



**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
UFFICI DI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA
ANNO 2024**

INDICE

Capitolo 1 – Turismo Torino e Provincia		
1.1	INTRODUZIONE E FONTI NORMATIVE	pag.2
1.2	COMPANY PROFILE	pag.2
Capitolo 2 – Uffici di informazione e accoglienza turistica		
2.1.1	DOVE CI TROVI	pag.3
2.1.2	CONTACT CENTRE	pag.4
2.1.3	SERVIZI OFFERTI	pag.4
2.4	STRUMENTI DI EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI	pag.5
2.5	PRODOTTI E SERVIZI IN VENDITA	pag.5
Capitolo 3 – La tua Valutazione		
3.1	INDICATORI	pag.6
3.2	MODALITA' E TEMPISTICHE DI AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	pag.7
3.3	OBIETTIVI E PIANI DI MIGLIORAMENTO	pag.7
Capitolo 4 – Customer Service		
4.1	PROPOSTE E SEGNALAZIONI	pag.8
4.2	RECLAMI	pag.8
4.3	MODALITÀ DI RISTORO DELL'UTENZA IN CASO DI INOTTEMPERANZA	pag.8

CAPITOLO 1 - TURISMO TORINO E PROVINCIA

1.1 INTRODUZIONE E FONTI NORMATIVE

Turismo Torino e Provincia s.c.r.l. è l'Ente incaricato di operare nel settore dell'accoglienza e della promozione turistica del territorio di Torino e della sua area metropolitana ai sensi della L.R. 14/16;

L'art. 9 della L.R. 14/16 assegna alle ATL i seguenti "servizi di interesse generale": "a) raccolgono e diffondono le informazioni turistiche riferite all'ambito di competenza territoriale, organizzando a tal fine e coordinando gli IAT; b) forniscono assistenza ai turisti, compresa la prenotazione e la vendita di servizi turistici, nel rispetto delle normative vigenti; c) promuovono e realizzano iniziative per la valorizzazione delle risorse turistiche del territorio, nonché manifestazioni ed eventi finalizzati ad attrarre i flussi turistici; d) contribuiscono alla diffusione sul proprio territorio di una cultura di accoglienza e ospitalità turistica; e) favoriscono la formazione di proposte e pacchetti di offerta turistica da parte degli operatori; f) coordinano i soggetti del turismo congressuale operanti nel territorio di competenza; g) promuovono e gestiscono servizi specifici in ambito turistico a favore dei propri soci";

L'art. 2 comma 2° della L.R. 14/16 stabilisce che i comuni insieme alle Camere di Commercio, le Province, la Città Metropolitana "concorrono alla costituzione delle ATL, nonché alle attività di accoglienza, informazione e promozione turistica";

In attuazione dell'art. 11 L.R. 14/16 con DGR in data 11 luglio 2017 viene approvato lo statuto-tipo delle ATL; Turismo Torino e Provincia è per legge strumento di attuazione del servizio di interesse generale di promozione, accoglienza e informazione turistica anche per le amministrazioni comunali del territorio di riferimento: Torino e area metropolitana;

In tale contesto e a termini dell'art. 16 L.R. Piemonte 14/2016 sono istituiti gli Uffici di informazione e di accoglienza turistica;

In attuazione della legge e degli atti amministrativi correlati, viene redatto contratto di servizio e linee di indirizzo generale per l'attuazione dei compiti di Turismo Torino e Provincia a favore delle singole Amministrazioni Comunali.

1.2 COMPANY PROFILE TURISMO TORINO E PROVINCIA

CHI SIAMO

Il Convention & Visitors Bureau della città di Torino e del suo territorio provinciale.

Un team di persone dedicato alla promozione, all'accoglienza turistica e congressuale del territorio, alla valorizzazione delle sue risorse.

LA MISSION

Promuovere le risorse del territorio verso turisti, stampa e operatori turistici nazionali e internazionali, meeting industry

Accogliere e informare turisti attraverso gli Uffici del Turismo

MICE: meeting industry

LE ATTIVITÀ

Marketing e promozione

Accoglienza sul territorio

Osservatorio/Data Analysis

Relazioni e progetti con il territorio

Formazione

Convention Bureau

I PRINCIPI

- Trasparenza
- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità a regolarità
- Efficienza ed efficacia

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Turismo Torino e Provincia opera con la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Turismo Torino e Provincia si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, assistenza turistica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Lo IAT (Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica) garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente/tempestivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Efficienza ed efficacia

Presso gli Uffici IAT operano informatori turistici professionali e multilingue.

