



# Palazzo Reale di Torino

## La carta dei servizi

Edizione 2014

## **INDICE**

### **1. PREMESSE STORICHE**

### **2. FONDAMENTI DELLA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Natura e principi della *Carta della qualità dei servizi*

Reclami, suggerimenti e risarcimenti

Validità e comunicazione

### **3. CARATTERISTICHE E MISSIONE DELLA STRUTTURA**

Caratteristiche giuridiche-istituzionali e sede

Breve introduzione storica

Missione e obiettivi

### **4. SERVIZI**

Orari e accessibilità

Accoglienza e biglietteria

Assistenza al pubblico e nelle sale

Segnaletica

Internet

Didattica e formazione

Mostre temporanee

Eventi e concessioni

Pulizie e manutenzione

Caffetteria

### **5. INDICATORI PER GLI *STANDARDS* DI QUALITÀ'**

### **6. IN APPENDICE**

a) Elenco delle Residenze sabaude

b) Modulo di rilevamento livello di soddisfazione

c) Modulo di reclamo

## 1. PREMESSE STORICHE

Il trasferimento “al di qua dei Monti” della capitale del ducato sabauda – da Chambéry a Torino – voluto nel 1563 da Emanuele Filiberto a seguito della pace di Cateau Cambrésis (1559), pone le basi della profonda trasformazione urbanistico-architettonica che in circa due secoli porterà la città – allora sostanzialmente ancora racchiusa nel quadrato delle mura romane – ad assurgere al ruolo di vera “città-capitale” di uno stato assoluto, in piena coerenza con i modelli delle altre capitali delle corti europee. L’esigenza difensiva era a quel punto prioritaria ed Emanuele Filiberto avviò subito (1564) la costruzione di una moderna Cittadella sull’angolo sud-ovest delle antiche mura romane affidandone il progetto all’urbinate Francesco Paciotto. La costruzione della Cittadella fu velocissima tanto che due anni dopo, nel 1566, risultava già inaugurata. La realizzazione di una residenza degna del rango non fu quindi fra i progetti principali del Duca che inizialmente prese dimora nel *Palazzo del Vescovo* (oggi scomparso) posto nelle adiacenze del Duomo, in corrispondenza del settore sud dell’attuale complesso palatino. Fra il 1564 e il 1572, diede però l’avvio, seppur in modo poco coordinato, anche alla costruzione di un nuovo palazzo – chiamato *di San Giovanni* – sull’area prospiciente l’attuale via XX Settembre, oggi occupata dalla *Manica Nuova*.

Sarà poi il figlio Carlo Emanuele I, divenuto duca nel 1580, a dare definitivo impulso alla costruzione di una vera residenza affidandone il compito, nel 1584, all’orvietano Ascanio Vitozzi: il *Palacio Novo grande* prenderà forma sul sito dell’attuale Palazzo a partire dal 1586, contestualmente alla ridefinizione dei vicini bastioni difensivi che vengono a racchiudere i *Giardini Reali* superiori. Il cosiddetto *Bastion Verde* (o *Garitone*), sorta di belvedere nato a coronamento dello spigolo nord-est delle mura, è ancora oggi visibile nelle sue forme pressoché originali. Vitozzi lavora però ad un progetto ben più ampio che, estendendosi verso città, prevedeva l’abbattimento sia del vecchio *Palazzo del Vescovo* sia dell’esistente *galleria* – documentata fin dal 1497 – in diretto collegamento col *Castello* già degli Acaia posto al centro del largo spiazzo – ora piazza Castello – futuro cuore pulsante della vita cittadina. In questa prima fase di impianto del complesso palatino, la facciata principale – per quanto può desumersi dalle fonti scritte e dall’avara iconografia disponibile – doveva essere risolta in semplici linee classicheggianti e con altezza decisamente minore dell’esistente. Emblematico a questo proposito è il disegno dell’intero settore lasciatoci da Aureliano Monsa nel 1605: seppur con molta ingenuità, rappresenta chiaramente i programmi trasformativi che il Duca si prefiggeva nell’ottica di “costruire” la nuova, moderna, città-capitale, obiettivi che saranno poi perseguiti incessantemente dai suoi successori lungo tutto il XVII secolo e fino alla metà del successivo. Una linea continua di portici veniva ad uniformare i prospetti degli isolati esistenti sulla piazza, compreso il “taglio” necessario alla realizzazione della *Via Nuova* – attuale via Roma – posta in asse all’ingresso del *Palacio Novo*.

Alla morte di Ascanio (1615), il nipote Vitozzo Vitozzi subentra nella direzione del cantiere del Palazzo, seguito poi da Carlo di Castellamonte, Maurizio Valperga e Carlo Morello. A quest’ultimo si deve anche il disegno definitivo della facciata principale (1658) ma i lavori per lungo tempo procedono lentamente. Morti sia Carlo Emanuele I (1610) che suo figlio, Vittorio Amedeo I (1637), la vedova-reggente Cristina di Francia, prima Madama Reale, a partire dalla metà degli anni Quaranta, sposta i suoi interessi principali verso altri luoghi – *in primis* il Castello del Valentino – e sarà quindi il figlio Carlo Emanuele II – duca dal 1649 – a dare ulteriore impulso al completamento della nuova residenza riconfermando, nel 1653, l’incarico a Carlo Morello, affiancato e poi seguito dal figlio Michelangelo: viene demolito il vecchio *Trincotto* per realizzare la nuova ala di levante del Palazzo e si completa lo scalone e il padiglione verso il Duomo, definendo quindi la nuova immagine della reggia – ora pienamente inserita in quello che la storiografia attuale riconosce come “*pavillon système*”, di chiara derivazione francese – così come verrà rappresentato nelle tavole del celebrativo *Theatrum Sabaudiae* stampato ad Amsterdam nel 1682. Nei decenni compresi fra il

