

Servizio di Informazione Turistica
di Roma Capitale

Rome Municipal Council Tourist Information Services

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVICE QUALITY CHARTER

2016

Servizio di Informazione Turistica
di Roma Capitale

Rome Municipal Council Tourist Information Service

INDICE

INDEX

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4	UNDERLYING PRINCIPLES OF THE QUALITY SERVICE CHARTER	12
- Presentazione	4	- Introduction	12
- Carta della Qualità dei Servizi	4	- What is the Service Quality Charter	12
- Principi fondamentali generali	5	- General principles	13
- Validità e aggiornamento	5	- Validity and update	13
- Tutela dell'utente	5	- User safeguards	14
- Proposte e reclami	6	- Suggestions and complaints	14
- Risarcimenti	6	- Compensation	14
DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI	7	DESCRIPTION OF THE SERVICES AND ACCESS CHANNELS	15
1. Punti Informativi Turistici (PIT)	7	1. Tourist Information Points (PIT)	15
2. 060608 Contact Center Turismo Cultura e Spettacolo	7	2. International Tourist Contact Center 060608	15
3. Siti internet www.060608.it e www.turismoroma.it (a cura del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo)	8	3. Web sites: www.060608.it and www.turismoroma.it (edited by Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo)	16
ALLEGATO 1 Punti Informativi Turistici	9	ATTACHMENT 1 Tourist Information Points (PIT)	17
ALLEGATO 2 Ruolo, funzioni e compiti del Gestore	10	ATTACHMENT 2 Role, functions and responsibilities of the Managing Company	18
ALLEGATO 3 Indicatori e standard di qualità	11	ATTACHMENT 3 Quality standards and their indicators	19

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Presentazione

Il Servizio di Informazione Turistica di Roma Capitale fornisce all'utenza tutte le informazioni turistiche e le iniziative culturali che si tengono in città. Il Servizio è costituito da un insieme di Punti Informativi Turistici – PIT (Allegato 1: elenco e orari), il Contact Center Turismo-Cultura-Spettacolo 060608 e due siti web: www.060608.it; www.turismoroma.it.

Con la presente “Carta della Qualità dei Servizi” Roma Capitale – Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo e il Gestore (Allegato 2: ruolo, funzioni e compiti del Gestore) si assumono, nei confronti dei turisti italiani e stranieri, ma anche dei cittadini romani che volessero avvalersi di tale servizio, l'impegno a garantire la qualità nell'accoglienza, nell'informazione e nell'ascolto, mediante indagini sulla qualità percepita, la raccolta di reclami e proposte di miglioramento del soggiorno nella nostra città.

Il Servizio di Informazione Turistica ha l'obiettivo di contribuire alla conoscenza e alla diffusione del patrimonio storico-culturale di Roma Capitale, assicurando l'erogazione delle informazioni di interesse turistico in modo cordiale, condizione essenziale per una relazione di qualità.

Principio fondamentale è il miglioramento della fruizione dell'offerta turistico-culturale della città attraverso l'efficienza (l'ottimizzazione delle risorse disponibili e l'innovazione dei processi), l'efficacia

(l'erogazione di un servizio chiaro ed aggiornato), che siano in grado di soddisfare i turisti. Gli obiettivi futuri riguardano il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati attraverso:

- il potenziamento dei servizi on line, implementati in una logica multicanale per migliorare l'accesso alle informazioni sull'offerta della città;
- la formazione permanente del personale per una cultura dell'accoglienza dei diversi segmenti di turisti.

Carta della Qualità dei Servizi

Tramite la Carta della Qualità dei Servizi i turisti e cittadini potranno conoscere il tipo di servizi erogati, la modalità di erogazione, i canali di accesso e gli standard di qualità.

Gli obiettivi della Carta della Qualità dei Servizi sono: la pubblicità dei servizi disponibili; la trasparenza nei rapporti fra Servizio di Informazione Turistica di Roma Capitale e utenti; la qualificazione dei servizi offerti.

Il Servizio di Informazione Turistica si propone inoltre di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove e varie esigenze. Questa Carta si ispira ai principi contenuti in:

- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.

