso comune denominatore: è la fase delle "Case": la Casa del Cinema (poi affidata alla società Zètema nel 2010) e la Casa del Jazz (poi affidata alla Fondazione Musica per Roma nel 2018).

Alla fine del mese di luglio 2002, l'Azienda Speciale Palaexpo ha chiuso al pubblico il Palazzo delle Esposizioni per poter effettuare lavori di restauro e riqualificazione funzionale degli spazi. Il Palazzo delle Esposizioni, riaperto al pubblico nel 2007, è, in analogia con quanto accade nelle maggiori capitali europee, uno spazio internazionale di cultura e suggestioni, capace di proporre ad artisti e visitatori progetti qualitativamente elevati, standard tecnologici di eccellenza e politiche di accoglienza degli ospiti (siano essi, ancora una volta, artisti o visitatori) attente e moderne.

La riapertura al pubblico del Palazzo delle Esposizioni ha aperto una nuova "stagione": la stagione "dell'offerta culturale multipla", "del palinsesto". L'Azienda Palaexpo propone

contemporaneamente, a cittadini romani e turisti, mostre diverse, proiezioni e rassegne cinematografiche, manifestazioni e spettacoli di musica, eventi speciali, presentazioni di libri e contenuti culturali, un'eco continua, dà luogo a luogo, di suggestioni e stimoli culturali.

Da gennaio 2018 è stata affidata all'Azienda Speciale Palaexpo la gestione del Museo Macro e dei Padiglioni 9 A, 9 B e Pelanda del Mattatoio (ex Macro Testaccio).

All'interno della realtà culturale capitolina, il MACRO – Museo d'Arte Contemporanea Roma (che fino al 2017 ha fatto parte del sistema Musei in Comune della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali) è riuscito nel tempo a crearsi una specifica e autonoma fisionomia nazionale, con aspirazione all'internazionalità.

Il Macro è considerato un punto di riferimento dell'arte contemporanea pubblica a Roma al quale gli operatori del settore, ma anche il grande pubblico, si rivolgono per le loro proposte di mostre. Il MACRO è un centro per l'arte contemporanea che intende diventare sempre più polivalente, conservando la propria identità cittadina e rafforzando il coinvolgimento e il rapporto con la comunità, in tutti i suoi settori artistici, culturali e intellettuali.

Il RIF – Museo delle periferie – è museo e centro studi che affronta il tema delle **periferie**, nell'ambito più ampio dell'analisi del fenomeno urbano su scala globale. Ideato e diretto da Giorgio de Finis, è un progetto di Roma Capitale sotto l'egida dell'Azienda Speciale Palaexpo. Nato nel 2020, opera in maniera diffusa sul territorio, in attesa della sede che sarà realizzata nella corte nord del comparto R5 di via dell'Archeologia con i fondi PNRR del Piano integrato di Tor Bella Monaca. L'edificio, progettato da Orazio Carpenzano e dal team di progettazione della Sapienza di Roma Fabio Balducci, Michele Conteduca e Fabrizio Marzilli coordinato da Eliana Cangelli, avrà una superficie complessiva 1700 mq. Con sale espositive, atelier, sale conferenze, laboratori, biblioteche, una sala cinema, il RIF sarà il primo museo di Roma Capitale fuori del Grande Raccordo Anulare, uno spazio polivalente, espositivo e di elaborazione artistica e culturale a Tor Bella Monaca, per la Città.

Il complesso architettonico del Mattatoio di Testaccio, costruito fra 1888 e 1891 da Gioacchino Ersoch, è considerato uno dei più importanti edifici di archeologia industriale della città per la modernità e l'originalità delle sue strutture. Nei primi anni del Duemila da un'idea di Zoneattive nasce il progetto di restauro. Il cantiere è stato aperto nel 2006 e consegnato nel 2010. L'intervento conservativo ha riqualificato i padiglioni utilizzati per i serbatoi dell'acqua, per la pelanda e per la macellazione dei suini.

La gestione, affidata ai Musei in Comune della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali fino al 2017, ha realizzato negli anni un percorso dedicato al contemporaneo arricchito anche dalla presenza, sempre all'interno del Mattatoio, dell'Accademia di Belle Arti e della Facoltà di Architettura di Roma Tre.

Gli spazi fanno parte di un complesso che è al centro di un piano di riqualificazione che, per mezzo di una forte e incisiva vocazione a polo di ricerca e produzione artistica e culturale, sappia riflettere la contemporaneità della città, registrarne gli sviluppi, metterne in risalto il rilievo e stimolarne l'evoluzione.

L'Azienda, che ha gestito gli spazi del Mattatoio fino al 2025, anno di creazione della Fondazione Mattatoio-Città delle arti, ha avuto il compito, per l'anno 2026, di curarne la programmazione culturale.

L'Azienda Speciale Palaexpo rappresenta, in questo modo, lo strumento operativo dell'Amministrazione Comunale nella convinzione che la cultura, in tutte le sue forme, rappresenti un fondamentale strumento di coesione sociale e territoriale oltre che di sviluppo socio-economico. I dati positivi dei visitatori si accompagnano ad un generale apprezzamento di pubblico e critica per le attività culturali realizzate. A testimonianza di questo, la fidelizzazione di un pubblico sempre più ampio che segue la programmazione delle nostre strutture, l'attenzione costante della stampa nazionale ed estera per ogni nostra attività, le collaborazioni instaurate con le principali istituzioni culturali, italiane e straniere, che ci permettono di mantenere sempre alto il livello delle manifestazioni proposte.

