

Servizio di Informazione Turistica
del Comune di Roma

Rome Municipal Council Tourist Information Services

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2010



ROMA CAPITALE

Servizio di Informazione Turistica
di Roma Capitale

Rome Municipal Council Tourist Information Services

INDICE

INDEX

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4	UNDERLYING PRINCIPLES OF THE SERVICE CHARTER	14
- Presentazione	4	- Introduction	14
- Carta della Qualità dei Servizi	4	- What is the Service Charter	14
- Principi fondamentali generali	5	- Legal references	14
- Validità e aggiornamento	5	- General principles	15
- Tutela dell'utente	5	- Validity and update	15
- Reclami e proposte	6	- User safeguards	16
- Risarcimenti	6	- Suggestions and complaints	16
		- Compensation	16
DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI	7	DESCRIPTION OF THE SERVICES AND ACCESS CHANNELS	17
1. Punti Informativi Turistici (PIT)	7	- Tourist Information Points (PITs)	17
2. 060608 Contact Center Turismo Cultura e Spettacolo	7	- International Tourist Contact Center 060608	17
3. Siti internet www.060608.it e www.turismoroma.it	8	- Web site www.060608.it and www.turismoroma.it	18
ALLEGATO 1		ATTACHMENT 1	19
Punti Informativi Turistici	9	Tourist Information Points	
ALLEGATO 2		ATTACHMENT 2	20
Ruolo, funzioni e compiti del Gestore	10	Role, functions and responsibilities of the managing company	
ALLEGATO 3		ATTACHMENT 3	21
Indicatori e standard di qualità	11	Quality standards and their indicators	

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Presentazione

Il Servizio di Informazione Turistica di Roma Capitale comunica all'utenza tutte le iniziative culturali che si tengono nel territorio comunale. Il Servizio è costituito da un insieme di 11 Punti Informativi Turistici – PIT (Allegato 1: elenco e orari), un contact center Turismo-Cultura-Spettacolo 060608 e due siti web: www.060608.it; www.turismoroma.it.

Con la presente “Carta della Qualità dei Servizi” il Roma Capitale – Dipartimento 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 e 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, ovvero l'ottimizzazione

delle risorse disponibili e l'innovazione dei processi, l'efficacia, ossia l'erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, in grado di soddisfare i diversi segmenti di 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 sulla 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:

- 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”;
 - Decreto legislativo 286 del 1999 art.11.
 - Art.2 comma 461 Legge Finanziaria 2008
- Le modifiche 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.

Cortesia

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 allo 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 il Programmatore (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 migliorare gli standard qualitativi.

Tutela dell'utente

Gli utenti del Servizio 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 della 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 e 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 gli 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 (via fax, per posta tradizionale o elettronica) ai seguenti Uffici:

- Ufficio Carta dei Servizi di Zetema

Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
tel. 06 820771, fax 06 82077345
ufficiocartadeiservizi@zetema.it oppure
- Roma Capitale-Dipartimento Turismo
Via Leopardi, 24 00185 Roma
tel. 06 67104479; fax 06 67104017
e-mail: turismo@comune.roma.it
Reclami e proposte possono anche essere consegnati nell'urna posta 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, o in caso di ritardo nella risposta a reclami, il Gestore, su richiesta, prevede il risarcimento totale o parziale della spesa effettuata oppure un Roma Pass gratuito. 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 Informazione Turistico possono accedere ai servizi erogati attraverso tre canali di accesso:

1. Punti Informativi Turistici - PIT,
2. 060608 Contact Center Turismo- Cultura – Spettacolo di Roma Capitale
3. Siti internet www.060608.it e www.turismoroma.it a cura del Dipartimento Turismo.