- 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".
 - L.R. Lazio 24 novembre 1997, n. 42 Norme in materia di beni e servizi culturali.
 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998).
 - Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11.
 - 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.
 - Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.
- Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

Principi fondamentali generali

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza ed imparzialità

Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dal Servizio di Informazione Turistica alle medesime condizioni.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità. In caso di impedimenti il Servizio di Informazione Turistica si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.

Partecipazione

Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Servizio di Informazione Turistica fornisce riscontro all'utente entro un mese.

Cortesìa

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

Efficacia ed efficienza

Il Servizio di Informazione Turistica persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Servizio di Informazione Turistica si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

I principi fondamentali di erogazione dei servizi, gli standard della qualità erogata, i risultati delle indagini sulla qualità percepita dagli utenti, orientate alla customer satisfaction, fanno della presente Carta della Qualità dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra Roma Capitale e il Gestore del Servizio.

Validità e aggiornamento

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del Servizio di Informazione Turistica.

La presente versione può essere aggiornata ogni due anni, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo, per migliorarne gli standard qualitativi.

Tutela dell'utente

Gli utenti del Servizio di Informazione Turistica Culturale sono tutte le persone, turisti e cittadini, che vogliono avere informazioni, orientamento, assistenza e accoglienza di tipo turistico. Al fine di tutelare gli utenti nel rispetto del presente documento, è stato istituito l'Ufficio Carta dei Servizi predisposto a valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, verificando in modo sistematico e continuativo, anche attraverso forme di coinvolgimento degli utenti.

Il gradimento dei servizi resi viene rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi (cioè indirizzati a conoscere l'opinione del maggior numero possibile di utenti): indagini di customer satisfaction, raccolta di reclami e suggerimenti. Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, vengono fissati degli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, che ne permettono la misurazione. (Allegato 3: Matrice per la validazione degli standard). I dati rilevati vengono pubblicati annualmente sui siti internet ufficiali www.060608.it, www.turismoroma.it e www.zetema.it.

Proposte e reclami dei turisti e cittadini

I turisti e i cittadini, in caso di violazioni dei principi e degli standard di qualità della presente Carta, o nel caso di proposte di miglioramento, possono rivolgersi telefonicamente e/o per iscritto per posta tradizionale o elettronica ai seguenti Uffici:

- Ufficio Carta dei Servizi di Zètema Progetto Cultura

Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
tel. 06 820771

ufficiocartadeiservizi@zetema.it oppure

- Roma Capitale - Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo

Via di San Basilio, 51 - 00187 Roma
tel. URP 06 671071654

e-mail: turismo@comune.roma.it

www.turismoroma.it

Reclami e proposte possono anche essere consegnati nell'urna apposita all'interno dei Punti Informativi Turistici. Ai reclami e suggerimenti, gli Uffici risponderanno entro 30 giorni dalla ricezione nei termini e nei modi previsti dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

Risarcimenti

In caso di mancata erogazione di uno dei servizi elencati nella presente Carta è possibile prevedere il risarcimento totale o parziale della spesa effettuata. Non sono previsti risarcimenti in caso di mancata erogazione del servizio per cause di forza maggiore imputabili a terzi, per episodi indipendenti dalla volontà del Gestore, per assemblea sindacale o scioperi, consentendo ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali. In questi casi il Gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Gli utenti del Servizio di Informazione Turistica possono accedere ai servizi erogati attraverso tre canali di accesso:

1. Punti Informativi Turistici - PIT,
2. 060608 Contact Center Turismo-Cultura Spettacolo
3. Siti internet www.060608.it e www.turismoroma.it (a cura del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo)

1. Punti Informativi Turistici (PIT)

I Punti Informativi Turistici – PIT sono strutture distribuite sul territorio, operativi tutti i giorni dell'anno, le cui sedi ed orari di apertura sono indicati nell'Allegato 1.