1640 e il 1663 – anno del matrimonio di Carlo Emanuele II con Elisabetta di Valois – gli ambienti del primo piano vengono completati e arredati: dai preziosi soffitti lignei dorati – oggi ancora conservati nelle sale *degli Staffieri, dei Paggi, del Trono, delle Udienze, della Colazione, dell'Alcova e dei Medaglioni*, per lo più opere del piemontese Pietro Botto e della sua famiglia di ebanisti, su disegno di Carlo Morello – ai dipinti di Giovanni Paolo e Giovanni Antonio Recchi, di Jean Miel, di Bartolomeo Garavoglia, di Charles Daufin e dei fratelli Dufour; dagli affreschi celebrativi della dinastia di Giovanni Francesco e Antonio Fea nel *Salone degli Svizzeri* ai pavimenti lignei intarsiati di cui ancora rimane testimonianza in diversi ambienti.

Dall'aprile 1659, Amedeo di Castellamonte, figlio di Carlo, è nominato ufficialmente Sovrintendente Generale alle Fabbriche e Fortificazioni anche se già da alcuni anni era al servizio del ducato. Il suo ruolo a Palazzo appare più propriamente legato alla fase di progettazione d'impianto che altri architetti – Carlo Morello, Carlo Emanuele Lanfranchi – mettono poi materialmente in pratica. In una pianta, indicativamente assegnabile al 1660 e tradizionalmente attribuita ad Amedeo, compare già il lungo ambiente della manica est – che prenderà il nome di *Galleria del Daniel* dal pittore austriaco Daniel Seiter che nel 1684 ne affrescherà la volta con la celebrazione di Vittorio Amedeo II, duca committente, portando in Piemonte modelli decorativi aggiornati sulla scuola romana – e l'impianto della *Cappella della Sindone*. In uno spazio così predefinito opererà fra il 1668 e il 1694 il genio di Guarino Guarini, plasmando in elevato il suo innovativo organismo, ricco di forti richiami simbolici, senza snaturarne il preesistente impianto di base. A Carlo Emanuele Lanfranchi si dovrà, sullo scorcio del secolo, la costruzione dell'ampio terrazzo che verrà a chiudere lo spazio della *piazzetta Reale*, sul luogo dove ora sorge la monumentale *cancellata* di Pelagio Palagi. Tale struttura accoglierà per lungo tempo le architetture effimere che verranno allestite in occasione delle ripetute ostensioni della Sindone.

Con l'acquisizione del titolo regio nel 1713, Vittorio Amedeo II – che aveva avviato un nuovo corso nelle scelte decorative della corte cercando di allontanarsi dal modello francese a favore dell'ambiente romano, come la chiamata del pittore Seiter già aveva dimostrato – affidandosi alle capaci mani del messinese Filippo Juvarra, riesce a inserire la città e il suo territorio a pieno titolo sulla scena artistica europea: la Basilica di Superga, *in primis*, e la rete delle residenze di corte – la seicentesca *Corona di Delitie* – rinnovate, ampliate e aggiornate al gusto del tempo, sono le qualificanti cifre che concorrono ad assestare l'immagine della corte sabauda nei confronti delle altre corti europee. Nella capitale, Juvarra pone mano al grande progetto di sviluppo e ridisegno della cosiddetta *zona di comando* dove vengono concentrate le funzioni amministrative idonee al nuovo ruolo: al Palazzo Reale vengono annesse le *Segreterie di Stato* (oggi sede della Prefettura), il *Palazzo degli Archivi* (ora sede dell'Archivio di Stato), il *Teatro Regio*, l'ampliata e ripasmata *Accademia Militare* (oggi sede del Distretto Militare) cui, poco più tardi, Benedetto Alfieri aggiungerà la possente, anche se interrotta a metà, *Cavallerizza Reale*. E' una "città in forma di palazzo" che va delineandosi a dimostrare potere, regalità e magnificenza ormai conquistati dal casato sabauda. Nel Palazzo, Juvarra lascia, in particolare, due segni che attestano la sua potente inventiva sia architettonica – nella *Scala delle Forbici* (1720-1721), mirabolante accesso agli *Appartamenti Nuziali* del secondo piano nobile realizzati in occasione delle nozze di Carlo Emanuele (poi III) con Anna Cristina di Baviera Sulzbach (1722) – sia decorativa – nel delizioso *Gabinetto Cinese* (1732- 1736) dove il pittore di corte Claudio Francesco Beaumont completa la volta dipingendo il *Giudizio di Paride* fra scene mitologiche tratte dall'*Iliade*.

Con Vittorio Amedeo II vengono affrontati anche i *Giardini*: inizialmente progettati da Henri Duparc con la collaborazione di Carlo Emanuele Lanfranchi per le opere ornamentali, sul finire del secolo XVII vengono ripasmati e ampliati da André Le Nôtre – autore fra l'altro dei giardini di Versailles – che li arricchisce con viali a raggiera e fontane: dei numerosi bacini d'acqua

dell'impianto originale, l'unico superstite è oggi visibile sul lato di levante, caratterizzato dal gruppo marmoreo dei *Tritoni*.