Essere produttore di servizi culturali integrati, non significa, per questa Azienda, gestire luoghi in grado di ospitare qualsivoglia attività culturale né produrre un generico servizio culturale. Al contrario: i luoghi gestiti da Palaexpo sono tra i più tecnologicamente sofisticati e all'avanguardia ma, è importante sottolinearlo, ognuno per la propria specifica destinazione. L'integrazione dei servizi culturali non avviene, cioè, mescolando casualmente attività differenti in un medesimo luogo ma costruendo un diversificato palinsesto culturale; all'interno di quest'ultimo, una gamma molto elevata di attività culturali, alcune molto diverse fra loro per tipologia o linguaggio, ognuna delle quali realizzata secondo standard qualitativi e tecnologici di prim'ordine e ospitata in luoghi appositamente pensati, ed equipaggiati, per offrirla al pubblico.

Cariche sociali dell'Azienda Speciale Palaexpo:

Presidente dell'Azienda Speciale Palaexpo	Marco Delogu
Vicepresidente	Ivana Della Portella
Consiglieri	Cosimo Dinoi Francesca Barbi Marinetti Francesco Madeo
Direttore Generale	Fabio Merosi
Collegio dei Revisori: Presidente Revisori	Maurizio Petrucci Gabriele Rinaldi Adriano Corsetti
Organismo di vigilanza:	Francesca Quatrone

3. La Carta dei Servizi

3.a Che cos'è

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Azienda Speciale Palaexpo intende comunicare agli utenti i propri impegni in termini di contenuti e qualità dei servizi erogati.

Nel campo museale, espositivo, di spettacolo culturale, la soddisfazione del visitatore, la conoscenza e l'analisi dei suoi bisogni, sono infatti divenuti imprescindibili obiettivi da perseguire, valori in sé. Va anche tenuto presente che la trasformazione dei musei e delle sedi espositive da luoghi orientati solo alla conservazione e all'istruzione a luoghi in cui si vivono esperienze qualificanti del proprio tempo libero, comporta che si debba prestare maggiore attenzione a come i visitatori valutano la qualità dell'offerta.

Quindi, si devono mettere i visitatori nelle migliori condizioni di fruizione del bene, e si deve quindi creare e mantenere un sistema di servizi centrato sull'accessibilità per il pubblico, erogando l'offerta salvaguardando sempre i livelli di qualità, pena il depotenziamento dell'efficacia dei servizi che si offrono.

Nella Carta dei Servizi vengono dunque indicati i principi fondamentali a cui si ispira la politica dell'Azienda verso gli utenti, l'articolazione aziendale e le strutture gestite, i rapporti con gli enti territoriali, i livelli qualitativi a cui l'Azienda stessa si impegna, le modalità del rapporto e della comunicazione con i cittadini, gli impegni per un miglioramento dell'offerta.

3.b I principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale Palaexpo, nel costituire il documento che sancisce gli impegni verso l'utente, inclusi quelli riguardanti la qualità dei servizi, recepisce e dichiara quei principi fondamentali in cui l'Azienda si riconosce e al cui rispetto impronta tutto il suo operato.

3.b.1 Ampia e completa accessibilità

Nella realizzazione delle proprie attività, l'Azienda assicura a tutti gli utenti uguaglianza di diritti, senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, condizione fisica e sociale, istruzione, opinione politica.

A tale proposito, particolare attenzione viene posta, pure in presenza di eventi che si svolgono spesso in strutture storiche, affinché sia rispettato l'impegno di facilitare l'accesso e la fruizione a chi, a diverso titolo, può essere portatore di situazioni di disagio.

Le strutture dell'Azienda sono quindi interamente accessibili agli utenti disabili; particolari misure di accoglienza sono previste per utenti ipovedenti anche in caso di visita alle mostre. I portatori di handicap, le donne in gravidanza, gli anziani sono assistiti in modo da avere precedenza in caso di code all'ingresso.

3.b.2 Partecipazione, cortesia, trasparenza

L'Azienda promuove e favorisce la partecipazione degli utenti, sia attraverso il personale di accoglienza pronto a recepire le istanze del pubblico, sia garantendo forme e sistemi di comunicazione per far pervenire suggerimenti, osservazioni, reclami.

L'Azienda assicura un'ampia e puntuale informazione sulle attività svolte, sui servizi disponibili, sulle norme che regolamentano la frequentazione dei luoghi gestiti.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a trattare con la massima cortesia e disponibilità le richieste e le osservazioni degli utenti.

3.b.3 Continuità delle attività

L'Azienda, nei limiti dei tempi tecnici necessari all'allestimento dei singoli eventi, intende operare affinché le attività culturali siano offerte ai cittadini con la massima continuità possibile, incrementando i giorni di funzionamento delle strutture gestite.

3.b.4 Efficienza ed efficacia

L'Azienda svolge le proprie attività applicando principi di efficienza (capacità di fornire adeguate prestazioni e di raggiungere i risultati attraverso il miglior utilizzo delle risorse) ed efficacia (ottenimento di risultati quanto più possibile rispondenti alle esigenze degli utenti).

Le esigenze dei visitatori in termini di servizi vengono periodicamente raccolte, analizzate e monitorate al fine di rendere l'offerta dei servizi più vicina alle richieste e alla necessità del pubblico.

3.b.5 Indipendenza delle scelte culturali

Nel rispetto delle linee strategiche generali individuate nella deliberazione costitutiva, l'Azienda opera in piena autonomia nella identificazione e realizzazione della propria programmazione culturale.

4. Politica della qualità

Il rapporto con il visitatore e la sua soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per la nostra Azienda.

Il visitatore che accede in una delle strutture gestite dall'Azienda Speciale Palaexpo trova personale a sua disposizione, per informazioni e assistenza, dall'ingresso fino all'uscita.

La nostra azienda, oltre a venire sempre incontro alle esigenze del visitatore, cerca anche di assimilare suggerimenti e consigli e periodicamente organizza sondaggi per valutare la soddisfazione dei visitatori.

Tutte le nostre strutture hanno abbattuto le barriere architettoniche e le persone diversamente abili possono comunque usufruire di tutti i servizi. In ogni sede sono a disposizione un numero limitato di sedie a rotelle che permettono a persone per qualsiasi motivo inabili a deambulare di visitare comunque il sito prescelto.