I PIT forniscono, nelle lingue italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo, i seguenti servizi:

- informazioni turistico-culturali nelle differenti lingue;
- distribuzione di materiale editoriale di interesse turistico-culturale fornito ed autorizzato da Roma Capitale;
- vendita diretta delle card Roma Pass 72hours e Roma Pass 48hours, card turistiche e culturali ufficiali di Roma Capitale;
- vendita di biglietti per i mezzi di trasporto pubblico Metrebus ATAC;
- vendita diretta Charta Roma e Charta Ostia;
- vendita diretta Guida di Roma;
- vendita diretta biglietti dello spettacolo "Viaggio nei Fori";
- video center dove operano interpreti Lis (Lingua italiana dei segni) qualificati.

2. 060608 Contact Center Turismo-Cultura-Spettacolo di Roma Capitale

È un numero telefonico dedicato, aperto tutti i giorni dell'anno, dal lunedì alla domenica dalle 09.00 alle 21.00.

Fornisce nelle lingue italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e giapponese i seguenti servizi:

- informazioni turistico-culturali;
- prenotazione di visite didattiche nei Musei in Comune, spettacoli ed eventi culturali;
- vendita, con carta di credito, delle card turistiche Roma Pass 72hours e Roma Pass 48hours, biglietti per musei, mostre, teatri, eventi culturali e spettacoli (per i quali è attiva la vendita on-line) di cui rilascia un codice di prenotazione per ritirare i biglietti alla cassa prima dello spettacolo.

3. Siti Internet www.060608.it e www.turismoroma.it (a cura del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo)

Nel sito www.060608.it si trovano informazioni in italiano e inglese; nel sito www.turismoroma.it le informazioni sono anche in spagnolo, francese, tedesco, cinese, russo, arabo e giapponese redatte e aggiornate da personale qualificato.

Le informazioni riguardano:

- offerta turistica e culturale della città;
- programmazione di eventi culturali e spettacoli;
- offerta ricettiva (alberghi ed altre tipologie ricettive) e ristorazione;
- servizi di utilità generale per muoversi in città;
- acquisto, con carta di credito, delle card turistiche Roma Pass 72hours e Roma Pass 48hours, biglietti di ingresso a musei, mostre, teatri, eventi e spettacoli (in cui è attiva la vendita on-line) mediante link ai siti web dei singoli erogatori di servizi con ritiro direttamente sul posto.

ALLEGATO 1: PUNTI INFORMATIVI TURISTICI (PIT)

I. Stazione Termini

Via Giolitti, 34 (Interno Edificio F - Binario 24)
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 08.00/18.45

II. Aeroporto Leonardo Da Vinci

Arrivi Internazionali Terminal 3
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 09.00/17.45

III. Aeroporto "G.B. Pastine" di Roma

Ciampino Arrivi
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 08.30/18.00

IV. Fori Imperiali

Via dei Fori Imperiali (angolo Via del Tempio della Pace)
365 giorni l'anno secondo il seguente
orario: 01/01-14/06 lunedì-domenica 09.30/19.00
15-30/06 lunedì-domenica 09.00/20.45,
01/07-31/08 lunedì-domenica 09.00/21.45,
01-15/09 lunedì-domenica 09.00/20.45,
16/09-31/12 lunedì-domenica 09.30/19.00

V. Auditorium Conciliazione

Via della Conciliazione, 4
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 08.30/18.00

VI. Minghetti

Via Marco Minghetti (angolo Via del Corso)
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 09.30/19.00

VII. Sonnino

Piazza Sidney Sonnino (Trastevere)
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 10.30/20.00

VIII. Nazionale

Via Nazionale (lato Palazzo delle Esposizioni)
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 09.30/19.00

IX. Navona

Piazza delle Cinque Lune (Piazza Navona)
365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì-domenica 09.30/19.00

X. Barberini

Via San Basilio, 51 (presso Dipartimento delle
Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo)
orario: lunedì-venerdì 09.00/18.45

XI. Ostia Lido

Lungomare Paolo Toscanelli (angolo Piazza
Anco Marzio)
maggio-settembre secondo il seguente orario:
sabato-domenica 16.00/21.45
Chiuso dal lunedì al venerdì, nei giorni festivi e
dal 28/09 a nuova riapertura (maggio 2017)