A partire dal 1730, Juvarra avvia anche la costruzione della manica nord, verso il giardino, eliminando il terrazzo fino ad allora esistente a copertura di quel tratto di porticato: in essa vi troveranno spazio gli *Archivi* e la *Biblioteca* privati del Re, poi trasformati nell'attuale *Appartamento dei Quadri Moderni* in virtù della raccolta carloalbertina di dipinti collocata all'inizio dell'Ottocento dopo l'adattamento a foresteria già avvenuto alla fine del Settecento. Ancora a Claudio Francesco Beaumont si deve la decorazione della volta della piccola *Galleria delle Battaglie* – sontuoso accesso all'Appartamento, posto in prolungamento al braccio principale della *Galleria della Sindone* – realizzata nel 1748 su commissione di Carlo Emanuele III di cui l'affresco, con il *Trionfo della pace*, ne glorifica le gesta. Nell'adiacente padiglione di nord-est, Juvarra dà vita all'*Appartamento d'Inverno* per Carlo Emanuele III (oggi *Appartamento della Regina*), spettacolare scrigno di “mirabilia” ancor più arricchito dai preziosi mobili intarsiati dell'ebanista Pietro Piffetti in costante dialogo con le decorazioni pittoriche di Beaumont, di Crosato e dei fratelli Valeriani.

A Benedetto Alfieri, che subentra a Juvarra nel ruolo di Primo Architetto Regio, si deve il completamento degli interni della juvarriana manica nord – dove il napoletano Francesco de Mura realizzerà la maggior parte delle decorazioni affrescate – e il riallestimento dell'*Appartamento Nuziale dei Principi* per Vittorio Amedeo (poi III) e Maria Antonia Ferdinanda di Borbone Spagna, sposi nel 1750, modificando in parte quanto già realizzato dall'architetto messinese in occasione delle prime nozze di Carlo Emanuele (poi III). Qui Alfieri darà forma anche ad un delizioso *Gabinetto Cinese* impiegando lacche già acquistate in precedenza da Filippo Juvarra. Negli ambienti si dipana un nuovo, raffinato, gusto decorativo di derivazione francese – il *rocaille* – che caratterizza stucchi, arredi, *boiseries* e specchiere. Proprio gli specchi saranno una costante riconoscibile della produzione decorativa alfieriana: l'architetto astigiano li introdurrà sulle seicentesche pareti della *Galleria del Daniel*, nelle volte della piccola *Cappella* privata e nella *Sala delle Miniature* dell'attuale *Appartamento della Regina* (già di Carlo Emanuele III), anche qui, riscrivendo la decorazione juvarriana. Le trasformazioni alfieriane si prolungheranno fino agli anni Sessanta del secolo XVIII e vedranno dispiegata l'opera di Piffetti in pavimenti e arredi e in piccoli preziosi *Pregadio*. Sotto la sapiente guida di Juvarra e Alfieri altri numerosi artisti di fama lasceranno nelle sale del Palazzo mirabili capolavori lungo tutto il Settecento: dai pittori Michele Antonio Milocco e Domenico Guidobono, allo scultore e fonditore in bronzo Francesco Ladatte, ai fratelli Ignazio e Filippo Collino, scultori in marmo, all'ebanista Giovanni Tommaso Prunotto.

Circa trent'anni dopo, in occasione delle nozze di Vittorio Emanuele duca d'Aosta con Maria Teresa d'Asburgo Lorena-Este (1789), gli architetti Giuseppe Battista Piacenza e Carlo Randoni riadattano gli ambienti del secondo piano corrispondenti al torrione di nord est – già in uso alle principesse – in un nuovo *Appartamento* detto, da allora, *dei Duchi d'Aosta*. Arredi e decorazioni sono in piena adesione al nuovo gusto imperante nelle corti, il cosiddetto stile *Luigi XVI*, di cui l'ebanista Giuseppe Maria Bonzanigo fornisce magistrali testimonianze anche in altri ambienti del Palazzo.

A partire dal 1814, con la Restaurazione della monarchia sabauda dopo l'occupazione francese, per il Palazzo si apre una nuova stagione di riallestimenti che vede il suo apice in periodo carloalbertino. Carlo Alberto, primo sovrano del ramo Savoia-Carignano, affida all'ecclettico artista bolognese Pelagio Palagi una profonda trasformazione degli ambienti a partire dal ribaltamento della disposizione degli appartamenti del primo piano nobile: al Re vengono destinate le sale verso la piazzetta Reale, alla Regina quelle verso la corte d'onore e nel Padiglione nord-est mentre i Principi vanno ad occupare quelle del secondo piano nobile. L'*Appartamento del primo piano nobile* si arricchisce della sontuosa e neoclassica *Sala da Ballo*, realizzata sul fronte verso la corte

demolendo le due sale esistenti a ridosso del grande *Salone degli Svizzeri*, anch'esso interessato dal suggestivo allestimento parietale in stucco lucido che richiama il marmo verde di Susa dell'alto zoccolo di base e del pavimento a scacchiera. Il fregio con le *Glorie Sassoni* dei fratelli Fea, insieme al monumentale camino, opera degli scarpellini luganesi Carlo Pozzo e Alessandro Casella, sono le sole reminescenze seicentesche rimaste in quanto, all'*équipe* palagiana, si deve anche il soffitto ligneo cassettonato dove, nel 1842, Carlo Bellosio dipinge al centro *Il Conte Verde nell'atto di istituire l'Ordine della Santissima Annunziata*. L'allestimento della spettacolare *Armeria Reale* all'interno della *Galleria Beaumont*, preceduta dal rigoroso *Medagliere*, insieme alla sottostante, nobilmente austera, *Biblioteca*, a buon titolo si possono definire le "punte di diamante" fra i tanti lavori interni che Palagi realizza coordinando il suo capace stuolo di artisti collaboratori – primo fra tutti l'ebanista Gabriele Capello, detto il Moncalvo – ma al bolognese si deve anche la realizzazione della possente *cancellata* in ghisa su piazzetta Reale: serrata fra i due *Dioscuri* a cavallo, fusi su modello di Abbondio Sangiorgio, viene a sostituire il seicentesco padiglione lanfranchiano bruciato nel 1811.