Turismo Torino e Provincia inoltre persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

CAPITOLO 2 – UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

2.1 DOVE CI TROVI

Elenco degli Uffici IAT

- Uffici del Turismo Torino

Piazza Castello/via Garibaldi

Piazza Palazzo di Città 9/A – C/O PIU' Punto Informativo Unificato

10100 Torino

Info.torino@turismotorino.org

- Ufficio del Turismo Bardonecchia

C/o Palazzo delle Feste - Piazza Valle Stretta

10052 Bardonecchia

Tel. 0122.99032

Info.bardonecchia@turismotorino.org

- Ufficio del Turismo Cesana Torinese

Piazza Vittorio Amedeo 3

10054 Cesana Torinese

Tel. 0122.89202

Info.cesana@turismotorino.org

- Ufficio del Turismo Clavière

Via Nazionale 30

10050 Clavière

Tel. 0122.878856

Info.claviere@turismotorino.org

- Ufficio del Turismo Ivrea

Piazza Ottinetti

10015 Ivrea

Tel. 0125618131

Info.ivrea@turismotorino.org

- Ufficio del Turismo Pinerolo

Via del Duomo 1 (fronte Comune)

10064 Pinerolo

Tel. 0121.795589

Info.pinerolo@turismotorino.org

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

- Ufficio del Turismo Pragelato
Piazza Lantelme 2
10060 Pragelato
Tel. 0122.741728
Info.pragelato@turismotorino.org
- Ufficio del Turismo Sauze d'Oulx
Viale Genevris 7
10050 Sauze d'Oulx
Tel. 0122.858009
Info.sauze@turismotorino.org
- Ufficio del Turismo Sestriere
Via Pinerolo 7/B
10058 Sestriere
Tel. 0122.755444
Info.sestriere@turismotorino.org
- Ufficio del Turismo Susa
Corso Inghilterra 39
10059 Susa
Tel. 0122.622447
Info.susa@turismotorino.org

Gli orari di apertura degli uffici sono disponibili e costantemente aggiornati alla pagina:

[hTurismo Torino e Provincias://www.turismotorino.org/it/turismo-torino-e-provincia/contattaci](http://www.turismotorino.org/it/turismo-torino-e-provincia/contattaci)

Tutti gli IAT sono caratterizzati da un'identità aziendale: divisa, badge di riconoscimento con lingue parlate, grafica coordinata, strumenti aziendali (CRM, software di cassa, materiali di accoglienza e promozione).

L'attività degli Uffici del Turismo è garantita da 24 informatori turistici professionali e multilingue.

2.2 CONTACT CENTER

Sevizio attivo 7/7: 011.535181 (Lun. – sab. 9.30-12.30/14.30-17.00, domenica 10-13). Dotato di risponditore con “Menù ad albero” per indirizzare le chiamate entranti in base a lingua, utente, tipologia di informazioni

- e-mail: info.torino@turismotorino.org
- Chat (Skype) per le strutture ricettive della provincia di Torino

TARGET:

- Turista individuale
- Scuole
- Trade
- Strutture ricettive della provincia di Torino

In aggiunta a questo servizio, è attivo un numero dedicato alle chiamate istituzionali: 011.8185011 attivo dal lunedì al venerdì.

2.3 SERVIZI OFFERTI

- Erogazione informazioni turistiche vis à vis, telefonicamente e via email sul patrimonio territoriale, strutture alberghiere ed extra alberghiere, eventi nel territorio, strutture ricreative e del tempo libero, trasporti pubblici e privati, ristorazione, notizie utili
- Esposizione e distribuzione al pubblico del materiale di promozione e accoglienza turistica
- Attività di vendita: prodotti turistici, merchandising, biglietteria trasporti/eventi, editoria
- Prenotazione strutture ricettive
- Registrazione passaggi per attività di profilazione
- Aggiornamento della pagina facebook dello IAT
- Servizio stampe, fotocopie e wifi a pagamento
- Realizzazione newsletter
- Accoglienza di studenti per stage formativi in collaborazione con Scuole e Università.