XII. Touring Club

Piazza SS. Apostoli 62/65
lunedì-sabato 11.30/14.00; 14.30/18.30;
Chiuso 25/04, 1/05, 2/06, 29/06, dal 15 al 23/08

XIII. Punto di Accoglienza Turistica (P.A.T.)

Piazza Campitelli
lunedì-venerdì 09.00/18.45

XIV. San Pietro – Info Point ORP

Largo del Colonnato, 1
lunedì-domenica 09.00/18.00

ALLEGATO 2

RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE

Il gestore è Zètema Progetto Cultura che nasce nel 1998, oggi di proprietà di Roma Capitale. La *mission* consiste nell'integrare i servizi culturali e turistici di Roma Capitale per favorire una fruizione ottimale del patrimonio storico artistico e degli eventi culturali della Capitale.

Zètema Progetto Cultura si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione, conservazione e catalogazione per conto della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali, della gestione del Sistema Musei in Comune, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

Si occupa inoltre della gestione e valorizzazione del Servizio di Informazione Turistica per conto del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale - Direzione Turismo, provvedendo a gestire direttamente i seguenti servizi:

- banca dati;
- punti Informativi Turistici - PIT;
- Contact Center 060608;
- www.060608.it;
- www.turismoroma.it (a cura del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo - Direzione Turismo);
- distribuzione di materiale presso i PIT;

- vendita presso i PIT e on-line;
- gestione delle card Roma Pass 72hours e Roma Pass 48hours;
- pulizia e manutenzione.

Il Gestore è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione.

ALLEGATO 3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
PIT e Contact Center 060608	Accessibilità	≥ 99% Rispetto degli orari indicati nell'Allegato 1 (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
PIT e Contact Center 060608	Utenti	≥ 1% n. utenti /stesso periodo anno precedente
Roma PASS	Utenti	≥ 1% n. Roma Pass varie tipologie vendute nel circuito Zètema (PIT, Musei, online, 060608), rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Contact Center 060608	Tempo di risposta	≤ 3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente
Siti web Turismo	Utenti web/social	≥ 1% utenti web /stesso periodo anno precedente
Qualità PIT e Contact Center 060608	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/stesso periodo anno precedente
Qualità PIT e Contact Center 060608	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale del servizio

* Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media delle risposte deve raggiungere il requisito minimo previsto dal Contratto di Servizio di 2,20, per valutare il servizio sufficiente.

UNDERLYING PRINCIPLES OF THE SERVICE QUALITY CHARTER

Introduction

Rome Municipal Council Tourist Information Service (hereafter known as Tourist Information Service) is responsible for giving tourist information about culture and events which take place in the city. The Tourist Information Service is made up of the integration of Tourist Information Points - PIT, which are listed with opening times in Attachment 1, a Contact Center 060608, two web sites www.060608.it and www.turismoroma.it. With this Quality Service Charter, Roma Capitale – Department of Cultural Activities and Tourism - Tourism Management (Attachment 2: roles, tasks and expertise of the Managing Authority) undertake to guarantee the quality standards of hospitality, information and monitoring. It is meant for Italian and foreign tourists, as well as for Roman citizens who wish to make use of the service, and it is provided through perceived quality surveys, compilation of complaints, and improvement suggestions on your stay in our city. The Tourist Information Service aims to further the knowledge and the circulation of the historical and cultural heritage of Roma Capitale, ensuring tourist information is provided in a kind way, a prerequisite for a quality report. The main

purpose is to enhance the City's tourist and cultural services through: - efficiency, (that is optimization of available resources and innovation processes); effectiveness, (that is the provision of a fair service), which is up-to-date and can satisfy all - tourists. Future goals include continuously improving the quality of the services delivered through:

- enhancement of online services, implemented in a multichannel logic to improve access to information about the city's cultural offer;
- continuous training of staff to nurturing a culture of hospitality of the different segments of tourists.