Grande importanza riveste poi il lavoro del nostro personale di accoglienza che, poiché eroga un servizio a contatto con il pubblico, deve essere dotato di capacità umane e professionali per comunicare e interagire con il pubblico, oltre che a recepire problemi, malumori e situazioni di disagio che possono comunque verificarsi.

Il visitatore è comunque chiamato a rispettare il regolamento del luogo che sta visitando e a mantenere un comportamento che non disturbi gli altri utenti.

In ogni struttura, le eventuali code di accesso sono costantemente controllate e gestite dal personale, in modo da ridurre i tempi di attesa, fornire assistenza (e.g. distribuzione di acqua durante le giornate più calde), agevolare l'accesso a portatori di difficoltà.

Nel caso di mostre, l'impegno è quello di armonizzare le contrastanti esigenze fra tempo di attesa breve in coda e limitato affollamento all'interno delle sale espositive.

Tutto il personale di contatto con il pubblico è facilmente identificabile attraverso la divisa e il badge.

5. Il contratto di servizio con Roma Capitale

Il Contratto di Servizio, secondo le previsioni di legge, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Roma Capitale, nella sua qualità di titolare dei servizi, e Palaexpo, Azienda Speciale dotata di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica.

Il Contratto, di durata triennale, disciplina la gestione del Palazzo Esposizioni Roma, del Museo Macro, del Museo delle periferie e della programmazione culturale dei Padiglioni 9 A e 9 b e delle Pelanda del Mattatoio.

Prestazioni istituzionali:

Le prestazioni istituzionali che l'Azienda è chiamata a svolgere quale ente titolare della gestione del Palazzo Esposizioni Roma, del Museo Macro e del Museo delle Periferie sono la progettazione, realizzazione e promozione di attività espositive, nonché la progettazione e promozione di convegni, attività teatrali, cinematografiche, audiovisive e multimediali, e comunque di qualsiasi altra attività di servizio, di promozione e diffusione volta alla più ampia fruibilità di spazi pubblici dedicati alla cultura.

In particolare, gli impegni che l'Azienda ha assunto nel vigente contratto di servizio sono:

- a. realizzare le manifestazioni descritte nel Programma annuale delle Attività
- b. favorire la più vasta diffusione e comunicazione delle proprie iniziative al fine di coinvolgere le più ampie e diversificate fasce di pubblico, anche attraverso progetti didattici, sondaggi di opinione e altre forme di valutazione statistica;
- c. gestire e coordinare, anche attraverso soggetti terzi in possesso delle adeguate capacità tecnico-organizzative, tutte le attività accessorie e strumentali alla fornitura dei servizi oggetto del Contratto e in particolare:
 1. garantire le attività inerenti la sicurezza delle persone – visitatori e personale impiegato – e delle opere ospitate presso gli spazi gestiti;
 2. garantire i servizi commerciali afferenti alle gestioni accessorie, quali a titolo esemplificativo il servizio di ristorazione e di caffetteria, il bookshop, la vendita di oggettistica e gadget;
 3. la manutenzione ordinaria degli immobili e delle relative infrastrutture che devono essere in regola con le norme vigenti in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro.

Politica culturale:

L'Azienda, che ha piena autonomia nella identificazione e realizzazione della propria programmazione, ferme rimanendo le linee strategiche generali individuate nella deliberazione costitutiva dell'Azienda stessa, si impegna a instaurare e mantenere rapporti continuativi con le maggiori istituzioni sia pubbliche che private italiane e straniere al fine di favorire, da una parte, il miglioramento qualitativo delle iniziative culturali da organizzare e ospitare e dall'altra di adeguare la propria struttura e prassi di lavoro alle migliori realtà esistenti.

Politica tariffaria:

1. L'Azienda, si impegna a mantenere una politica tariffaria che consenta di coniugare le finalità sociali proprie di un'azienda culturale pubblica con l'economicità della gestione, fissando il prezzo massimo ad un livello tale da essere in linea con quello dei diretti e specifici concorrenti, mantenendo i prezzi di favore per le categorie sociali da proteggere (anziani, studenti, gruppi scolastici, etc), implementando forme di membership.

Le tariffe sono stabilite nelle apposite Deliberazioni degli Organi di Roma Capitale

Politica della qualità:

l'Azienda si impegna a perseguire una politica di gestione orientata al miglioramento della qualità del servizio offerto ai propri visitatori, al fine di incrementare l'immagine delle strutture gestite come polo di attrazione culturale di rilievo internazionale, e si impegna al miglioramento della qualità dell'ambiente e delle prassi di lavoro, al fine di rendere le strutture gestite luoghi attraenti per le migliori professionalità del settore in termini di gradevolezza e opportunità professionali.

6. Rete strutture gestite
a. dove siamo

Palazzo delle Esposizioni



Museo Macro



Mattatoio



b. Il sito internet

Il portale web www.palaexpo.it raccoglie i siti internet delle sedi gestite dall'Azienda Speciale Palaexpo: il Palazzo delle Esposizioni, il Museo Macro, il Museo delle Periferie e il Mattatoio. In una gabbia grafica semplice e lineare, i box evidenziano le iniziative delle singole sedi e collegano il navigatore direttamente a una breve scheda sull'evento. Le pagine di secondo livello forniscono le principali informazioni sull'azienda. Non manca, inoltre, una sezione dedicata all'Ufficio Stampa, per permettere una adeguata attività di comunicazione e una sezione newsletter dove è possibile lasciare i propri dati e ricevere le informazioni sulle molteplici attività gestite dall'Azienda Speciale Palaexpo.

c. Palazzo delle Esposizioni

1. storia

Il Palazzo delle Esposizioni, storico edificio della fine dell'800 nel cuore della città, ha ospitato sin dalla sua apertura e fino al giorno della chiusura, grandi mostre, esposizioni monografiche e fotografiche, iniziative dedicate alla contemporaneità, ai nuovi media e alle ricerche dei giovani artisti che si sono succedute con ritmo incalzante.

