

**REGOLAMENTO DISCIPLINANTE IL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA
DELL'ISTITUTO VITTORIANO E PALAZZO VENEZIA**

**Art. 1
Oggetto**

1. Il presente Regolamento disciplina il servizio di biglietteria presso l'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia (d'ora in poi indicato anche "VIVE").
2. Il presente Regolamento viene adottato in considerazione della crescita esponenziale del numero di visitatori registrata negli ultimi mesi nell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia e la conseguente necessità di una riorganizzazione complessiva delle attività per l'apertura al pubblico del VIVE.
3. Il presente Regolamento tiene conto che il VIVE gestisce il sistema di bigliettazione tramite l'ausilio di operatori economici altamente specializzati nel settore di riferimento che forniscono rispettivamente: (i) il servizio di cassa; (ii) il servizio di biglietteria elettronica; (iii) il servizio di porta valori e contazione e (iv) il servizio di biglietteria.

**Art. 2
Orari e giorni di apertura**

1. Il servizio di biglietteria, salvo diverse indicazioni operative del Superiore Ministero, è attivo tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle ore 19.30, fatta eccezione per la festività di Natale (25 dicembre).
2. La biglietteria è aperta al pubblico dalle ore 9.30 alle ore 18.45: l'ultimo biglietto è emesso alle ore 18.45.
3. In occasione delle aperture straordinarie, saranno indicate tramite apposita comunicazione le variazioni dell'orario.

**Art. 3
Modalità di apertura dei locali di biglietteria**

1. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria ritira presso il Comando dei Carabinieri di Piazza Venezia, ogni mattina, prima dell'inizio delle attività, una busta contenente le chiavi del Vittoriano e contrassegnata dalla lettera B e la riconsegna, ogni sera, alla conclusione delle attività.
2. La busta B di cui al comma precedente contiene le seguenti chiavi del Vittoriano:
 - chiave del lucchetto del cancello al piano II;
 - chiave del lucchetto della porta del locale cassaforte;
 - chiave della porta del locale cassaforte;
 - chiave di totem;

- chiave della biglietteria.
3. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria ritira presso la portineria di Piazza San Marco (presso Palazzo Venezia), ogni mattina, prima dell'inizio delle attività, una busta contenente le chiavi di Palazzo Venezia e contrassegnata dalla dicitura "*Biglietteria Palazzo Venezia*" e la riconsegna, ogni sera, alla conclusione delle attività.
 4. La busta con la dicitura "*Biglietteria Palazzo Venezia*" di cui al comma precedente contiene le seguenti chiavi di Palazzo Venezia:
 - chiave della biglietteria;
 - chiave del deposito all'intero del locale biglietteria.

Art. 4 **Biglietti**

1. L'ingresso al Vittoriano (ad eccezione della Terrazza Panoramica, del Museo Centrale del Risorgimento e del Sommoportico) e al Giardino grande di Palazzo Venezia è libero.
2. L'ingresso alla Terrazza Panoramica del Vittoriano, al Museo Centrale del Risorgimento, al Sommoportico e al piano nobile di Palazzo Venezia è consentito mediante l'acquisto di un biglietto unico.
3. Il biglietto unico consente un accesso in ognuno dei quattro siti (Terrazza Panoramica del Vittoriano, Museo Centrale del Risorgimento, Sommoportico e piano nobile di Palazzo Venezia).
4. Il biglietto unico è valido per 7 (sette) giorni che decorrono dal giorno dell'emissione o da quello della prenotazione.
5. Il prezzo del biglietto unico è stabilito dal VIVE con apposito decreto.
6. Il pagamento dei biglietti può avvenire sia tramite POS che in contanti.
7. Il costo del biglietto è così disciplinato:
 - Euro 15,00 intero più supplemento mostra pari ad € 3;
 - Euro 2,00 agevolato più supplemento mostra pari ad € 3 per visitatori dai 18 anni fino al giorno del compimento del 25° anno di età;
 - gratuito per le categorie individuate dal Ministero della Cultura e rinvenibili all'indirizzo <https://cultura.gov.it/agevolazioni>.
8. I biglietti sono in vendita esclusivamente attraverso i canali ufficiali autorizzati:
 - presso le biglietterie;
 - tramite i totem presenti presso il Vittoriano e Palazzo Venezia;
 - on line sul sito del VIVE;

- sul sito internet dell'operatore economico che ha in appalto il servizio di bigliettazione elettronica.