Dopo il Risorgimento, Vittorio Emanuele II - dal 1861 primo Re d'Italia - incarica l'architetto Domenico Ferri della realizzazione del monumentale *Scalone*: nella eclettica celebrazione della dinastia sabauda quale promotrice della raggiunta Unità italiana – più di immagine che di sostanza costruttiva in quanto molto di ciò che vi appare è realizzato in legno e in *papier-mâché* – emergono, una di fronte all'altra, le statue marmoree di *Emanuele Filiberto* e di *Carlo Alberto*, padre del Sovrano, sovrastate dall'*Apoteosi* dei due regnanti affrescata nella volta da Paolo Emilio Morgari e affiancate da quattro grandi dipinti con fatti salienti del casato – opere di Gaetano Ferri, Andrea Gastaldi, Enrico Gamba e Giuseppe Bertini – posti sulle pareti.

Con il trasferimento della capitale, prima a Firenze (1864) e poi a Roma (1871), la residenza palatina torinese – ma non solo questa – viene spogliata a favore del Quirinale dove giungono moltissimi arredi, opere d'arte e collezioni, arazzi, vasellame e suppellettili varie per allestirne le sale e la vita di corte. Nonostante la presenza solo occasionale dei regnanti, il Palazzo vede ancora l'intervento dell'ultimo "architetto di corte", Emilio Stramucci, che pone mano alla rivisitazione di alcuni ambienti – la *Sala da Pranzo*, la *Sala del Caffè*, la *Sala del Trono della Regina* (oggi detta "dei Medaglioni"), al primo piano nobile e altri al piano terreno, nell'*Appartamento di Madama Felicita* – dispiegando un pomposo neo-rococò. A Stramucci si deve anche, negli anni a cavallo dei due secoli, la costruzione della *Manica Nuova* su via XX Settembre, destinata ad ospitare uffici ed ora recentissima sede della *Nuova Galleria Sabauda*. La costruzione, dopo una tormentata fase progettuale che vide l'elaborazione di diverse soluzioni progettuali, consentì di portare in luce i resti del *Teatro Romano* visibili oggi a fianco del campanile del Duomo ma determinò la scomparsa dell'antico *Palazzo di San Giovanni* abbattuto per far luogo al nuovo edificio.

Il Palazzo vede ancora trasformazioni nell'ultimo momento di vita sabauda: il principe ereditario Umberto (poi II) con il suo arrivo nel 1925, promuove nuovi allestimenti soprattutto nel secondo piano nobile dove, riunificando i due Appartamenti esistenti, ne crea uno unico, estesissimo (oltre 30 sale), ricollocando preziosi mobili e suppellettili settecenteschi provenienti dai depositi e da altri ambienti del Palazzo, appartamento che verrà dotato di servizi e di impianti all'avanguardia. Dal 1930, vi giunge anche la giovane moglie Maria Josè del Belgio ma il soggiorno della coppia reale sarà molto breve: già sul finire del 1931 si trasferiranno a Napoli per la nascita dell'erede come richiesto dal protocollo. Da allora le permanenze a Palazzo saranno frequenti ma di brevissima durata fino all'ultima di Umberto, nel maggio del 1946.

Dal 1948 il Palazzo passa in capo al Demanio dello Stato e viene dato in consegna all'allora Soprintendenza per i Monumenti del Piemonte che da quel momento ne ha curato il restauro e la trasformazione in Museo-residenza. Recentemente è parte del costituendo "Polo Reale" che riunisce

i cinque Musei – tutti dipendenti dal MiBACT – che insistono sull’originaria area di sviluppo del complesso palatino sabauda: l’Armeria e Biblioteca Reali, la Galleria Sabauda e il Museo d’Antichità, quest’ultimo nato nel fabbricato delle *Serre* sorte a corredo dei *Giardini Reali*, giardini che di fatto costituiscono il naturale tessuto connettivo dell’insieme museale. Il Palazzo, oltre al percorso di vista del primo piano nobile con le *Sale dell’Appartamento Dinastico*, parte integrante del percorso “Polo Reale”, offre in apertura periodica anche i cosiddetti *Appartamenti minori* (*Appartamento dei Principi di Piemonte* al secondo piano nobile; *Appartamento della Regina* in continuità all’Appartamento Dinastico, *Appartamento dei Quadri Moderni*, *Sacrestia della Sindone*, *Cappella Regia* e *Tribune Reali* al primo piano nobile; *Appartamento del Re* (Vittorio Emanuele III) e *Appartamento di Madama Felicita* al piano terreno) e le *Cucine Reali* al piano interrato ai quali, a breve, appena conclusi gli interventi di restauro in corso, si riuniranno anche i *Giardini Reali superiori*.

Ottobre 2014

arch. Maria Carla Visconti  
Direttore di Palazzo Reale

## **2. FONDAMENTI DELLA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **NATURA E PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi regola il rapporto tra l’Amministrazione che eroga il servizio pubblico e gli utenti, stabilendo gli obiettivi che si intendono raggiungere e mantenere, e le modalità per esprimere valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, il complesso monumentale “PALAZZO REALE DI TORINO” in consegna alla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli, coordinata dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, rispetta quanto indicato nella legislazione vigente in materia ed in particolare a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994  
"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994  
"Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
- Legge regionale del Piemonte 3 aprile 1989, n. 20. “Norme in materia di tutela di beni culturali, ambientali e paesistici”
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.

Rispetta altresì quanto specificato per tutti i complessi e le collezioni musealizzate che costituiscono il sito piemontese delle “Residenze sabaude” iscritto alla Lista UNESCO dal 1997.

### **Uguaglianza ed imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio di uguaglianza, garantendo un trattamento uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Palazzo Reale di Torino si adopera per facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

### **Continuità**

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari comunicati. In caso di impedimenti, il Museo si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.

### **Partecipazione**

La Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli promuove le informazioni 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, attraverso gli appositi moduli di rilevazione.

