

# CARTA DEI SERVIZI DEL COMPLESSO ARCHEOLOGICO DEL POZZO DELLA CAVA IN ORVIETO

**CHE COSA È:** La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale un Museo/Monumento/Complesso archeologico si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per la struttura. Ma è anche un “patto” coi visitatori, presenti e futuri, per una serie di impegni (ossia gli standard di qualità) che l’istituto assume, chiaramente definiti e rilevabili direttamente dall’utente, la cui inosservanza può dar luogo a reclami e, ove previsto, anche a rimborsi o indennizzi. Per questo la Carta viene aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti, si spera positivi, intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell’opinione degli utenti.

**I PRINCIPI:** Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

**Trasparenza:** intesa come accessibilità totale alle informazioni.

**Uguaglianza:** ci impegniamo ad erogare, per quanto possibile, i nostri servizi e a garantire l’accesso a tutti, senza limitazioni di sorta, inclusi gli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi sempre più adeguati.

**Imparzialità:** Ci ispiriamo a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

**Continuità:** Ci impegniamo ad erogare i nostri servizi con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti

**Partecipazione:** Ci piace promuovere la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

**Sicurezza e riservatezza:** Naturalmente garantiamo la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell’utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

**Disponibilità e chiarezza:** Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto, su richiesta, a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

**Qualità:** Il nostro fine è progettare e offrire servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

## CHI SIAMO:

### Elementi identificativi:

Nazione: Italia	Area Geografica: Centro
Regione: Umbria	Città: Orvieto (TR) - 05018
Indirizzo: Via della Cava, 28	Denominazione: Pozzo della Cava
Sito Web: <a href="http://www.pozzodellacava.it">www.pozzodellacava.it</a>	E-mail: <a href="mailto:info@pozzodellacava.it">info@pozzodellacava.it</a>
Pagine social: Facebook, Instagram, X: @pozzodellacava.it	
Responsabile: Marco Sciarra	Compilatore: Marco Sciarra

### Caratteristiche essenziali:

Proprietà: Privata	Gestione: Privata
Ditta di Gestione: Casa Sciarra di Marco Sciarra	Partita IVA: 01369360555
Domicilio Fiscale: Via della Cava, 26/a   Orvieto	Inizio gestione: 2007

### Notizie storiche:

Il complesso archeologico del Pozzo della Cava si snoda sotto le case del quartiere più antico di Orvieto, attraverso nove sotterranei ricchi di ritrovamenti etruschi, medievali e rinascimentali. Il pozzo, che raggiunge la sorgente ad una profondità di 36 metri e da cui l'intero sito prende il nome, fu fatto scavare, utilizzando un preesistente pozzetto etrusco, da Papa Clemente VII che, rifugiatosi ad Orvieto nel 1527, ne ordinò la realizzazione per potervi attingere acqua sorgiva in caso di assedio. Accanto al pozzo è possibile ammirare, tra gli altri ritrovamenti, una cisterna etrusca, due pozzi-butto, una cantina medievale e degli scavi interpretati come i resti alcune tombe rupestri arcaiche. Di assoluto interesse anche i locali adoperati nel Medioevo e nel Rinascimento per produrre ceramica: sono stati ritrovati i resti di due forni per la cottura dei manufatti, alcuni utensili e numerosi scarti di lavorazione in terracotta e maiolica, gettati perché presentavano dei difetti di forma o di decorazione. La scoperta di questi ambienti, oltre a dimostrare una produzione di maiolica anche nel XV e nel XVI secolo, ritenuti per molto tempo i periodi bui della ceramica orvietana, ha fatto sì che Orvieto sia ora annoverata tra pochissimi centri in cui vennero realizzati i preziosi "lustri" rinascimentali, famosi per l'iridescenza dei loro colori. La scoperta, il ripristino, la messa in sicurezza e la dotazione delle strutture necessarie alla visita è stata possibile sono grazie all'impegno della famiglia proprietaria, che ha curato in assoluta autonomia i lavori di recupero che si sono protratti per quasi venti anni, a partire dalla riscoperta del pozzo avvenuta nel dicembre 1984.

### Compiti e servizi:

Con l'apertura al pubblico, ci prefiggiamo la missione di divulgare l'importanza, la bellezza e l'interesse dei tesori ipogei del quartiere medievale di Orvieto, collegando i ritrovamenti dei nostri sotterranei al vissuto in superficie nel corso dei secoli. Come ogni struttura museale, lo facciamo provando a conservare, esporre e comunicare al meglio il patrimonio archeologico testimonianza del territorio di appartenenza, per scopi di studio, educazione e diletto. Per questo organizziamo anche visite guidate e laboratori didattici tarati sulle differenti tipologie di pubblico; ci confrontiamo e collaboriamo con istituzioni e strutture museali ed educative a livello locale, nazionale e internazionale, promuovendo la conoscenza del territorio orvietano organizzando mostre ed eventi.