What is the Service Quality Charter

Through the Service Quality Charter tourists and citizens can become acquainted with the type of services offered, delivery conditions, access channels and quality standards. The aim of the Service Quality Charter is to advertise services and the transparency between the Rome Municipal Council the Tourist Information Service and its customers and the corresponding minimum quality standards. Moreover the Tourist Information Service aims to satisfy users by identifying best practices for established and evolving needs.

- Code of Professional Ethics ICOM-UNESCO adopted by the 15th General Assembly of ICOM (International Council of Museums), in Buenos Aires, Argentina, on November 4th 1986.
- Prime Minister's Directive issued on January 27th, 1994: "Principles on the supply of public services".
- Prime Minister's Directive issued on October 11th, 1994: "Principles for the setting up and operation of Public Relations Offices".
- Lazio Regional Law no. 42 November 24th, 1997: Rules regarding cultural services and heritage.
- Guideline on technical-scientific criteria and standards of functioning and development of museums (art. 150, paragraph 6, Decree no. 112/1998).
- Article 11 of Legislative Decree No. 286 of 1999.
- Decree of the Ministry of the Cultural Heritage and Environmental Conservation issued on 10 May 2001 – Guideline on technical-scientific criteria and standards of functioning and development of museums.
- Code of Cultural Heritage and Landscape, approved with Legislative decree January 22nd, 2004, no. 42.
- Article 2, paragraph 461, 2008 Finance Law.
- It is understood that any amendments, supplements or re-enactments to the above that may take place from time to time, or modifications to their application that may result from changes elsewhere, are incorporated immediately into this Charter.

General principles

The Service Quality Charter is based on the following principles:

Equality and impartiality

All users can enjoy the services offered by the Tourist Information Service under the same conditions.

Continuity

The Tourist Information Service is provided on continuous and regular basis. In the event of interruptions to the service the Provider will notify users beforehand and take all necessary measures to reduce inconvenience to the minimum.

Participation

Any users can forward comments, set out proposals or make suggestions to improve the Tourist Information Service that will provide feedback within a month.

Courtesy

All customers will be treated with courtesy and respect. Staff can be easily identified by their ID badge.

Effectiveness and efficiency

The Tourist Information Service will strive to continually improve the effectiveness and efficiency of the services it provides, through the adoption of the best technological, organisational and procedural solutions available.

Clarity and intelligibility

The Service is committed to using simple, clear and understandable language in all its communications with users. The main purpose of the service, quality standards, perceived quality surveys, and the customer satisfaction

make this Service Quality Charter a significant “quality pact” between Rome Municipal Council and the Managing Company.

Validity and update

The Service Quality Charter will become active immediately upon publication. It represents in all effects a contractual commitment with the users of the Tourist Information Service. It reserves the right to update and modify the Charter every two years in order to ensure that it remains effective and up-to-date.

User safeguards

The customers of the Tourist Information Service are all the people, both tourists and citizens, who need tourist information, directions and tourist assistance. In order to protect customers, a Service Charter Office was established to assess the quality services, the compliance with the standards, users’ satisfaction and further improvements. The rating of the service is determined using customer satisfaction surveys, collection of complaints and suggestions. The indicators provided by this Charter are used to check the quality of the services, in other words quantitative and temporal parameters that allow their measurement. (Attachment 3: Matrix for validation standards). The collected data are published every year on the official websites: www.060608.it, www.turismoroma.it and www.zetema.it.

Suggestions and complaints

In case of a breach of these conditions or obligations, or in the event of improvement suggestions, tourists and citizens are kindly requested to contact us by e-mail, phone and postal mail at:

Ufficio Carta dei Servizi di Zetema Progetto Cultura - Via Attilio Benigni, 59 00156 Roma tel. 06 820771

ufficiocartadeiservizi@zetema.it

Or to Roma Capitale - Department of Cultural Activities and Tourism - Tourism Management - Via di San Basilio 51 00187 Roma tel. URP 06 671071654;

e-mail: turismo@comune.roma.it

www.turismoroma.it

Suggestions and complaints can be dropped in the special “suggestion boxes” located in each PIT.