Chiuso nel 2002 per ristrutturazione degli spazi, è stato riaperto nel mese di settembre 2007, al termine di un complesso processo di restauro che ha esaltato le potenzialità dell'edificio, adeguandolo al livello dei più aggiornati centri culturali europei, pur mantenendo quel sapore ottocentesco da *Salon* proprio del disegno originario di Pio Piacentini.

Il Palazzo delle Esposizioni, con i suoi ampi spazi a disposizione per eventi culturali ed espositivi, le sale dedicate al cinema e allo spettacolo dal vivo, la vasta gamma di servizi accessori offerti, confermerà il proprio ruolo centrale all'interno della complessa mappa dei luoghi per la cultura di Roma.

Le mostre più significative, abitualmente ospitate al piano monumentale, hanno attraversato il tempo e lo spazio, dedicando alcuni grandi eventi alla cultura contemporanea, alla scienza e oltre a un'attività espositiva costante dedicata alla fotografia.

2. indirizzo

Via Nazionale, 194
00184 Roma
Telefono

06489411

Come arrivare

Metropolitana

metro A (fermata
Repubblica) metro B
(fermata Cavour)

Autobus

64-70-71-117-170-H

Dalla Stazione Termini

Da Piazza dei Cinquecento (davanti alla stazione) prendere le sopraccitate linee (direzione Piazza Venezia)

3. orari

Il Palazzo delle Esposizioni è aperto al pubblico dal martedì alla domenica con i seguenti orari: dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 20.00.

L'entrata è consentita fino a un'ora prima della chiusura.

4. Biglietti (le tariffe in vigore sono coerenti con la delibera della Giunta Capitolina n° 492 del 19/12/2025)

Intero € 15,00

Ridotto € 12,00 (under 27, oltre 65 anni, insegnanti in attività - esclusi professori universitari, gruppi convenzionati, gruppi con prenotazione obbligatoria – dal martedì al venerdì – forze dell'ordine e militari)

Ragazzi dai 7 ai 18
anni € 7,00

Bambini fino a 6 anni
gratuito Ridotto
stampa € 8,50

Ingresso gratuito (bambini fino a 6 anni, un accompagnatore per ogni gruppo prenotato, un accompagnatore ogni 10 studenti, disabile con accompagnatore, invalido con accompagnatore, guide turistiche Regione Lazio, accompagnatori turistici Regione Lazio, interpreti che accompagnano le guide, possessori tessera ICOM e ICROM)

E' possibile prenotare, tramite call center o sito, per i singoli il turno di ingresso alla mostra (€ 2,50 escluso il costo del biglietto).

Gruppi € 12,00 (min.10 max 25 persone) da martedì a venerdì per
persona Gruppi € 15,00 (min. 10 max 25 persone) sabato, domenica e
festivi per persona Scuole € 5,00 (min.10 max 25 studenti) da martedì a
sabato per studente

Studenti, ricercatori, dottorandi degli atenei romani (sia pubblici che privati) il venerdì e il
sabato,
dalle ore 19,00 fino alla chiusura della biglietteria € 5,00.

Primo mercoledì del mese gratuito per gli under 30 (dalle 14,00 a
chiusura). Prenotazione obbligatoria per gruppi € 36,00 e scuole €
24,00.

Se il Palazzo non ospita più mostre contemporaneamente vengono praticati prezzi diversi
e inferiori.

Pagamento anche con bancomat e carta di credito

5. abbonamenti annuali (Palazzo delle Esposizioni)

Card individuale my Pde
€ 60,00 Card junior &
senior € 42,00

Card PdE X 2 € 108,00

Card PdE X 4 € 174,00

6. informazioni e prenotazioni

singoli, gruppi e laboratori d'arte tel. 0639967500

scuole tel. 848082408

7. didattica

Laboratori

Il Palazzo delle Esposizioni organizza per le grandi mostre visite animate e laboratori che propongono un rapporto sensibile con l'arte per una rielaborazione personale espressiva e creativa, destinati alla scuola dell'infanzia e ai ragazzi dai 7 agli 11 anni:

- famiglie – ragazzi dai 7 agli 11 anni domenica € 14,50 per ragazzo. Pren. 06.39967500
- offerta famiglia – biglietto ridotto per adulti e ragazzi max 2 adulti per ogni ragazzo
- scuola – infanzia e primaria € 96,00 per gruppo classe + ingresso € 5,00 per ragazzo (gratuito per scuola dell'infanzia). Prenotazione obbligatoria tel. 848.08.24.08

Visite guidate

Il Palazzo delle Esposizioni organizza visite guidate individuali in italiano sabato, domenica e festivi

€ 5,00

Visite guidate su prenotazione obbligatoria per gruppi e scolaresche:

gruppi (min. 10 max 25 persone) € 120,00

scuole (min. 10 max 25 studenti) € 96,00

8.accessi

Entrata visitatori: Via Nazionale, 194, Via Milano, 13 (agibile per visitatori diversamente abili), via

Milano 9a (per la sala Cinema e l'Auditorium)

Uscita visitatori: Via Milano 15 e attraverso la caffetteria del Palazzo delle Esposizioni con uscita su via Nazionale.

L'accesso allo spazio espositivo è libero da ostacoli e scalini al 100% dell'itinerario di visita.

La mobilità interna è garantita da ascensori e da specifiche rampe e sono presenti in ogni piano bagni per visitatori diversamente abili.

9.servizi

Guardaroba

Il Palazzo delle Esposizioni mette gratuitamente a disposizione del visitatore un moderno guardaroba dove custodire soprabiti e borse poiché non è consentito l'accesso ai visitatori con oggetti ingombranti.