1. Punti Informativi Turistici (PIT)

Gli 11 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, mediante l'impiego di personale specializzato, nelle lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola, i seguenti servizi:

- Informazione turistica e culturale;
- Distribuzione di materiale editoriale di interesse turistico e culturale fornito ed autorizzato da Roma Capitale;
- Vendita, diretta ed on-line, delle Card Roma Pass e della Roma & Più Pass card turistica e culturale ufficiale di Roma Capitale e provincia;
- Vendita di biglietti per i mezzi di trasporto pubblico Metrebus ATAC, per e da aeroporti, bus turistici, navigazione sul Tevere, Trambus Open

110 e Archeobus e iniziative turistico-religiose di ORP (Opera Romana Pellegrinaggi).

Alla rete dei PIT si aggiunge uno spazio messo a disposizione dalla Sovrintendenza Comunale presso il **Centro Espositivo Informativo “I Fori di Roma. La storia, le storie”** (Piazza del Tempio della Pace).

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

E' un numero telefonico dedicato, aperto tutti i giorni dell'anno, dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 21,00. Fornisce, mediante l'impiego di personale specializzato, nella lingua italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola e giapponese i seguenti servizi:

- informazione turistica, culturale e su spettacoli ed eventi;
- prenotazione di alcuni eventi ed attività culturali.
- vendita, con carta di credito, della Card turistica Card Roma Pass e della Roma & Più Pass, 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 Turismo

Nei siti web si trovano informazioni in lingua italiana e inglese, 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 ristoranti;
- servizi di utilità generale per muoversi in città;
- acquisto, con carta di credito, di card turistica Card Roma Pass e della Roma & Più Pass, 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. e poi ritiro direttamente sul posto.

E' prevista la traduzione delle informazioni anche nella lingua francese, tedesca, spagnola e giapponese.

ALLEGATO 1

PUNTI INFORMATIVI TURISTICI (PIT)

I. Stazione Termini (Binario, 24)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 8.00/21.00

II. Aeroporto Leonardo Da Vinci

(Arrivi Internazionali Terminal 3)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.00/19.00

III. Castel S. Angelo (Giardini di Castel S. Angelo presso Piazza Pia)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

IV. Santa Maria Maggiore (Via dell'Olmata)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

V. Via Nazionale

(Palazzo delle Esposizioni)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

VI. Via Minghetti

(Via del Corso presso Fontana di Trevi)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

VII. Piazza delle Cinque Lune

(Piazza Navona)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

VIII. Piazza Sidney Sonnino (Trastevere)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

IX. Lungomare Paolo Toscanelli, angolo Piazza Anco Marzio (Ostia Lido)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.30/19.30

X. Aeroporto "G.B. Pastine" di Roma (Ciampino)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:

lunedì - domenica 9.00/19.00

XI. Nuova Fiera di Roma

Orario variabile a seconda delle iniziative ospitate presso la Fiera.

Alla rete dei PIT si aggiunge uno spazio messo a disposizione dalla Sovrintendenza

Comunale:

- il Centro Espositivo Informativo "I Fori di Roma. La storia, le storie"

(Piazza del Tempio della Pace)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario: lunedì - domenica 9.30/18.30.

ALLEGATO 2

RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE

Il gestore è Zètema Progetto Cultura S.r.l. 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 S.r.l. si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione e conservazione, e catalogazione per conto della Sovrintendenza Comunale, della gestione del Sistema dei Musei Civici, 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 Turismo di Roma Capitale, provvedendo a gestire direttamente i seguenti servizi:

- Banca dati;
- Punti Informativi Turistici – PIT;
- Contact centre 060608;
- www.060608.it
- www.turismoroma.it gestito con il Dipartimento Turismo;
- Stoccaggio e distribuzione di materiale presso i PIT;

- Vendita presso i PIT e on-line;
- Gestione delle Card Roma Pass e della Roma & Più Pass;

- Pulizia e manutenzione.

Il Gestore, cioè Zètema Progetto Cultura S.r.l., è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione. Il gestore si impegna a completare l'adeguamento delle nuove attività agli standard della Carta della qualità dei Servizi, entro sei mesi dalla data di affidamento.