In keeping with the Municipal Resolution no. 136 of 16 June 2005, all suggestions and complaints will be investigated and a response provided within 30 days of receipt.

Compensation

If a service is not provided the Managing Company compensates, upon request, for all or parts of the costs incurred.

Please note that, the refund may not be provided due to force majeure event, or caused by third parties, and events beyond the control of the Manager or event of a strike or a Union meeting.

In such cases, the Managing Company undertakes to reduce the disruption time.

DESCRIPTION OF THE SERVICES AND ACCESS CHANNELS

Tourist Information Service Customers can have access to the services through three access channels:

- 1) Tourist Information Points (PIT),
- 2) 060608 Contact Center Tourism-Culture-Shows
- 3) web site: www.060608.it and www.turismoroma.it (the latter is edited by Department of Cultural Activities and Tourism - Tourism Management)

- sale of public transport tickets (Metrebus ATAC);
- direct selling of Charta Roma and Charta Ostia;
- direct selling of Guide of Rome;
- direct selling of tickets for the show “Viaggio nei Fori”;
- video center with qualified LIS interpreters (Italian Sign Language).

1. Tourist Information Points (PIT)

The Tourist Information Points – PIT are structures located in the city area open every day of the year (addresses and opening hours are indicated on Attachment 1).

The qualified staff of the PIT provide, when possible, in five different languages (Italian, English, French, German and Spanish) the following services:

- tourist and cultural information in several languages;
- distribution of tourist and cultural leaflets, supplied and authorized by Roma Capitale;
- direct and online selling of the Roma Pass 72hours and Roma Pass 48hours, the Rome official cards for tourist and cultural attractions;

2. International Tourist Contact Center 060608

It is a Contact Center, open every day of the year, from Monday to Sunday from 9.00am to 9.00pm.

The qualified staff provide in six different languages (Italian, English, French, German, Spanish and Japanese) the following services:

- tourist and cultural information;
- booking of educational tours on Civic Museum Network, exhibition and cultural events;
- online selling of Roma Pass 72hours and Roma Pass 48hours, tickets for museums, exhibitions, theatres, cultural events and shows (for which online tickets are available), with credit card, issuing a confirmation number to collect tickets at the door before the show and at the entrance of the sites.

3. WEB SITES:

**www.060608.it, www.turismoroma.it
(the latter is edited by Department of
Cultural Activities and Tourism -
Tourism Management)**

On the website www.060608.it there is information in Italian and in English; the web site www.turismoroma.it is also in Spanish, French, German, Chinese, Russian, Arabic and Japanese written and updated by qualified staff.

The information is about:

- tourist and cultural offer of the city;
- cultural events and shows scheduling;
- accommodations (hotels, B&B, etc.) and restaurants;
- public transport;
- online selling of Roma Pass 72hours and Roma Pass 48hours, tickets for museums, exhibitions, theatres, cultural events and shows (for which online tickets are available), with credit card, through links to the websites which provide the service (collection of the tickets at the door before the show and at the entrance of the sites).

ATTACHMENT 1: TOURIST INFORMATION POINTS (PIT)

I. Termini Train Station

Via G.Giolitti, 34 (Inside Building F - Platform 24)
365 days a year, Monday to Sunday
8.00 AM/6.45 PM

II. Leonardo Da Vinci Airport

International Arrivals - Terminal 3
365 days a year, Monday to Sunday
9.00 AM/5.45 PM

III. "G.B. Pastine" di Roma

Ciampino Airport - Arrivals
365 days a year, Monday to Sunday
8.30 AM/6.00 PM

IV. Fori Imperiali

Via dei Fori Imperiali (corner Via del Tempio della Pace)
365 days a year, Monday to Sunday
1st January-14th June 9.30 AM/7.00PM
15th-30th June 9.00 AM/8.45PM
1st July-31st August 9.00 AM/9.45 PM
1st-15th September 9.00 AM/8.45 PM
16th September - 31st December 9.30 AM/7.00 PM

