

**Decreto direttoriale n. del**

**ABBONAMENTI COMPLESSO REGGIA DI CASERTA**

**ISTITUZIONE DEGLI ABBONAMENTI “Eroce” “Venere” “Atlante” “Leoni”**

**IL DIRETTORE**

**Premesso che:**

- la missione della Reggia di Caserta, museo dotato di autonomia speciale, è la tutela e la valorizzazione del proprio patrimonio, contribuendo allo sviluppo economico, culturale e civile del territorio, con priorità per l'accessibilità, la promozione turistica, la sicurezza e la qualità dell'ospitalità;
- la Reggia di Caserta intende ampliare e rinnovare le esperienze culturali del pubblico fidelizzato, promuovendo una diversa percezione della Reggia di Caserta sul territorio come unico complesso monumentale (Palazzo-Parco Reale-Acquedotto Carolino) costituito da un preziosissimo quanto delicato patrimonio architettonico, artistico e naturale di eccezionale valore, riconosciuto patrimonio dell'Umanità;
- l'Istituto Museale ha istituito negli anni scorsi titoli di accesso continuativi attraverso abbonamento parco e abbonamento parco+appartamenti;
- l'Istituto museale ha istituito nel giugno scorso un abbonamento promozionale “Reggia REstart“, al prezzo speciale di 17 euro (inclusi i costi di prevendita e commissione), consentendo l'accesso al Parco Reale, compreso il Giardino Inglese, e agli Appartamenti Reali fino al 31.12.2020;
- al fine di programmare le attività dedicate al pubblico fidelizzato e avviare politiche di audience engagement con una campagna abbonamenti 2021, è opportuno lavorare con titoli di accesso per anno solare (1 gennaio 2021/31 dicembre 2021) dedicati alle diverse fasce di pubblico e con offerte personalizzate;
- dalla fine dello scorso anno, l'Istituto museale ha avviato uno studio sulla campagna abbonamenti 2021 mediante un'analisi della situazione attuale e una indagine di mercato;
- lo scorso luglio, la Reggia di Caserta ha avviato la campagna on line "Conosciamoci meglio": un sondaggio rivolto agli abbonati per avviare un processo di conoscenza del suo pubblico più affezionato, per migliorare il rapporto di fidelizzazione già in essere e aprire una ulteriore finestra di dialogo con il territorio. Dal sondaggio sono emersi dati interessanti sulla percezione della Reggia di Caserta, da parte del territorio, sulle aspettative che gli abbonati nutrono nella costruzione di una relazione costante con il complesso museale, sulle pratiche attuali di uso e consumo degli spazi e dei servizi del museo;
- l'istituto museale intende promuovere una esperienza museale completa, che coinvolga anche i servizi aggiuntivi. Per questo ha promosso un confronto con i concessionari che hanno espresso la volontà di essere partecipi della campagna abbonamenti 2021 con proprie offerte dedicate;
- in data 30.10.2020, la Reggia di Caserta ha avuto un nuovo confronto aperto con il suo pubblico, attraverso l'iniziativa “Dialoghi con la Reggia”, incontro sul web dedicato proprio alla nuova campagna abbonamenti. Dal dibattito sono emersi interessanti spunti e suggerimenti;

## VISTO

- Il D.M. n. 507 dell'11.12.1997 e successive modificazioni, "Regolamento recante norme per l'istituzione del biglietto d'ingresso ai monumenti, musei, gallerie, scavi di antichità, parchi e giardini monumentali dello Stato";
- il D.M. 23.12.2014, art. 4, comma 2 e art.10, comma 1 lettera b), "Organizzazione e funzionamento dei Musei Statali";
- l'art. 35, comma 4 lettera c del D.P.C.M. n. 171 del 29 agosto 2014, ai sensi del quale "il Direttore dei musei uffici di livello dirigenziale...stabilisce l'importo dei biglietti di ingresso, sentita la Direzione Generale Musei e il Polo Museale Regionale...";
- l'art. 35, comma 4 lettera c del D.P.C.M. n. 171 del 29 agosto 2014, ai sensi del quale "il Direttore dei musei uffici di livello dirigenziale...stabilisce l'importo dei biglietti di ingresso, sentita la Direzione Generale Musei e il Polo Museale Regionale...".
- i pareri favorevoli pervenuti dalla Direzione Generale Musei in data 5.11.2020 e dalla Direzione Regionale Musei Campania in data 13.11.2020;

## CONSIDERATI

- l'indagine di mercato sulle varie offerte di abbonamento museale nel panorama nazionale e internazionale effettuata nell'ambito del progetto Generazione Cultura LUISS;
- le proposte pervenute dai concessionari dei servizi aggiuntivi del Complesso vanvitelliano;
- gli esiti del sondaggio "Conosciamoci meglio" sui visitatori e di Dialoghi con la Reggia;