Caffetteria

E' disponibile un servizio di caffetteria e di ristorazione, con ingresso indipendente e orario di

apertura coincidente con quello delle mostre. Telefono 0648941320

Bookshop

Il Palazzo delle Esposizioni mette a disposizione dei visitatori uno shop, dotato di ingresso indipendente in via Milano 15/17, dove acquistare libri, poster, video, gadget, etc.. Telefono 0648941211

Ristorante

Nello spazio della Serra è collocato il ristorante *Esposizioni*.

L'offerta gastronomica del ristorante Esposizioni si basa sulla qualità, con proposte ricercate e salutari che combinano tradizione e innovazione. I menù, curati dallo Chef Alessandro Circiello, riflettono il suo impegno nel comunicare una cucina attenta alla salute e al benessere, proponendo cibi con prodotti biologici, stagionali e a ridotto impatto ambientale.

Dotato di ingresso indipendente da via Milano 9a, il ristorante è aperto tutti i giorni della settimana dalle 12.30 alle 15.30. Informazioni e prenotazioni al numero 0647822641.

Audioguide

Il Palazzo delle Esposizioni dispone, per la maggior parte delle mostre, di audioguide con testo in almeno due lingue, come supporto alla visita. Servizio a pagamento al costo di €5,0 per la singola, di € 7,00 per la doppia, di € 8,50 per la singola 2 mostre e di € 9,50 per la doppia 2 mostre.

10.regolamento

Regolamento del visitatore

- Il biglietto d'ingresso alle mostre deve essere conservato per tutto il periodo della visita e non può essere riutilizzato una volta usciti dal Palazzo Esposizioni Roma.
- Per esigenze di conservazione delle opere esposte, le condizioni climatiche all'interno delle sale espositive sono: temperatura 20°-21°; tasso di umidità relativa 50%.
- Per questioni di sicurezza, all'interno del palazzo è attivo un sistema di telecamere a circuito chiuso.
- Il visitatore potrà accedere alle sale espositive fino a un'ora prima dell'orario di chiusura del Palazzo Esposizioni Roma; oltre tale orario non sarà più possibile entrare nel palazzo né usufruire dei servizi di biglietteria.
- Il visitatore dovrà consegnare al guardaroba, prima di iniziare la visita, borse e zaini ingombranti, caschi, ombrelli e oggetti appuntiti e contundenti. La valutazione dell'ingombro e della pericolosità degli oggetti per la sicurezza delle

opere sarà a discrezione del personale di accoglienza.

- Il visitatore potrà utilizzare il proprio telefono cellulare per consultare applicazioni durante la visita alle mostre; assicurarsi, in questo caso, che la suoneria sia completamente abbassata e che il telefono non emetta suoni che potrebbero disturbare gli altri visitatori.
- Il visitatore non potrà essere accompagnato, all'interno del palazzo, da animali di qualunque taglia e genere.
- Il visitatore potrà muoversi liberamente all'interno del palazzo, delle sue sale espositive e dei servizi commerciali, avendo cura di tenere un comportamento tale da non disturbare o mettere in pericolo opere e persone e non ingombrare i passaggi e impedire il regolare transito di persone e cose.
- Il visitatore potrà sostare liberamente all'interno delle sale prestando attenzione a non avvicinarsi a meno di un metro dalle opere e a non toccare teche, vetrine e altri elementi d'allestimento.
- Il visitatore potrà prendere appunti e disegnare all'interno delle sale espositive evitando, però, di usare penne stilografiche e pennarelli.
- Il visitatore non potrà consumare cibi e bevande all'interno delle aree sosta/transito; non è consentito fumare all'interno di tutto il palazzo.
- Il visitatore potrà fotografare, filmare le opere e svolgere attività giornalistica esclusivamente previa richiesta e autorizzazione rilasciata dalla Direzione dell'Azienda Speciale Palaexpo.
- Il visitatore potrà consegnare materiali promozionali esclusivamente previa richiesta e autorizzazione rilasciata dalla Direzione dell'Azienda Speciale Palaexpo.

d. Museo Macro

1. storia

Il MACRO di via Nizza si trova nel quartiere romano Salario-Nomentano e occupa parte del complesso che fino al 1971 la Società Birra Peroni impiegò per le sue attività di produzione. La struttura fu realizzata da Gustavo Giovannoni e rappresenta un raro esempio in città di archeologia industriale. Cessate le attività del Birrificio, nel 1974 la Società elaborò insieme al Comune di Roma un piano di recupero con inclusa la cessione, avvenuta nel 1982, di una sua parte al Comune stesso per la realizzazione di servizi pubblici di quartiere.

In seguito ai lavori di recupero del complesso, svoltisi tra il 1995 e il 1999, sia le superfici espositive che i depositi delle collezioni si rivelarono totalmente insufficienti. Un concorso di progettazione, indetto nel 2000, rispose non solo a queste necessità ma anche a quelle di ridefinire l'immagine e il funzionamento dell'intero complesso, con nuovi spazi rispondenti all'eterogeneità della produzione artistica contemporanea, nell'ambito di un sistema di relazioni e connessioni con gli spazi già esistenti nonché con lo spazio urbano circostante. L'intervento di Odile Decq, l'architetto francese vincitore del concorso, ha conferito al Museo un sistema dinamico di articolazioni e collegamenti molteplici. I grandi spazi quali le sale espositive (che occupano una superficie complessiva di 4350 mq), il foyer, l'auditorium e la terrazza (o giardino panoramico) sono collegati da scalinate, ascensori, ballatoi e passaggi che, oltre a offrire prospettive tangenziali e punti di vista sequenziali, rendono l'esperienza dell'architettura del Museo dinamica, attraente, sempre nuova e diversa.