ALLEGATO 3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

DIMENSIONE	INDICATORE PRIMO LIVELLO	INDICATORE	STANDARD
SERVIZIO REDAZIONE	redazione		completa sul database.
	tempestività		inserimento dati e aggiornamento entro 12 ore dalla comunicazione ricevuta.
	traduzioni		traduzioni in inglese, francese, tedesco e spagnolo entro il termine stabilito dall'Amministrazione Comunale laddove richiesto.
	interventi di manutenzione software, hardware e telefoniche		entro 24 ore dalla segnalazione del disservizio.
	qualità	indagini customer satisfaction*	risultato \geq a 1,80 standard minimo di qualità.

DIMENSIONE	INDICATORE PRIMO LIVELLO	INDICATORE	STANDARD
PIT	orari		95% rispetto degli orari descritti nell'Allegato 1.
	interventi di manutenzione		entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.
	materiale cartaceo	distribuzione	<p>rifornimento due volte alla settimana e in caso di esaurimento materiale previsto nuovo invio settimanale.</p>
			<p>materiale informativo almeno in italiano e inglese, su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari luoghi di cultura - tariffe biglietti - didattica - spettacoli - mezzi pubblici - servizi attivati - eventuali aperture straordinarie - carta della qualità dei servizi - informazioni su strutture ricettive - informazioni su prodotti in vendita.
		esposizione	ordinata, per tipologie di eventi e luoghi, materiale aggiornato.
vendita		<p>- Vendita, diretta ed on-line della Card Roma Pass e della Roma & Più Pass;</p> <p>- Vendita di biglietti per i mezzi di trasporto pubblico Metrebus ATAC, per e da aeroporti, bus turistici, navigazione sul Tevere, Trambus Open 110 e Archeobus e iniziative turistico-religiose di ORP (Opera Romana Pellegrinaggi).</p>	

DIMENSIONE	INDICATORE PRIMO LIVELLO	INDICATORE	STANDARD
PIT	qualità	indagini customer satisfaction*	risultato \geq a 1,80 standard minimo di qualità.
	CONTACT CENTER 060608	accessibilità	reperibilità
copertura del servizio			95% rispetto degli orari lunedì - domenica 9.00-21.00.
attesa			95% entro 10 secondi risposta disco, 70% entro 3 minuti prima della risposta dell'operatore.
tipologia risposta			informativa turistica culturale e prenotazione di alcuni eventi e attività culturali e vendita con carta di credito.
qualità contatto con l'utenza		saluto	100% saluto di accoglienza e di congedo.
		identificazione dell'operatore	presente 100%.
qualità delle risposte	customer satisfaction*	risultato \geq a 1,80 standard minimo di qualità.	
RECLAMI E PROPOSTE	PIT e Contact Center	tempi di risposta	entro 30 gg. decorrenti dalla data di presentazione del reclamo.

*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 1,80, per valutare il servizio sufficiente.

UNDERLYING PRINCIPLES OF THE SERVICE CHARTER

Introduction

Rome Municipal Council Tourist Information Service (hereafter known as Tourist Information Service) is responsible for bringing together human, technological and financial resources 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 eleven Punti Informativi Turistici (Tourist information Points - PITs), which are listed with opening times in attachment 1, a contact center 060608, web sites www.060608.it and www.turismoroma.it and an important data processing unit. With this Service Charter, Roma Capitale – Department of Tourism and the Managing Authority (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 different segments of 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 Charter

Through the Service 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 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.

This Charter is based on the following principles:

- “Principles regarding the supply of public services” - Directive of the President of the Council of Ministers, 27 January 1994;15
- Prime Minister Directive of 11th October 1994 on “Principles for the setting up and operation of Public Relations Offices”;
- Article 11 of Legislative Decree No. 286 of 1999.
- Art. 2, paragraph 461 of 2008 Finance Law;

It is understood that any modifications to the above will be incorporated into the Charter.