### **Efficacia ed efficienza**

La Direzione e lo staff di Palazzo Reale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a garantire la sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy degli utenti.

### **Diritti e doveri degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere al Palazzo Reale e fruire dei suoi servizi secondo le modalità indicate nella presente Carta e in base al principio di reciprocità. Mentre il personale del Museo deve essere identificabile dall'utente, cortese, disponibile e pronto a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta, dal canto suo la Direzione di Palazzo Reale richiede un contegno adeguato alla dignità del Museo da parte degli utenti.

All'interno degli ambienti monumentali **non è permesso:**

- fumare
- gettare gomme da masticare, o altro
- consumare cibi e bevande
- parlare ad alta voce
- correre
- introdurre animali (**eccezion fatta per quelli di taglia piccola trasportati in borse o in braccio e quelli preposti all'accompagnamento dei visitatori non vedenti e preventivamente comunicati allo Staff**)
- usare il telefono cellulare per conversazioni
- toccare oggetti esposti (eccetto nel caso di visite tattili autorizzate e guidate dallo Staff)

Inoltre, insegnanti e guide devono mantenere uniti e disciplinati gli studenti e i gruppi loro affidati; la legge prevede sanzioni severe in caso di danneggiamento e gli insegnanti sono responsabili di ogni danno causato da alunni minorenni.

Infine, è assolutamente necessario attenersi alle disposizioni dello Staff, che controlla gli ambienti anche tramite sistemi di video-sorveglianza.

Per ciò che concerne **foto amatoriali e di studio**, grazie alla Circolare Ministeriale n. 5 del 7 marzo 2014, i visitatori sono autorizzati a realizzare foto e riprese amatoriali e per studio **ad uso strettamente personale**, senza impiego di cavalletti, previa presa visione dell'informativa ministeriale e compilazione dei dati personali nell'apposito registro.



### **Reclami, suggerimenti e risarcimenti**

Saranno accolti suggerimenti, segnalazioni e proposte da parte degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente Carta. E' necessario usare la modulistica apposita indirizzandola ai recapiti indicati o consegnandola alla biglietteria.

#### **Palazzo Reale**

**piazzetta Reale 1 - piazza Castello**

**10122 Torino**

Per ciò che concerne invece possibili reclami, si prega di documentare **gravi irregolarità o disservizi durante la visita**, compilando l'apposito modulo e consegnandolo all'indirizzo sopra riportato. Sarà cura del Capo d'istituto rispondere e/o proporre forme di risarcimento, ove previsto per legge.

Nel caso in cui il Palazzo dovesse chiudere per assemblea sindacale del personale o per scioperi, si garantisce che tale informazione sia visibile sul sito della Soprintendenza e in biglietteria. In caso di chiusura totale o parziale per motivi di sicurezza viene data immediata comunicazione all'utenza. Per questi casi non sono previsti risarcimenti. La Soprintendenza si impegna a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

### **Validità e comunicazione**

Questa Carta è sottoposta ad aggiornamento ogni qual volta vi siano variazioni sostanziali nei servizi, in caso contrario avrà una validità di due anni. Sarà disponibile in forma cartacea presso la biglietteria del Palazzo Reale e scaricabile in formato PDF dal sito Internet: [www.beniarchitetonicipiemonte.it](http://www.beniarchitetonicipiemonte.it)

La presente carta della qualità dei servizi è stata redatta in data 9 novembre 2012 e successivamente aggiornata nel luglio 2014 a cura di Jennifer Celani, funzionaria responsabile per i servizi educativi di Palazzo Reale e Maria Carla Visconti, direttore del Palazzo, su incarico del Soprintendente, arch. Luca Rinaldi.

## **3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **Caratteristiche giuridiche-istituzionali e sede**

Il complesso monumentale di Palazzo Reale è di proprietà dello Stato italiano; è situato nel cuore del centro storico della città di Torino, in piazzetta Reale 1 – c.a.p. 10122. E' tutelato dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo attraverso la Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli, coordinata dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte.

### **Missioni e obiettivi**

Gli interventi per il recupero e la valorizzazione di Palazzo Reale ai fini di una fruizione pubblica, avviati negli anni Sessanta, sono attualmente ancora in corso per alcuni ambienti. La missione della Direzione, in sintonia con la politica culturale della Soprintendenza, è quella di restituire ai cittadini nella sua integrità un patrimonio storico, architettonico ed artistico di altissimo valore, sulla base di attente ricerche, al fine di creare una istituzione permanente per il godimento, lo studio, la crescita civile e personale dei suoi fruitori.

## **4. SERVIZI**

### **Orari e accessibilità**

Il percorso di visita principale si snoda lungo il primo piano nobile del Palazzo comprendendo anche l'Armeria Reale con il seguente orario di apertura: dal 2 gennaio al 31 dicembre, da martedì a domenica, dalle ore 8:30 alle ore 19:30, ultimo ingresso alle ore 18:00. Chiude tutti i lunedì non festivi e i martedì successivi ai lunedì festivi aperti al pubblico, nonché il 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre, salvo aperture straordinarie preventivamente rese note. Il Palazzo offre altri percorsi di visita periodici (Appartamento della Regina al primo piano nobile, Appartamento dei Principi al secondo piano nobile, Appartamento del Re e Appartamento di Madama Felicita al piano terra, Cucine Reali), organizzati con accompagnamento di gruppi (max. 25/30 visitatori) e comunicati agli utenti tramite i propri canali di informazione. Il Museo è accessibile a tutti ad eccezione del percorso delle Cucine sotterranee e dell'Appartamento del Re, che per motivi tecnici, non possono essere visitati da persone con disabilità motoria.

Al momento, non sono visitabili i Giardini reali e la Cappella della Sindone per i cantieri di restauro in atto.