2. indirizzo

Via Nizza 138

00198 Roma

tel. 06 696271

www.museomacro.it

Come arrivare

Metropolitana

metro A (fermata Termini)

metro B (fermata Castro Pretorio)

Autobus

38 (fermata Nizza/Regina Margherita) - 80 (fermata Dalmazia) - 60 - 62 - 82 - 89 - 90
(fermata Nomentana/Regina Margherita)

Dalla Stazione Termini

Da Piazza dei Cinquecento (davanti alla stazione)

prendere la linea 90 (direzione Labia) per 3 fermate e scendere alla fermata Nomentana / Regina Margherita

oppure prendere la linea 38 (direzione Porta di Roma) per 6 fermate e scendere alla fermata Nizza / Regina Margherita

3. orari di apertura

Il Macro è aperto al pubblico dal martedì al venerdì dalle 12 alle 19, il sabato e la domenica dalle 10 alle 19. Lunedì chiuso

4. biglietti

Intero € 6,00

Ridotto € 4,00 (under 27, oltre 65 anni, insegnanti in attività - esclusi professori universitari, gruppi convenzionati, gruppi con prenotazione obbligatoria – dal martedì al venerdì – forze dell'ordine e militari)

Bambini fino a 6 anni gratuito

Ridotto stampa € 4,00

Ingresso gratuito (bambini fino a 6 anni, un accompagnatore per ogni gruppo prenotato, un accompagnatore ogni 10 studenti, disabile con accompagnatore, invalido con accompagnatore, guide turistiche Regione Lazio, accompagnatori turistici Regione Lazio, interpreti che accompagnano le guide, possessori tessera ICOM e ICROM)

E' possibile prenotare, tramite call center o sito, per i singoli il turno di ingresso alla mostra (€ 2,00 escluso il costo del biglietto).

5. didattica

Laboratori

Il Macro organizza visite animate e laboratori che propongono un rapporto sensibile con l'arte per una rielaborazione personale espressiva e creativa, destinati alla scuola dell'infanzia e ai ragazzi dai 7 agli 11 anni:

- famiglie – ragazzi dai 7 agli 11 anni domenica € 12,00 per ragazzo.

Visite guidate

Visite guidate su prenotazione obbligatoria per gruppi e scolaresche:

gruppi (min. 10 max 25 persone) € 100,00

scuole (min. 10 max 25 studenti) € 80,00

6. accesso ai disabili

Il Macro è accessibile alle persone con ridotta capacità motoria.

Durante gli orari di apertura al pubblico, l'ingresso è costantemente presidiato dal nostro personale di accoglienza che è a disposizione dei visitatori per servizio di accoglienza e di assistenza al fine di agevolare le procedure di ingresso alla mostra.

Parcheggio del Macro riservato ai disabili/invalidi

Nell'area antecedente la sbarra di ingresso al Macro garage sono disponibili n. 3 posti auto dedicati agli invalidi/disabili a tariffa gratuita per 3 ore.

Nell'eventualità i tre posti a disposizione siano occupati, è possibile usufruire del parcheggio alla

tariffa scontata di € 2,00 per ora (anziché € 3,00 per ora).

Dal Macro garage è possibile accedere con ascensore al piano terra del museo Macro, al

primo piano (caffetteria) e al secondo piano (ristorante).

7. accessi

Entrata e uscita visitatori: Via Nizza, 138 e via Reggio Emilia, 54.

L'accesso allo spazio espositivo è libero da ostacoli e scalini al 100% dell'itinerario di visita. La mobilità interna è garantita da ascensori e da specifiche rampe e sono presenti in ogni piano bagni per visitatori diversamente abili.

8.servizi offerti

Ristorante

Il ristorante della terrazza del Macro "Materia – Terrazza Macro" dall'ampia sala interna e la terrazza esterna, offre sapori autentici, cocktail creativi e un'atmosfera accogliente, perfetta per ogni occasione. Business lunch, aperitivo, cena e spazio eventi.

Il ristorante è aperto a pranzo dal Martedì al Sabato dalle 12:00 alle 15:30 e la sera dal Venerdì al Sabato dalle 20:00 alle 02:00.

Aperto per il Brunch in terrazza tutte le domeniche dalle 12:00 alle 16:00.

Lunedì Chiuso.

Per prenotare: +39 392 808 5980 o su www.materiamacro.it

La caffetteria

Permette ai visitatori un piacevole angolo di ristoro e sosta. Si accede alla caffetteria dall'ingresso del museo.

Libreria

Il Museo Macro mette a disposizione dei visitatori uno shop, dotato di ingresso da via Nizza, 138, dove acquistare libri, poster, video, gadget, etc.. Telefono 06 6962273205

9.regolamento

Regolamento del visitatore

- È consentito accedere alle sale espositive fino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura del Museo MACRO; oltre tale orario non sarà più possibile entrare nel museo né usufruire dei servizi.
- Durante la visita alle mostre, si potrà utilizzare il proprio telefono cellulare, ma è necessario assicurarsi che la suoneria sia abbassata e che il telefono non emetta suoni che potrebbero disturbare gli altri visitatori. Non è consentito, invece, utilizzare apparecchiature elettroniche per telefonare, fotografare con l'uso del flash o effettuare riprese video.
- Ricordiamo che è consentito muoversi liberamente all'interno del museo, delle sue sale espositive e dei servizi commerciali avendo cura di tenere un comportamento tale da non disturbare o mettere in pericolo opere e persone, non ingombrare i passaggi e impedire il regolare transito di persone e cose.
- Non sono ammessi all'interno del museo animali di qualunque taglia o genere. Sono esclusi dalle limitazioni di accesso i cani guida per non vedenti e gli animali di supporto emotivo con certificato emesso da personale medico.