General principles

The Services Charter is based on the following principles:

Equality and impartiality

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

Continuity

The Tourist Information Service is provided on a 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 Charter a significant “quality pact” between the Organizer (Rome Municipal Council) and the Managing Authority.

Validity and update

The Service Charter will become active immediately upon publication. It

represents in all effects a contractual commitment with the users of The Tourist Information Service. The Tourist Information Service reserves the right to update and modify the Service 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 Unit was established to assess the quality of service, 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 email, fax, phone, postal mail at: Ufficio Carta della qualità dei servizi di Zètema Via Attilio Benigni, 59 00156 Roma tel. 06 820771 fax 06 82077345 ufficiocartadeiservizi@zetema.it Or to Roma Capitale-Dipartimento Turismo Via Leopardi, 24 00185 Roma tel. 06 67104479; fax 06 67104017 e-mail: turismo@comune.roma.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, or if there is any unexpected delay in dealing with your complaint, the Managing Authority compensates, upon request, for all or parts of the costs incurred, or offers a free Roma Pass.

Please note that, the Service may not be provided in the event of a strike or a Union meeting: we apologize for any inconvenience this may cause, but no compensation or refund will be given in such circumstances. 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 (PITs),
- 2) 060608 Contact Centre Tourism-Culture-Shows
- 3) web site: www.060608.it and www.turismoroma.it (the latter is maintained by Rome Municipal Council Tourist Information Service)

1) Tourist Information Points (PITs)

The 11 Tourist Information Points – PITs 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 PITs provide, when possible, in five different languages (Italian, English, French, German and Spanish) the following services:

- Tourist and cultural information;
- Distribution of tourist and cultural leaflets, supplied and authorized by Roma Capitale;
- direct and online selling of the Card Roma Pass e della Roma & Più Pass, the Rome official pass for tourist and cultural attractions;

- Sale of public transport tickets (Metrebus ATAC), tickets to and from the airports, tourist buses, boats on the Tiber, Trambus Open 110 and Archeobus, and religious events sponsored by the ORP (Opera Romana Pellegrinaggi).

Besides the PITs, there is a space offered by the Sovrintendenza Comunale, the Exhibit Area “I Fori di Roma. La storia, le storie” (Piazza del Tempio della Pace) which complete the information about the sites.

2) City of Roma Capitale 060608 Contact Centre Tourism-Culture-Shows

It is a contact centre, 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 on events and shows.
- Booking of cultural events.
- Online selling of the Card Roma Pass e della Roma & Più Pass, 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 maintained by Rome Municipal Council Tourist Information Service)

On the websites one can find information in Italian and in English, written and updated by a qualified staff. One can find information on:

- tourist and cultural offer of the city;
- cultural events and shows scheduling;
- accommodations (hotels, B&B, etc.) and restaurants;
- Public transport;
- Online selling of the Card Roma Pass e della Roma & Più Pass, 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).

The translation of these information in French, German, Spanish and Japanese is due soon.

ATTACHMENT 1

TOURIST INFORMATION POINTS (PITs)

I. Termini Train Station (Via G.Giolitti, 34)

365 days a year, Monday to Sunday

8.00 AM/9.00 PM

II. Leonardo Da Vinci Airport

(International Arrivals - Terminal 3)

365 days a year, Monday to Sunday

9.00 AM/7.00 PM

III. Castel S. Angelo (Castel Sant'Angelo park closet o Piazza Pia)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

IV. Santa Maria Maggiore (Via dell'Olmata)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

V. Via Nazionale (Palazzo delle Esposizioni)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

VI. Via Minghetti

(Via del Corso near to Fontana di Trevi)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

VII. Piazza delle Cinque Lune

(Piazza Navona)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

VIII. Piazza Sidney Sonnino (Trastevere)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

IX. Lungomare Paolo Toscanelli, corner Piazza Anco Marzio (Ostia Lido)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.30 PM

X. "G.B. Pastine" di Roma

(Ciampino Airport)

365 days a year, Monday to Sunday

9.00 AM/7.00 PM

XI. Nuova Fiera di Roma

(new fair trade centre)

Times vary depending on the events hosted at the Fair.