Infine, con quattro appuntamenti annuali, il Palazzo Reale offre su prenotazione un percorso tattile nelle sale del primo piano nobile.

### **Accoglienza e biglietteria**

I visitatori a Palazzo Reale sono accolti nella biglietteria al piano terreno dell'edificio.

Nella biglietteria si trovano informazioni relative a:

- tariffe dei biglietti
- le categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti
- condizioni di accesso
- eventuali manifestazioni e mostre temporanee
- segnalazione eventuali disservizi.

Le stesse informazioni sono diramate sui siti web ivi riportati.

E' inoltre a disposizione del pubblico una copia cartacea di questa Carta della Qualità dei Servizi presso la biglietteria.

### **Assistenza al pubblico e nelle sale**

Lo staff di Palazzo Reale assicura il controllo costante e diretto degli allestimenti nelle sale e la sicurezza, anche in occasione di mostre temporanee, concerti, conferenze od altre manifestazioni. Garantisce l'assistenza al pubblico e nelle sale fornisce ai visitatori informazioni su percorsi di visita, sui servizi ed eventi in corso e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

### **Segnaletica**

Il complesso monumentale di Palazzo Reale è fornito di ampia segnaletica tramite stendardi e totem individuabili per lo specifico logo posti all'ingresso di piazzetta Reale e accanto all'ingresso del Palazzo, per la facile identificazione dall'esterno, nonché da altri tipi di segnaletica per l'identificazione immediata di manifestazioni al proprio interno. Inoltre, cartellonistica e segnali interni al complesso indicano gli accessi ai percorsi di visita, ai servizi igienici e alla caffetteria.

In caso d'emergenza:

- in tutte le sale sono presenti indicazioni in lingua italiana e inglese delle vie di fuga
- il pubblico è obbligato a seguire le indicazioni date dallo Staff museale

### **Internet**

La Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte garantisce un servizio di portale Internet di facile consultazione, che comprende informazioni su Palazzo Reale. Tale servizio è disponibile sul sito [www.piemonte.beniculturali.it](http://www.piemonte.beniculturali.it) (link: *Luoghi della cultura*) e si collega al sito

della Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli dove sono indicate anche le caselle di e-mail per contatti con il pubblico. E' altresì disponibile il sito seguente: [www.ilpalazzorealeditorino.it](http://www.ilpalazzorealeditorino.it) per ulteriori notizie e aggiornamenti su aperture e attività.

### **Didattica e formazione**

Palazzo Reale dispone di un proprio servizio educativo rivolto non solo alle scuole ma anche al pubblico adulto. Tutte le attività vengono comunicate tramite canali telematici e, per quanto possibile, su riviste e quotidiani e nello specifico, alle scuole, tramite i canali di diffusione dell'Ufficio Scolastico Regionale.

Lo staff di Palazzo Reale è qualificato per offrire visite accompagnate con spiegazioni in italiano sui percorsi aperti periodicamente. Tale servizio è gratuito ed è aperto a tutti. Sono previste visite guidate al primo piano nobile per gruppi scolastici che prenotano tale servizio e per tutto il pubblico sono presenti supporti informativi didattici relativi agli allestimenti in italiano, inglese, francese e tedesco.

Periodicamente la Direzione organizza corsi formativi per gli insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado e cicli di conferenze aperte al pubblico con visite *ad hoc* per integrare i temi trattati.

Per informazioni sulle attività si possono consultare i siti Internet:

[www.ilpalazzorealeditorino.it](http://www.ilpalazzorealeditorino.it), [www.beniarchittonicipiemonte.it](http://www.beniarchittonicipiemonte.it) oppure rivolgendosi allo 011 436 1455 o all'indirizzo di posta elettronica: [sbap-to.reale@beniculturali.it](mailto:sbap-to.reale@beniculturali.it).

Inoltre, per attività integrative alla didattica e all'accoglienza, il Museo si avvale della collaborazione dell'associazione di volontariato culturale o.n.l.u.s., *Amici di Palazzo Reale* (per informazioni e contatti: [www.amicipalazzoreale.it](http://www.amicipalazzoreale.it)).

### **Mostre temporanee**

Il Palazzo Reale ospita nei suoi spazi anche mostre temporanee; ciò può comportare una variazione della modalità di accesso. Talvolta è previsto un costo aggiuntivo al biglietto normale per manifestazioni particolari a gestione esterna. Tutte le mostre e manifestazioni sono concordate e programmate con la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte e la Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli e, nel caso, con le istituzioni pubbliche o/e private partecipi.

### **Eventi e concessioni**

La Direzione del Palazzo accoglie richieste da parte di enti pubblici o privati per la realizzazione di eventi, iniziative culturali, itinerari di visite speciali, o altre attività di diffusione della cultura da tenersi nei propri spazi con aperture straordinarie. Occorre perciò acquisire regolare concessione dall'Ufficio per la Valorizzazione dei Musei della Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte, previo parere tecnico espresso dalla Direzione del Palazzo.

Per richieste indirizzare a:

Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte

piazza san Giovanni 2

10122 Torino

Tel 011 5220440 Fax 011 5220432/433

[dr-pie@beniculturali.it](mailto:dr-pie@beniculturali.it); [www.piemonte.beniculturali.it](http://www.piemonte.beniculturali.it)

inviando per conoscenza anche copia alla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli.

### **Pulizia e manutenzione**

Negli ambienti del Palazzo è garantita

- la pulizia ordinaria con cadenza giornaliera e/o settimanale
- operazioni di pulizie straordinarie previste dalle attività di tutela e conservazione

- servizio giornaliero di manutenzione
- pronto intervento 24 ore su 24 per eventuali guasti segnalati.