**COME TROVARCI:**

Collocazione: Centro storico | Quartiere medievale | Esterno ZTL urbana

Accessi extraurbani: A1 Uscita Orvieto | E45 Uscita Orvieto-Todi | SS Umbro Casentinese

Accessi urbani: percorsi meccanizzati (scale mobili o ascensori) dal parcheggio di Foro Boario oppure Funicolare + minibus

Parcheggi più vicini: Foro Boario | Via della Cava (per residenti, ma con 2 posti per disabili)

Segnaletica turistica: presente in tutto il centro storico

Google: siamo presenti su Google Maps e sui principali sistemi di navigazione satellitare

Ingresso complesso: Via della Cava, 28      Ingresso caffetteria-bookshop: Via della Cava, 26

Ingresso laboratorio: Via della Cava, 61      Superficie utile: mq 395,34

Servizi annessi: Cortile esterno, caffetteria, bookshop, negozio di artigianato, sala multifunzionale, servizi igienici, area espositiva

**SERVIZI DI ACCOGLIENZA:**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al complesso archeologico del Pozzo della Cava ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita e/o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

**Orari:**

apertura ordinaria: orario continuato dalle 10,00 alle 20,00 (ultimo ingresso alle 19,45)

giorno di chiusura: tutti i lunedì non festivi

aperture straordinarie: tutti i giorni festivi, lunedì inclusi

aperture parziali: possibili aperture nei lunedì non festivi di alta stagione, con orario ridotto  
[verificare disponibilità e orari allo 0763.342.373]

cantiere del presepio: dal 2 novembre al 22 dicembre le grotte, seppur visitabili, sono interessate dal cantiere del Presepe nel Pozzo

Presepe nel Pozzo: dal 23 dicembre alla domenica dopo l'Epifania siamo aperti tutti i giorni dalle 10,00 alle 20,00

chiusura annuale: dalla domenica dopo l'Epifania al 2 febbraio esclusi

da sapere: la biglietteria dei sotterranei chiude alle 19,45 | altri orari oltre quelli indicati sono disponibili solo su appuntamento | qualora i nostri orari di apertura dovessero subire variazioni per cause di forza maggiore indipendenti dalla nostra volontà, proveremo a darne comunicazione tempestiva sul nostro sito internet e/o sui nostri canali social

## **Biglietti:**

Tariffe: l'ingresso è a pagamento e sono previste tre fasce:

- intero: € 4,00 a persona
- ridotto: € 2,50 a persona \*
- omaggio

Hanno diritto all'ingresso ridotto: i bambini [da 6 anni in su] | gli studenti | gli anziani [over 65] | i gruppi di almeno 10 persone [con un unico pagante] | i possessori dei biglietti di: Funicolare, Parcheggio di Campo della Fiera, Pozzo di San Patrizio, «Orvieto Underground», Narni Sotterranea, Oasi di Alviano, Castello di Alviano o Museo Naturalistico di Lubriano | i soci di: Touring Club Italiano, FAI o Centro Turistico Studentesco | i possessori di Onetcard o TOC card | un accompagnatore per ogni possessore della Carta europea della disabilità [Disability Card]

Hanno diritto all'ingresso omaggio i bambini fino a 5 anni e i possessori della Carta europea della disabilità [Disability Card]

Il complesso archeologico del Pozzo della Cava è inserito nella Carta Orvieto Unica, il biglietto integrato per tutti musei e i monumenti della città.

I biglietti possono essere acquistati in sede oppure on line, con o senza diritto di prevendita, su una delle piattaforme presenti sul nostro sito internet.

**Prenotazioni:** È possibile prenotare la visita con o senza guida. La prenotazione per il solo ingresso non è obbligatoria e non garantisce di saltare la fila. Tuttavia, in casi di affollamento, ci riserviamo la possibilità di far accedere singoli o gruppi prenotati dall'ingresso della caffetteria, previa opportuna segnalazione.

Le visite guidate, i laboratori didattici, le degustazioni e le dimostrazioni pratiche si effettuano esclusivamente su prenotazione, secondo i listini pubblicati annualmente sul nostro sito internet, dove sono precisate anche le politiche per variazioni o cancellazioni tardive, con eventuali relative penali.