Il VIVE declina ogni responsabilità che possa derivare dalle caratteristiche, dalla qualità e dai prezzi di biglietti irregolarmente acquistati attraverso canali di vendita non autorizzati.

9. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria è informato sull'organizzazione del VIVE e su tutte le iniziative promosse dall'Istituto e, dunque, è in grado di fornire ai visitatori le informazioni utili su: tipologie, costi e durata del biglietto, attività accessibili e educative, visite guidate, eventi e mostre in programma, nonché sulle norme di comportamento per il pubblico.
10. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria provvede all'emissione, su richiesta dell'Istituto e secondo le indicazioni dallo stesso fornite, di titoli di accesso a titolo gratuito in occasione di eventi, iniziative culturali, conferenze, incontri o manifestazioni organizzate o ospitate presso il VIVE, nei quantitativi e secondo le modalità di volta in volta comunicati dall'Istituto, garantendone la corretta registrazione nei sistemi di biglietteria e la relativa rendicontazione.

Art. 5

Rimborso

1. Per l'eventuale rimborso del biglietto, il personale della società incaricata del servizio di biglietteria deve invitare l'utente ad inviare la richiesta ad un indirizzo che verrà comunicato dal VIVE.

Art. 6

Attivazione delle password della piattaforma di bigliettazione elettronica

1. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria, il primo giorno di presa di servizio, riceve (i) le *password* di accesso dall'operatore che ha in appalto il servizio.
2. Ogni addetto della società incaricata del servizio di biglietteria conserva le proprie *password* con cura e non la rivela ad altri.

Art. 7

Adempimenti e doveri del personale della società incaricata del servizio di biglietteria

1. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria presso il Vittoriano, ritirata la busta di cui all'art. 3, comma 1 del presente Regolamento, (i) si reca al Vittoriano; (ii) apre la biglietteria al pubblico alle ore 9.30; (iii) chiude la biglietteria al pubblico alle ore 18.45; (iv) espleta le operazioni di chiusura della cassa e di conteggio del contante; (v) deposita i proventi della giornata nella cassaforte principale di grandi dimensioni denominata "*Bordogna Group Casseforti*", e in caso di necessità in quella di minori dimensioni denominata "*La Gard*", per poi (vi) procedere a riconsegnare la busta con le modalità di cui all'art. 3, comma 1 del presente Regolamento.

2. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria presso il Vittoriano, il primo giorno di presa di servizio, riceve (i) le *password* delle casseforti di cui al comma 1 del presente articolo; (ii) prende visione del Manuale d'Uso delle n. 2 casseforti oggetto del passaggio di consegna e (iii) imposta le proprie *password* di accesso.
3. Ogni addetto della società incaricata del servizio di biglietteria presso il Vittoriano conserva le proprie *password* delle casseforti con cura e non la rivela ad altri.
4. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria presso Palazzo Venezia, ritirata la busta di cui all'art. 3, comma 3 del presente Regolamento, (i) apre la biglietteria al pubblico alle ore 9.30; (ii) chiude la biglietteria al pubblico alle ore 18.45; (iii) espleta le operazioni di chiusura della cassa e di conteggio del contante; (iv) ripone i proventi della giornata nella cassaforte presso la biglietteria di Palazzo Venezia, per poi (v) procedere a riconsegnare la busta con le modalità di cui all'art. 3, comma 3 del presente Regolamento.
5. Alla fine del turno serale, la cassa delle biglietterie devono essere chiuse e devono essere eseguite le operazioni di quadratura considerando sia il totale incassato in contanti tramite il *software* di gestione della biglietteria, sia l'importo incassato a fine giornata a mezzo POS.
6. Per riporre il denaro, presso ciascuno dei due siti, a fine giornata, devono essere utilizzate solo ed esclusivamente le buste messe a disposizione dalla società incaricata del trasporto dei valori. All'interno di ogni busta devono essere inseriti due plichi separati: uno per le banconote e uno per le monete; ogni plico deve essere debitamente chiuso e riportare l'indicazione del nome dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia e l'importo in esso contenuto. Ogni busta deve essere sigillata con apposizione, all'esterno di ognuna di esse, di un bollettino di servizio / presa e consegna, anch'esso fornito dalla società incaricata del trasporto dei valori. Sul bollettino dovranno essere riportati: il numero del sigillo di ogni busta, l'importo contenuto nella busta ed il giorno a cui si riferiscono gli incassi.
7. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria è debitamente formato sull'utilizzo delle funzioni di cassa del sistema di biglietteria, sull'attivazione delle procedure di assistenza, sulle richieste di modifica delle configurazioni, sulla verifica del corretto utilizzo dei totem di cui all'articolo che segue e sulle modalità di richiesta degli interventi di verifica in caso di malfunzionamenti.