- È consentito sostare liberamente all'interno delle sale, prestando attenzione a non avvicinarsi a meno di un metro dalle opere e a non toccare teche, vetrine o altri elementi dell'allestimento.
- Vi ricordiamo che è possibile prendere appunti e disegnare evitando, però, di usare penne stilografiche e pennarelli che potrebbero danneggiare le opere esposte.
- Il visitatore non potrà consumare cibi e bevande all'interno delle aree sosta/transito; non è consentito fumare all'interno degli spazi chiusi del museo.
- Per realizzare foto e video professionali e consegnare materiali promozionali è necessario richiedere l'autorizzazione rilasciata dalla Direzione dell'Azienda Speciale Palaexpo.
- Per questioni di sicurezza, all'interno del palazzo è attivo un sistema di telecamere a circuito chiuso.

e. Mattatoio

1. storia

Il complesso architettonico del Mattatoio di Testaccio, costruito fra 1888 e 1891 da Gioacchino Ersoch, è considerato uno dei più importanti edifici di archeologia industriale della città per la modernità e l'originalità delle sue strutture.

Nei primi anni del Duemila da un'idea di Zoneattive nasce il progetto di restauro. Il cantiere è stato aperto nel 2006 e consegnato nel 2010, l'intervento conservativo ha riqualificato i padiglioni utilizzati per i serbatoi dell'acqua, per la pelanda e per la macellazione dei suini.

La gestione, affidata ai Musei in Comune della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali fino al 2017, ha realizzato negli anni un percorso dedicato al contemporaneo arricchito anche dalla presenza, sempre all'interno del Mattatoio, dell'Accademia di Belle Arti e della Facoltà di Architettura di Roma Tre. Dal 2018 la gestione è affidata da Roma Capitale all'Azienda Speciale Palaexpo.

Gli spazi fanno parte di un complesso che è al centro di un piano di riqualificazione che, per mezzo di una forte e incisiva vocazione a polo di ricerca e produzione artistica e culturale, sappia riflettere la contemporaneità della città, registrarne gli sviluppi, metterne in risalto il rilievo e stimolarne l'evoluzione.

2. indirizzo

Piazza Orazio Giustiniani, 4
00153 Roma RM
tel. 0639967500

Come arrivare

Metropolitana
metro B (fermata Piramide)

Tram

3 (fermata Marmorata / Galvani)

Autobus

719 (fermata Galvani / Zabaglia)
170 - 781 (fermata L.go Marzi)

Dalla Stazione Termini

Prendere la metro B (direzione Laurentina) o metro B1 (direzione Laurentina) per 4 fermate e scendere a Piramide, recarsi alla fermata Cave Ardeatine (MB), prendere la linea 719 (direzione Candoni / rimessa Atac) per 3 fermate. Scendere alla fermata Galvani / Zabaglia.

Oppure Da Piazza dei Cinquecento (davanti alla stazione) prendere la linea 75 (direzione Poerio / Marino) per 14 fermate e scendere alla fermata Marmorata / Galvani.

Oppure prendere la linea 170 (direzione Agricoltura) per 13 fermate e scendere alla fermata L. go Marzi.

3. orari di apertura

Il Mattatoio è aperto dal martedì alla domenica dalle 11,00 alle 20.00.

Lunedì chiuso. L'ingresso è consentito fino a 30 minuti prima della chiusura.

4. Biglietti

Ingresso gratuito

5. accesso ai disabili

Il Mattatoio è accessibile alle persone con ridotta capacità motoria.

Durante gli orari di apertura al pubblico, l'ingresso ai padiglioni è costantemente presidiato dal nostro personale che è a disposizione dei visitatori per servizio di accoglienza e di assistenza al fine di agevolare le procedure di ingresso alle mostre.

7. Le aule studio

Le aule studio sono pensate per offrire ai cittadini e alle cittadine nuovi spazi dedicati alla lettura, allo studio e alla socializzazione all'interno di alcuni dei luoghi più suggestivi della Capitale. L'iniziativa rientra in un progetto più ampio che prevede la creazione di una rete di aule studio capitoline, complementare al sistema delle biblioteche civiche. Il progetto della rete delle aule studio nasce con l'obiettivo di garantire spazi accessibili e accoglienti per la cittadinanza, valorizzando il patrimonio culturale della città.

7.1 Aula studio Palazzo Esposizioni Roma

Al Piano zero, accanto alla Libreria e al Caffè delle Esposizioni, l'Aula studio di Palazzo Esposizioni Roma è dotata di 24 postazioni su 6 tavoli, in una superficie di circa 30 metri quadrati, con rete WiFi ad accesso libero e prese di ricarica per dispositivi elettronici, illuminazione puntuale con 4 lampade da terra e 12 armadietti guardaroba.

Lunedì, chiuso

Dal martedì alla domenica 10:00 – 20:00

Accesso gratuito, senza prenotazione, fino a esaurimento posti

Accessibile a persone con disabilità

7.2 Aula studio Macro

L'aula studio è articolata in tre punti pubblici per lo studio e la lettura: uno è ospitato nella caffetteria della nuova ala museale, una nella sala del Centro Ricerca e Documentazione Arti Visive della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali, una al primo piano nell'ala storica di via Reggio Emilia. Questa triplice configurazione permette di scegliere il contesto più adatto alle proprie esigenze, mantenendo sempre un legame diretto con gli spazi e i contenuti del MACRO.

Nel complesso sono disponibili 48 postazioni per lo studio, pensate per offrire condizioni confortevoli anche a chi trascorre molte ore sui libri o al computer. L'accesso all'aula studio è senza prenotazione e gli utenti possono contare su WiFi gratuito, elemento essenziale per chi utilizza risorse digitali o studia in modalità ibrida tra università, casa e spazi condivisi.

lunedì, chiuso

Dal martedì al venerdì 12:00 — 19:00

Sabato e domenica 10:00 — 19:00

Accesso gratuito, senza prenotazione, fino a esaurimento posti

WiFi gratuito

48 postazioni

Accessibile a persone con disabilità

7.3 Aula studio Pelanda

L'Aula Studio La Pelanda è un nuovo spazio di studio, lettura e condivisione all'interno della Pelanda al Mattatoio di Roma, nel quartiere Testaccio. Prende forma così un ulteriore tassello del complessivo disegno di riqualificazione del Mattatoio di Roma che verrà trasformato in una "Città delle Arti" attraverso un processo di valorizzazione culturale dell'area che vede coinvolti diversi soggetti istituzionali per realizzare nuovi servizi dedicati ai giovani, alla creatività artistica e allo studio.