**Informazioni:** All'ingresso della struttura, prima della biglietteria, sono presenti pannelli informativi in 5 lingue, concepiti come orientamento per il pubblico, con notizie generali sul complesso archeologico e i suoi ritrovamenti, sui costi dell'ingresso e le possibili riduzioni, sulle iniziative e gli eventi in corso e su eventuali promozioni.

Alla biglietteria sono disponibili gratuitamente: mappe in italiano e in inglese, foglietti illustrativi in altre 6 lingue (tedesco, francese, spagnolo, giapponese, olandese, russo), opuscoli illustrati pensati appositamente per i bambini, redatti in italiano o in inglese.

Lungo il percorso i ritrovamenti archeologici sono segnalati da didascalie in 5 lingue (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo), provviste di box contenenti curiosità o approfondimenti.

È possibile usufruire delle audioguide mediante le app ufficiali della città: LiveOrvieto, QR-tour, OrvietoViva, OrvietoExperience, Musay.

**Personale:** Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile dalla divisa è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi, è presente personale che parla inglese e francese.

**Famiglie e bambini:** Il nostro complesso archeologico è garantito dal marchio "Umbria Culture for Family" per le attenzioni che riserva ai più piccoli: è disponibile materiale informativo illustrato pensato per i bambini, si possono prenotare visite guidate, laboratori e atelier per i più piccoli, è disponibile il fasciatoio e uno spazio-parcheggio per i passeggini.

**Connessione:** Al pianterreno è attiva la rete wi-fi del Pozzo della Cava, mentre nel cortile quella di OrvietoCentro, entrambe gratuite e di libero accesso.

## ACCESSIBILITÀ

**Parcheggi per disabili:** non disponiamo di parcheggio riservato, ma a pochi metri sono disponibili due posti per disabili, all'interno dell'area sosta per residenti.

Accesso disabili: pur avendo molto a cuore il problema della disabilità (abbiamo stipulato un accordo con la Presidenza del Consiglio dei Ministri per riconoscere l'ingresso omaggio ai possessori della EU Disability Card), la conformazione e i vincoli storico-artistici non ci consentono di realizzare strutture che possano permettere la discesa nei sotterranei con le sedie a rotelle. È comunque predisposto un passaggio a pianterreno che consente una visita, seppur limitata, anche a chi ha scarse o nulle capacità motorie. Sono tranquillamente fruibili anche in sedia a rotelle i servizi igienici, la caffetteria, il bookshop e l'area per le esposizioni temporanee grazie alla conformazione con rampe inclinate. È possibile realizzare visite particolari con tour tattili per i reperti, ma non sappiamo come far comprendere la maestosità del pozzo e delle grotte.

**Sosta:** la conformazione del percorso non ci consente di inserire delle sedute nei sotterranei; sono però presenti muretti spesso utilizzati come sedute o come appoggio; in caso di necessità, è presente un'uscita intermedia in corrispondenza dell'area di sosta; il personale penserà ad aprire il cancelletto necessario a proseguire la visita.

## COSA SI VEDE

**Articolazione degli spazi:** Il complesso si articola in nove stanze, suddivise su quattro livelli, di cui due sotterranei, collegati mediante scale; sono presenti anche uno spazio esterno e sei ambienti di servizio (esposizione e sosta, caffetteria, bookshop, bagni).

La parte espositiva "musealizzata" con teche e vetrine si concentra nelle due sale a pianterreno.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visibili tutto l'anno, sebbene dal primo novembre al 22 dicembre il cantiere del Presepe nel Pozzo potrebbe imitare la visione di alcuni ambienti o parte di essi. Dal 23 dicembre di ogni anno alla domenica dopo l'Epifania, il Presepe nel Pozzo "invade" il complesso archeologico, mutando illuminazione e fruizione di diversi ambienti; facciamo di tutto per lasciare il più fruibile possibile la maggior parte dei ritrovamenti.

Altre piccole limitazioni possono avvenire in occasione degli eventi che si susseguono durante l'anno e di cui diamo sempre tempestiva informazione.

La parte dedicata alle mostre temporanee è esterna al percorso di visita, pertanto non ne compromette la normale fruizione.

**Comunicazione:** Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi multilingua con didascalie a livelli di approfondimento successivi (titolo e sottotitolo per orientare, corpo del testo per chi è interessato, box con informazioni aggiuntive o curiosità per chi vuole approfondire).

I reperti delle teche sono accompagnati da didascalie e leggende.