V. Auditorium Conciliazione

Via della Conciliazione, 4
365 days a year, Monday to Sunday
8.30 AM/6.00 PM

VI. Minghetti

Via Marco Minghetti (corner Via del Corso)
365 days a year, Monday to Sunday
9.30 AM/7.00 PM

VII. Sonnino

Piazza Sidney Sonnino (Trastevere)
365 days a year, Monday to Sunday
10.30 AM/8.00 PM

VIII. Nazionale

Via Nazionale (in front of Palazzo delle Esposizioni)
365 days a year, Monday to Sunday
9.30 AM/7.00 PM

IX. Navona

Piazza delle Cinque Lune (Piazza Navona)
365 days a year, Monday to Sunday
9.30 AM/7.00 PM

X. Barberini

Via San Basilio, 51 (at Department of Cultural Activities and Tourism)
From Monday to Friday 9.00 AM/6.45 PM

XI. Ostia Lido

Lungomare Paolo Toscanelli (corner Piazza Anco Marzio)
May-September, Saturday and Sunday
4.00 AM/9.45 PM

Closed from Monday to Friday, on holidays, from 26th September to May 2017

XII. Touring Club

Piazza SS. Apostoli, 62/65
From Monday to Saturday
11.30 AM/2.00 PM; 2.30/6.30 PM
Closed on 25th April, 1st May, 2nd June, 29th June, from 15th to 23rd August

XIII. Punto di Accoglienza Turistica (P.A.T.)

Piazza Campitelli
From Monday to Friday 9.00 AM/6.45 PM

XIV. San Pietro – Info Point ORP

Largo del Colonnato, 1
365 days a year, Monday to Sunday
9.00 AM/6.00 PM

ATTACHMENT 2: ROLE, FUNCTIONS AND RESPONSIBILITIES OF THE MANAGING COMPANY

The Managing Company is Zètema Progetto Cultura, formed in 1998, today the company is fully owned by Rome Municipal Council.

Its mission is to integrate the cultural and tourist services of Roma Capitale to encourage an optimal use of the historic and artistic heritage and of the cultural events of the City.

Zètema Progetto Cultura is in charge of design, maintenance, preservation services and cataloguing on behalf of the Capitoline Superintendence, of the management of the Civic Museums Network, and public spaces dedicated to events, culture and tourist reception.

It is also engaged in the management and enhancement of the Tourist Information Service on behalf of Roma Capitale - Department of Cultural Activities and Tourism - Tourism Management, providing the following services:

- Database;
- Tourist Information Points – PIT;
- 060608 Contact Center;
- www.060608.it;
- www.turismoroma.it (maintained by Department of Cultural Activities and Tourism - Tourism Management);
- distribution of tourist promotional materials at the PIT;
- Sales at the PIT and online;
- Management of the cards Roma Pass 72hours and Roma Pass 48 hours;
- Cleaning and maintenance.

The Managing Company is also responsible for any additional related services it may give in concession.

ATTACHMENT 3: QUALITY STANDARDS AND THEIR INDICATORS

DIMENSION	INDICATOR	STANDARD
PIT & 060608 Contact Center	Accessibility	≥ 99% compliance with the opening hours described in Attachment 1 (excluded closing times required by the Department, strikes and other reason outside, not attributed to Zètema)
PIT & 060608 Contact Center	Users	≥ 1% users/same period previous year
Roma PASS	Users	≥ 1% Roma Passes sold in the Zetema network (PIT, Museums, online, 060608) users/same period previous year
060608 Contact Center	Waiting time	≤ 3 minutes for an operator answer/user
Tourism web sites	Web users/social	≥ 1% web users/same period previous year
Quality PIT & 060608 Contact Center	Complaints	≤ 0,1% complaints compared with all service users/same period previous year
Quality PIT & 060608 Contact Center	Customer satisfaction surveys*	≥ 2.20 mean value of the overall service experience

* For each service examined, a value between 0 and 3 has been attributed. The minimum acceptable value for the service has been fixed at 2.20

Last update July 2016. Currently valid.

organizzazione e gestione / organization and management