### **Caffetteria**

All'interno dell'edificio, in un suggestivo allestimento storico, si trova la Caffetteria attualmente gestita dalla ditta "Caval 'd Brons" (su concessione della Direzione Regionale), storico caffè di Torino. La Caffetteria rispetta l'orario di apertura diurna del museo e chiude alle ore 19:00. Informazioni su [info@cavallodibronzo.it](mailto:info@cavallodibronzo.it).

## **5. INDICATORI PER GLI STANDARDS DI QUALITA'**

Invitiamo il nostro pubblico a confrontare le condizioni della propria visita con gli impegni e standards di qualità specificati qui di seguito:

| <b>Fattore di qualità</b> | <b>Impegno dell'istituto museale e informazioni utili</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accesso</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Orario di apertura</b> | <p><b>Percorso principale con biglietteria unica:<br/>Appartamenti di Rappresentanza al Primo Piano<br/>Nobile, Armeria Reale e Museo Archeologico<br/>(Galleria<br/>Sabauda temporaneamente chiusa. Riapertura<br/>prevista 4/12/2014)</b></p> <p>Visita libera<br/>Aperto da gennaio a dicembre, da martedì a domenica,<br/>dalle 8:30 alle 19:30, ultimo ingresso alle 18:00<br/>Biglietto € 10<br/>1° domenica di ogni mese ingresso gratuito<br/>Riduzione del 50% per giovani fra 18 e 25 anni<br/>Gratuità: insegnanti, possessori Torino+Piemonte Card e<br/>Abbonamento Musei, minori di anni 18, visitatori con disabilità<br/>e accompagnatori, gruppi scolastici, membri <i>International Council of Museums</i>, personale e volontari del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, soci volontari<br/><i>Amici di Palazzo Reale, Amici della Galleria Sabauda</i> e<br/><i>Senior Civici</i>, guide turistiche con patente, giornalisti iscritti all'albo (elenco completo in biglietteria).</p> <p><b>I seguenti percorsi sono aperti periodicamente:<br/>Cucine Reali<br/>Appartamento di Madama Felicita<br/>Appartamento del Re<br/>Appartamento dei Principi di Piemonte<br/>Appartamento della Regina</b></p> |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | <p><b>Appartamento dei Quadri Moderni</b><br/> <b>Galleria e sacrestia della Sindone e Cappella Regia</b><br/> Aperture e orari prestabiliti, con visita accompagnata, comunicati presso la biglietteria e tramite i propri canali divulgativi<br/> Biglietti € 4 o € 6,50<br/> Sono valide le stesse condizioni per le riduzioni e le gratuità qui sopra indicate.</p> |
| <b>Giorni di chiusura</b>                                                        | Ogni lunedì; il 25 dicembre, 1 gennaio e 1 maggio eccetto deroghe ministeriali; ogni martedì successivo al lunedì festivo aperto al pubblico (es. Lunedì di Pasquetta)                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Attesa per l'acquisto del biglietto</b>                                       | 1-2 minuti; nelle giornate di grande affluenza sino a 20/30 minuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Durata della visita</b>                                                       | Percorso principale: libera<br>Percorsi periodici: da 30 a 50 minuti circa, in base al tipo di percorso                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Fattore di qualità</b>                                                        | <b>Impegno dell'istituto museale e informazioni utili</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ACCOGLIENZA</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Informazioni e orientamento</b>                                               | Presso la biglietteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>                           | Pieghevole in biglietteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Disponibilità di informazioni on line sui servizi</b>                         | www.beniarchitetonicipiemonte.it<br>www.piemonte.beniculturali.it<br>www.ilpalazzorealeditorino.it                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Segnaletica</b>                                                               | Lungo l'intero percorso unificato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Accesso facilitato per persone con disabilità motoria e visiva</b>            | Sì, eccetto per il percorso delle Cucine Reali e dell'Appartamento del Re                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICA</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Orario e contatti per informazioni e assistenza con personale qualificato</b> | Dal lunedì al venerdì 8.30 -13 / 15 - 18<br>Palazzo Reale<br>piazzetta Reale 1 - piazza Castello<br>10122 Torino<br>tel 011 4361455 fax 011 4361484<br>sbap-to.reale@beniculturali.it                                                                                                                                                                                   |
| <b>Volontariato culturale di riferimento</b>                                     | Associazione <i>Amici di Palazzo Reale</i> , O.N.L.U.S.<br>www.amicipalazzoreale.it/segreteria                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Iniziative</b>                                                                | Nel corso dell'anno sono divulgati su:<br>www.piemonte.beniculturali.it<br>www.beniarchitetonicipiemonte.it<br>www.ilpalazzorealeditorino.it                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Orario per la consultazione</b>                                               | Su richiesta presso la <i>Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli</i>                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ampiezza documentazione</b>                                                   | Dal 1885 a oggi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## **6. IN APPENDICE**

### **Elenco delle Residenze sabaude**

Altre residenze sabaude sotto la tutela della Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli, riconosciute dall'UNESCO e fruibili dal pubblico sono:

Il Castello e Regio Parco di Racconigi

piazza Carlo Alberto

12035 Racconigi (CN)

Tel 0172 84005

Email [sbap-to.racconigi@beniculturali.it](mailto:sbap-to.racconigi@beniculturali.it)

Sito [www.beniarchittonicipiemonte.it](http://www.beniarchittonicipiemonte.it)

Il Castello e il Giardino di Aglié

piazza Castello 1

10011 Aglié (TO)

Tel 0124 330102

Email [sbap-to.aglie@beniculturali.it](mailto:sbap-to.aglie@beniculturali.it)

Sito [www.beniarchittonicipiemonte.it](http://www.beniarchittonicipiemonte.it)