## VALUTATA

La grave crisi economica che sta attanagliando l'intero Paese a causa dell'emergenza Covid e il ruolo sociale del museo che chiede un'attenzione particolare alle comunità di riferimento anche attraverso forme di fidelizzazione dedicate ad ampliare la qualità e la quantità delle esperienze culturali, agevolando la fruizione in sicurezza del museo e promuovendo azioni di accessibilità economica;

## RITENUTO

necessario procedere alla nuova campagna abbonamenti per il 2021

## DECRETA

di istituire gli abbonamenti "Ercole", "Venere", "Atlante", "Leoni" con le sottoelencate caratteristiche:

- l'abbonamento "Ercole", individuale, avrà un costo di 50 euro;
- l'abbonamento "Venere", per giovani di età compresa tra i 18 e 30 anni (valido fino all'anno di compimento del 30esimo anno di età incluso), avrà un costo di 35 euro;
- l'abbonamento "Atlante", per persone con età superiore ai 65 anni (valido dall'anno di compimento del 65esimo anno di età), al costo di 35 euro;
- l'abbonamento "Leoni", per due, al costo di 80 euro;
- tutti gli abbonamenti, anche qualora la vendita dovesse iniziare prima di tale data, avranno valenza dall'1 gennaio 2021 al 31 dicembre 2021;
- tutti gli abbonamenti, per il 2021, verranno venduti con uno sconto del 50%. Nel dettaglio l'abbonamento "Ercole", individuale, avrà un costo di 25 euro; l'abbonamento "Venere", per giovani di età compresa tra i 18 e 30 anni, avrà un costo di 17,50 euro; l'abbonamento "Atlante",

per persone con età superiore ai 65 anni, avrà un costo di 17,50 euro; l'abbonamento "Leoni", per due, avrà un costo di 40 euro;

Il nuovo abbonamento a partire dal 1 gennaio 2021 non prevede alcuna proroga delle scadenze degli abbonamenti, né di rimborso in caso di chiusura della Reggia di Caserta dovuta a emergenza epidemiologica o situazioni di altro genere che dovessero presentarsi nel tempo.

Tutti i prezzi, per la vendita online degli abbonamenti, avranno una maggiorazione di un euro a titolo di costi di servizio online.

Si precisa inoltre che:

- l'abbonamento consentirà al possessore di accedere da entrambi i cancelli - piazza Carlo di Borbone e corso Giannone - senza prenotazione ma con obbligo di tracciamento in entrata e in uscita da palmare;
- l'abbonamento consentirà al possessore di usufruire degli sconti predisposti dai concessionari e di iniziative dedicate organizzate dalla Reggia di Caserta. Nel dettaglio sono previste le seguenti riduzioni: 20% su audioguide e visite guidate, 40% su caffetteria, 25% ristorante, 30% buvette, 10% bookshop (libri), 25% nolo bici.

Gli abbonamenti sono nominali e non cedibili, non modificabili, non rimborsabili.

Dovranno essere utilizzati nelle modalità previste per l'accesso con esibizione e presentazione di un documento di identità valido, assicurando il tracciamento dai dispositivi del personale. In qualsiasi momento, su richiesta del personale che opera a diverso titolo nel complesso è fatto d'obbligo l'esibizione dell'abbonamento e del documento di identità.

In caso di furto o smarrimento, la richiesta di duplicato va presentata alla biglietteria con copia della denuncia alle autorità competenti. Il duplicato ha un costo di 10,00 euro da corrispondere all'atto della richiesta.

**L'acquisto dell'abbonamento è accettazione da parte dell'abbonato di quanto prevede il Regolamento del museo in allegato.**

In ragione dell'emergenza epidemiologica e per motivi di sicurezza, l'Istituto museale potrà predisporre misure di contingentamento o di interdizione degli accessi, a tutto il Complesso o a parte di esso, anche per i possessori di abbonamento. Tali misure verranno predisposte e comunicate secondo i criteri e le modalità ritenuti più opportuni dal Museo.

**In considerazione dell'importante valore attribuito al pubblico fidelizzato, che gode di notevoli agevolazioni dedicate, l'istituto museale solleciterà la massima collaborazione da parte degli abbonati nella cura e salvaguardia del patrimonio. La Direzione, in caso mancato rispetto delle norme da parte degli abbonati, adotterà il massimo rigore e potrà sospendere immediatamente e senza possibilità di contestazione la validità dell'abbonamento per un periodo ritenuto congruo in rapporto alla gravità dell'accaduto.**

Il concessionario del servizio biglietteria Opera Laboratori Fiorentini dovrà assumere l'impegno di fornire alla Reggia di Caserta i dati raccolti da TicketOne per l'acquisto degli abbonamenti.

Il Direttore Generale  
della Reggia di Caserta  
**Tiziana Maffei**