Orari di apertura: tutti i giorni dalle 9:30 alle 19:30

Ingresso: Piazza Orazio Giustiniani, 4

Spazio: La Pelanda, Galleria delle Bilance

Accesso gratuito, senza prenotazione, fino a esaurimento posti

N. postazioni studio: 28

N. postazioni lettura: 6

WI-FI gratuito

Accessibile a persone con disabilità

8. regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti dell'Azienda Speciale Palaexpo

indice

- art. 1 - definizioni e ambito di applicazione
- art. 2 - uffici competenti per la gestione dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti
- art. 3 - presentazione del reclamo
- art. 4 - procedura di gestione dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti
- art. 5 - esito del reclamo
- art. 6 - trattamento dei dati personali
- art. 7 - norme finali e pubblicità del regolamento

art. 1 – definizioni e ambito di applicazione

1. Per reclamo si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dall'Azienda Speciale Palaexpo e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio.
2. Chiunque può proporre un suggerimento, una segnalazione e/o un reclamo all'Azienda Speciale Palaexpo. I reclami, oltre che da persone fisiche, possono essere proposti da enti riconosciuti, ovvero non riconosciuti.
3. Tutti i soggetti di cui al comma precedente possono rivolgere all'Azienda Speciale Palaexpo suggerimenti per migliorare il funzionamento delle strutture gestite o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.
4. L'Azienda Speciale Palaexpo si impegna a rispondere, in ogni caso, ai reclami secondo la procedura delineata nel successivo articolo 5. I suggerimenti di cui al comma 3, saranno invece trasmessi al Direttore Generale e al Commissario e al Dirigente dell'Area competente.
5. I reclami possono riguardare tutte le attività svolte e i servizi erogati dall'Azienda Speciale Palaexpo.
6. La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, del ricorso ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

art. 2 – uffici competenti per la gestione dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti

1. La Direzione Operativa è titolare delle funzioni necessarie alla gestione del reclamo in stretto collegamento con le strutture aziendali alle quali è rivolto lo stesso. In particolare, secondo la procedura indicata nel successivo art. 4. L'Area Promozione e Customer Care cura il rapporto con il proponente il reclamo, assicura allo stesso l'informazione in relazione allo stato delle pratiche che lo riguardano, tiene un apposito archivio progressivo delle pratiche relative al reclamo. La struttura cui è diretto il reclamo pone in essere tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema oggetto del reclamo.
2. Il centralino automatico, con la composizione del numero "6" è abilitato a ricevere i reclami e li inoltra all'Area Promozione e Customer Care e al responsabile della struttura cui il reclamo è diretto.

art. 3 – presentazione del reclamo

1. I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, possono proporre un reclamo direttamente al personale di sala e di accoglienza nelle strutture in forma scritta o verbale, al centralino automatico componendo il numero "6" in forma verbale, all'indirizzo di posta elettronica reclami@palaexpo.it in forma scritta. Il reclamo deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda.

2. I soggetti che ricevono il reclamo devono trasmetterlo al responsabile della Direzione Operativa e al responsabile della struttura cui il reclamo fa riferimento per consentire l'ulteriore seguito.

art. 4 – procedura di gestione dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti

1. La procedura di gestione dei reclami è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale interessato provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

Accoglienza

Per i reclami ricevuti, il personale dell'Area Promozione e Customer Care incaricato provvede alla registrazione nel Registro progressivo dei reclami delle seguenti informazioni:

- fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo dell'istante (oggetto del reclamo), eventuale urgenza, data di presentazione;
- dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Il reclamo è assegnato entro 48 ore all'ufficio competente per l'istruttoria.

Trattamento

Il responsabile dell'Area cui è rivolto il reclamo presentato, è competente per individuare le cause del disservizio lamentato, e provvede tassativamente entro e non oltre 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione a svolgere l'istruttoria relativa al caso. I risultati dell'istruttoria da comunicare al proponente il reclamo a cura della Direzione Operativa, devono essere inoltrati al personale incaricato dell'Area Promozione e Customer Care che li archivia unitamente al reclamo presentato.

Risposta

- a) Il personale addetto alla Direzione Operativa fornisce risposta al proponente il reclamo, entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo stesso. Nelle risposte fornite dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione;
- b) Il personale addetto alla Direzione Operativa fornisce una risposta completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta;
- c) La risposta è data: via e-mail, telefono, fax, posta o verbalmente dal personale addetto agli uffici interessati. Viene data preferenza alla modalità eventualmente indicata dal proponente il reclamo.

art. 5 – esito del reclamo

1. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità dell'Azienda Speciale Palaexpo, la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al visitatore/spettatore che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.

2. Nel caso in cui non si possa risolvere il reclamo, va fornita entro 30 giorni una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con l'obbligo di inviare un primo riscontro contenente:

- a) data e luogo;
 - b) indicazioni dell'avvenuta ricezione del reclamo;
 - c) una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo;
 - d) l'identificazione della struttura competente.
3. Qualora venga riconosciuto il disservizio, l'ufficio competente si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

4. Ove, a seguito del reclamo, sia accertato un danno derivante dal disservizio segnalato dal proponente, al medesimo è riconosciuto un intervento ristoratore.

art. 6 – trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento.

art. 7 – norme finali e pubblicità del regolamento

1. Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico, anche per via telematica, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.

2. Il presente Regolamento sarà sottoposto a revisione periodica, sulla base di una verifica della sua efficacia.