**IMPIANTI E SICUREZZA:** Il Pozzo della Cava adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche. Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico. Effettuiamo il

monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento). Il piano di evacuazione è segnalato in tutto il percorso con insegne luminose e pannelli, le vie d'uscita conducono all'esterno della struttura. Viene ovviamente effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

**SPAZI PER IL PUBBLICO:** È presente una sala multifunzionale per attività educative, conferenze/proiezioni o laboratori, ci sono spazi arredati per la sosta del pubblico sia all'interno che nel cortile. Lo stesso cortile diventa luogo di incontro per di interesse della comunità e per attività didattiche.

**SERVIZI DI OSPITALITÀ:** All'uscita troverete una caffetteria con la vendita di prodotti tipici, un bookshop con pubblicazioni e articoli in ceramica di nostra produzione e, pur non avendo un guardaroba attrezzato, troveremo il modo di farvi lasciare i vostri bagagli, anche ingombranti (all'ingresso, in biglietteria o nei nostri spazi di servizio).

**VALORIZZAZIONE:** Il Pozzo della Cava comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, le proprie pagine social, la stampa tradizionale o web e/o affissioni e materiale pubblicitario cartaceo.

Eventi ed esposizioni temporanee:

Oltre al Presepe nel Pozzo, organizziamo brevi eventi temporanei, solitamente 3 o 4 l'anno, in occasione, solitamente, di San Valentino, della Giornata Mondiale dell'Acqua, di Orvieto in Fiore. L'area espositiva, in assenza di altri eventi, ospita a rotazione prodotti di artigiani locali. Partecipiamo anche alla Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, alle iniziative della Rete Mondiale dei Musei dell'Acqua dell'UNESCO e di Musei in Rete per il Territorio.

**DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI:** L'esiguità dei reperti mobili non ci ha mai spinto a classificare e pubblicare l'inventario degli oggetti esposti; e comunque consultabile, su richiesta, un elenco corredato delle foto dei principali manufatti.

**SERVIZI EDUCATIVI:** Realizziamo, in convenzione con le scuole, visite e percorsi tematici, laboratori artistici e didattici, educational per guide e docenti, attività per persone con disabilità, in autonomia o con l'ausilio di personale delle associazioni del territorio.

**SERVIZI SPECIALISTICI:** Abbiamo un piccolo archivio e una fototeca digitale, consultabili su richiesta; abbiamo un laboratorio di ceramica che funziona, all'occorrenza, anche per il restauro.

**RAPPORTI CON IL TERRITORIO:** Facciamo parte dell'Associazione Carta Orvieto Unica, che realizza e vende il biglietto combinato per tutti i musei e i monumenti di Orvieto; siamo membri di Musei in Rete per il Territorio, che propone eventi nei musei minori, una carta-sconto per le strutture aderenti e visite diffuse per le scuole. Abbiamo convenzioni per sconti reciproci con diversi musei di Orvieto e dei territori circostanti. Partecipiamo anche con l'Istituto Storico Artistico Orvietano per

iniziative e progetti di ricerca e divulgazione, così come con le scuole del territorio, materne incluse.

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO:** Vorremmo migliorare la comunicazione social e l'inventariazione dei nostri reperti; da alcuni anni abbiamo iniziato la pulizia e il recupero di altre cinque grotte sull'altro lato della via e vorremmo renderle fruibili quanto prima, per ampliare l'offerta ed arricchire l'esperienza di visita. Ci piacerebbe anche iniziare a valutare la "customer satisfaction" in maniera diretta e non soltanto attraverso le recensioni lasciate sui portali web.

**RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI:** L'esperienza insegna che la buona volontà e l'impegno non sempre bastano a soddisfare le aspettative di tutti; perciò, accetteremo i vostri reclami, le vostre segnalazioni e i vostri suggerimenti via mail, telefono, posta, o brevi manu, anche mediante il modulo di reclamo/segnalazione che potete trovare in biglietteria o in fondo a questo documento.

**COMUNICAZIONE:** La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet [www.pozzodellacava.it](http://www.pozzodellacava.it) ed è disponibile in formato cartaceo presso la nostra biglietteria, all'ingresso del complesso archeologico.

**REVISIONE E AGGIORNAMENTO:** La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico, l'ultima revisione è del 01 febbraio 2025

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

Pozzo della Cava - Orvieto

Indirizzo / Address Via della Cava, 28 | 05018 Orvieto | ITALIA

E-mail info@pozzodellacava.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

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

MOTIVO DEL RECLAMO / COMMENTS

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

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days