Art. 8

Biglietteria automatica (Totem)

1. Presso il VIVE sono presenti n. 4 biglietteria automatiche (cd. Totem), di cui n. 1 presso Palazzo Venezia e n. 3 presso il Vittoriano.
2. Ogni totem è dotato di un numero di identificazione come di seguito indicato:
 - Palazzo Venezia, presso ingresso lato Via del Plebiscito;
 - Vittoriano, presso Sommoportico;
 - Vittoriano, presso gli ascensori panoramici;

- Vittoriano, presso l'ingresso del Museo Centrale del Risorgimento.
- 3. Il personale addetto alla biglietteria provvede a ricaricare i biglietti nei totem, forniti dall'operatore della biglietteria elettronica e depositati presso il locale del Vittoriano denominato "stanzino matrici Ara Coeli", le cui chiavi sono in deposito presso la bacheca della control room del Vittoriano.
- 4. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria verifica il corretto funzionamento dei totem e, se del caso, allertato anche dal personale addetto alla vigilanza o all'accoglienza, contatta l'operatore del servizio, fornendo il numero identificativo del totem.

Art. 9 **POS**

1. Presso il VIVE sono presenti n. 6 POS, di cui n. 2 presso le biglietterie di Palazzo Venezia e del Vittoriano, e n. 4 all'interno dei totem collocati a Palazzo Venezia e al Vittoriano.
2. La carta utilizzata nei POS è fornita dal VIVE: il personale addetto alla biglietteria provvede a richiedere al VIVE, all'indirizzo vi-ve@cultura.gov.it, la fornitura dei rotoli di carta e si occupa della relativa sostituzione.
3. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria verifica il corretto funzionamento dei POS e in caso di malfunzionamento, invia specifica richiesta di intervento a:
 - a. per i dispositivi presenti presso le biglietterie: Istituto di Credito, attualmente Intesa San Paolo S.p.A., tramite numero verde 800020304;
 - b. per i dispositivi all'interno dei totem, all'Istituto di Credito, attualmente Unicredit S.p.A., tramite numero 02.89630555.
4. Ogni segnalazione di malfunzionamento dei POS deve essere inviata per conoscenza tramite e-mail al VIVE, all'indirizzo vi-ve@cultura.gov.it, e all'agente contabile tramite e-mail all'indirizzo daniela.baroni@cultura.gov.it.
5. Le ricevute dei POS con relativa stampa giornaliera verranno conservate, a cura del personale della società incaricata del servizio di biglietteria, presso il locale del Vittoriano denominato "stanzino matrici Ara Coeli", le cui chiavi sono in deposito presso la bacheca della control room del Vittoriano.

Art. 10 **Ritiro valori**

1. Il personale della società incaricata del servizio di biglietteria assiste alle operazioni di prelievo delle buste dalla parte della società autorizzata del trasporto valori.
2. La società incaricata del trasporto dei valori preleva il denaro riposto nelle buste sigillate conservate presso la cassaforte.

3. I ritiri presso il Vittoriano sono effettuati dalla società incaricata del trasporto dei valori due volte a settimana, indicativamente il lunedì e il venerdì.
4. Il ritiro presso Palazzo Venezia è effettuato dalla società incaricata del trasporto dei valori una volta al mese, in coincidenza con il primo ritiro effettuato presso il Vittoriano.
5. Eventuali modifiche sui giorni di ritiro devono essere previamente concordate ed autorizzate dal VIVE
6. Durante le operazioni di apertura della cassaforte e prelievo delle buste sigillate, il personale della società incaricata del trasporto dei valori rimane all'esterno del locale ove è situata la cassaforte: il personale addetto alla biglietteria preleva le buste e le consegna al personale della società incaricata del trasporto dei valori.
7. Il personale addetto alla biglietteria deve inviare, tramite e-mail, all'agente contabile, in occasione di ogni singolo ritiro da parte della società incaricata del trasporto dei valori, copia di ogni prelievo effettuato, indicando i bollettini di prelievo e gli incassi giornalieri, specificando gli importi incassati tramite POS e quelli in contanti. Inoltre, mensilmente, con le medesime modalità, deve essere inviato un riepilogo.

La Direttrice Generale
Dott.ssa Edith Gabrielli