Il Castello di Moncalieri (CHIUSO)

piazza Baden-Baden 4

10024 Moncalieri (TO)

Tel 011 6402883

Ufficio Soprintendenza 011 5220453/492

Email [sbap-to.moncalieri@beniculturali.it](mailto:sbap-to.moncalieri@beniculturali.it)

Sito [www.beniarchittonicipiemonte.it](http://www.beniarchittonicipiemonte.it)

Il Palazzo Chiabrese (aperture speciali con il Touring Club Italia)

piazza san Giovanni 2

10122 Torino

Tel 011 5220411

Email [sbap-to.chiabilese@beniculturali.it](mailto:sbap-to.chiabilese@beniculturali.it)

Sito [www.beniarchittonicipiemonte.it](http://www.beniarchittonicipiemonte.it)

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO  
DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DEL PIEMONTE  
Complesso Monumentale PALAZZO REALE DI TORINO  
Piazzetta Reale 1  
10122 Torino  
Tel. 011 436 1455 Fax 011 436 1484  
E-mail [sbap-to.reale@beniculturali.it](mailto:sbap-to.reale@beniculturali.it)

## Modulo rilevamento livello di soddisfazione

Gentile Visitatrice/Visitatore,

La preghiamo di voler cortesemente compilare questo modulo per darci l'opportunità di conoscere il Suo livello di soddisfazione. Può restituirlo alla biglietteria o recapitarlo per fax oppure per posta elettronica agli indirizzi qui sopra riportati.

La ringraziamo anticipatamente per il tempo che vorrà dedicarci.

Con viva cordialità,  
La Direzione di Palazzo Reale

\*\*\*

1. Data della Sua visita

\_\_\_\_\_

2. Biglietto intero\_\_\_ Abbonamento Musei \_\_\_ Torino+Piemonte Card \_\_\_  
Biglietto ridotto\_\_\_ Biglietto gratuito\_\_\_

3. Fascia di età: < 18\_\_\_ 18-25 \_\_\_ 26-45\_\_\_ 46-64\_\_\_ > 65\_\_\_

4. F\_\_\_ M\_\_\_

5. Ha effettuato la visita da sola/o\_\_\_ in gruppo\_\_\_ con minorenni\_\_\_ con un partner\_\_\_

6. E' la Sua prima visita? Sì \_\_\_ No\_\_\_

7. Luogo di provenienza: Torino \_\_\_ Altra città italiana (specificare)\_\_\_\_\_

8. Qualifica e titolo di studio (barrare due opzioni):

|                           |                          |                   |                          |
|---------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| studente scuola d'obbligo | <input type="checkbox"/> | scuola elementare | <input type="checkbox"/> |
| studente universitario    | <input type="checkbox"/> | scuola media      | <input type="checkbox"/> |
| lavoratore dipendente     | <input type="checkbox"/> | diploma superiore | <input type="checkbox"/> |
| libero professionista     | <input type="checkbox"/> | laurea            | <input type="checkbox"/> |
| pensionato                | <input type="checkbox"/> | post laurea       | <input type="checkbox"/> |

9. Quale è stata la ragione della Sua visita (barrare più opzioni)?

Visitare il Palazzo\_\_\_\_ Visitare l'Armeria\_\_\_\_ Visitare La Galleria Sabauda\_\_\_\_  
Visitare una mostra temporanea all'interno del Palazzo\_\_\_\_ Studio\_\_\_\_

10. E' stato facile trovare l'ingresso per la visita?

Sì\_\_\_\_ Abbastanza\_\_\_\_ No\_\_\_\_

11. Come è venuta/o a conoscenza del percorso unico Palazzo Reale / Armeria Reale?

Navigando in rete\_\_\_\_ Consultando il nostro sito Internet\_\_\_\_  
Tramite promozione turistica\_\_\_\_ Tramite passaparola\_\_\_\_

12. La preghiamo di valutare i nostri servizi (scala 1 – 4)

|                                       | <b>Molto<br/>buono</b> | <b>Buono</b> | <b>Medio</b> | <b>Insoddisfacente</b> |
|---------------------------------------|------------------------|--------------|--------------|------------------------|
| Orario                                |                        |              |              |                        |
| Accoglienza e tempi di attesa         |                        |              |              |                        |
| Pulizia e manutenzione                |                        |              |              |                        |
| Accessibilità                         |                        |              |              |                        |
| Segnaletica e strumenti per la visita |                        |              |              |                        |
| Fruibilità generale                   |                        |              |              |                        |

13. Ci visiterebbe di nuovo?

Sì, certamente!\_\_\_\_ Forse \_\_\_\_ Difficilmente\_\_\_\_ No\_\_\_\_

14. L'opera /il luogo che più Le ha colpita/o?

---

---

---

---

15. Suggerimenti per migliorare la visita ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Fine*



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO  
Complesso Monumentale PALAZZO REALE DI TORINO  
Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per le province di Torino, Asti, Cuneo, Biella e Vercelli  
piazza san Giovanni 2  
10122 Torino  
Fax 011 436 1484  
E-mail: [sbap-to@beniculturali.it](mailto:sbap-to@beniculturali.it)

**MODULO DI RECLAMO**

Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

**Natura del reclamo:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**N.B. Il presente reclamo dovrà pervenire entro 3 mesi dall'evento correlato.**

Scelga il recapito per ricevere una risposta: Lettera \_\_\_ Email \_\_\_ Fax \_\_\_

Il risultato del riscontro a fronte del Suo reclamo Le sarà recapitato tramite il mezzo da Lei indicato **entro 60 giorni**. Qualora desiderasse essere contattato presso un recapito diverso, La preghiamo di annotarlo qui:

.....

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (D. Lgs. 30 giugno del 2003, n. 196)

Nel rispetto della norma vigente riguardo ai dati personali da Lei forniti, La informiamo che verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornirLe informazioni relative ad eventi/attività culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_