Besides the PITs, there is a space offered by the Sovrintendenza Comunale, the

Exhibit Area "I Fori di Roma. La storia, le storie" (Piazza del Tempio della Pace)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/6.30 PM

ATTACHMENT 2

ROLE, FUNCTIONS AND RESPONSIBILITIES OF THE MANAGING COMPANY

The Managing Company is Zètema Progetto Cultura S.r.l., 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 Capital city.

Zètema Progetto Cultura S.r.l. is in charge of design, maintenance and preservation services, cataloguing on behalf of the Municipal Superintendence, of the management of the Municipal 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 Tourism, providing the following services:

- Database;

- Tourist Information Points – PITs;
- 060608 Contact centre;
- www.060608.it;
- www.turismoroma.it in partnership with the City of Rome - Department of Tourism;
- storage and distribution of tourist promotional materials at the PITs;
- Sales at the PITs and online;
- Management of the Card Roma Pass e della Roma & Più Pass;
- Cleaning and maintenance.

Zètema Progetto Cultura S.r.l. is also responsible for any additional related services it may give in concession.

The Managing Company undertakes to complete the adjustment of new activities to the standards of the Service Quality Charter within six months of the date of assignment.

ATTACHMENT 3

QUALITY STANDARDS AND THEIR INDICATORS

DIMENSION	PARAMETERS	INDICATORS	STANDARDS
DATA PROCESSING SERVICE	data processing		integrated on database.
	response times		input and updating of data within 12 hours of receiving the communication.
	translation		when requested translations in English, French, German or Spanish within the times established by the Municipal Administration.
	servicing times for hardware, software and telecommunications systems		within at most 24 hours from report.
	quality	customer satisfaction* surveys	a result of ≥ 1.80 our minimum quality standard.

DIMENSION	PARAMETERS	INDICATORS	STANDARDS
PIT	openings times		95% compliance with the opening hours described in Annexe 1.
	servicing times for hardware, software and telecommunications systems		Within 24 hours after registering a malfunction.
	written material	distribution	<p>Twice a week supplies and in the case of stock outs new material sent the following week.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opening times of sites - Ticket prices - Educational services - Shows, theatre, cinemas and exhibitions - Public transport - Services on offer - Extended opening hrs when appropriate - PIT Service Charter - Information on welcoming structure - Information on sales. sales Booking and ticketing service for Tiber cruises, daily trips, and tourist buses. Selling of Metrebus ATAC, Roma Pass, and Roma & Più Pass
		display	Organised by type of event with up-to-date material.
	sales		<p>Booking and ticketing service for Tiber cruises, daily trips, and tourist buses.</p> <p>Selling of Metrebus ATAC, Card Roma Pass e della Roma & Più Pass.</p>
	quality	customer satisfaction* surveys	A result of ≥ 1.80 our minimum quality standard.

DIMENSION	PARAMETERS	INDICATORS	STANDARDS
CONTACT CENTER 060608	accessibility	number availability	Immediate availability of the contact centre phone number on web site, newspapers, cultural leaflet, advertising.
		openings times	95% compliance with the opening hours monday - sunday 9.00 am/10.30 pm.
		waiting time	95% within 10 seconds for a recorded answer. 70% within 3 minutes for an operator answer.
		type of answer	Information and selling service for museum, exhibition, theatre, and cinema tickets where online ticketing is available.
	quality of contact made with users	greeting	100% of calls administered with a greeting and goodbye.
		operator identification	100% present.
	quality	customer satisfaction* surveys	A result of ≥ 1.80 our minimum quality standard.

*For each service examined, a value between 0 and 3 has been attributed. The minimum acceptable value for the service has been fixed at 1.80

Ultimo aggiornamento febbraio 2011

organizzazione e gestione / organization and management

Zetema
progetto cultura