I suddetti servizi sono forniti agli utenti dell'ufficio, dove per utenti si intende: i turisti, italiani e stranieri, gli operatori turistici, i giornalisti, le associazioni di categoria, gli enti pubblici e privati e tutti coloro che vogliono orientarsi ed essere facilitati durante il proprio soggiorno. L'accesso all'Ufficio Informazioni Turistiche è libero e consentito a tutti.

Nel 2023 sono state apportate migliorie al sistema di prenotazione visite guidate con l'introduzione del servizio di prenotazione di guide naturalistiche ed accompagnatori cicloturistici.

2.4 STRUMENTI DI EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Materiale informativo cartaceo:

ogni ufficio dispone di

- mappa della Città/Comune con indicazione dei principali luoghi di interesse e servizi per il visitatore/turista.
- Materiale su attività outdoor invernali ed estive
- Materiale sui prodotti turistici
- Materiale su eventi, musei e servizi turistici (quando predisposti dagli organizzatori/gestori)
- Elenchi dei musei con relativi orari e tariffe
- Elenchi strutture ricettive
- Elenchi ristoranti
- Elenchi servizi turistici

2.5 PRODOTTI E SERVIZI IN VENDITA

CARD TURISTICA: TORINO+PIEMONTE CARD

La tessera offre l'ingresso gratuito nei più importanti musei e mostre di Torino, nei castelli, nelle fortezze e nelle Residenze Reali di Torino e del Piemonte;

ingresso ridotto presso molti altri siti culturali del Piemonte; biglietto ridotto sui principali servizi turistici di Torino; agevolazioni su attività tematiche, visite guidate, eventi di rilievo in tutto il Piemonte.

La tessera può essere utilizzata entro 1 anno dall'acquisto.

Gli orari di apertura di musei e servizi accessibili con la tessera, sono costantemente aggiornati sul sito internet www.turismotorino.org e sul CRM aziendale su indicazione degli aderenti, pertanto l'Ente declina ogni responsabilità per variazioni di orari o tariffe che non vengono tempestivamente comunicate dagli stessi. Qualora i musei chiudessero per motivi eccezionali (scioperi, festività, ecc.) o offrissero l'accesso gratuito in via straordinaria, non sono prolungate né la validità né la durata della tessera e quest'ultima non viene rimborsata in alcun modo.

Non si ha diritto ad alcuna forma di rimborso neanche in caso di furto, perdita o mancata fruizione delle agevolazioni previste.

La tessera può essere acquistata sia presso gli Uffici del Turismo che online e in alcuni musei convenzionati.

DOMA

BIGLIETTERIA EVENTI

Turismo Torino e Provincia effettua servizio di biglietteria per alcuni eventi, spettacoli e mostre organizzati sul territorio. Le informazioni relative agli eventi, alle tariffe ed alla modalità di fruizione degli spettacoli sono definite dagli organizzatori degli eventi che le forniscono a Turismo Torino e Provincia. In caso di mancata fruizione degli spettacoli per annullamenti le politiche di rimborso/ristoro vengono definite dagli organizzatori ed applicate da Turismo Torino e Provincia. L'Ente declina ogni responsabilità per variazioni di orari o tariffe che non vengono tempestivamente comunicate dagli organizzatori.

ABBONAMENTO MUSEI

Vendita presso gli Uffici di Bardonecchia, Ivrea, Pinerolo, Susa. Le informazioni relative alle tariffe ed alla modalità di fruizione dell'Abbonamento sono definite dall'Associazione

Abbonamento Musei che le comunica a Turismo Torino e Provincia, il quale declina ogni responsabilità per variazioni di orari o tariffe che non vengono tempestivamente notificate dall'Associazione.

BIGLIETTERIA TRASPORTI: Presso gli Uffici del Turismo è possibile acquistare biglietti della compagnia ARRIVA per trasporti in provincia di Torino, navetta urbana Sauze d'Oulx, biglietteria Trenitalia. Le informazioni relative alle tariffe ed alla modalità di fruizione dei servizi sono definite dai fornitori dei servizi e comunicate a Turismo Torino e Provincia, il quale declina ogni responsabilità per variazioni di orari o tariffe che non vengono tempestivamente notificate.

SERVIZI PRESSO GLI UFFICI DEL TURISMO: fotocopie/stampe, internazionali, e-mail, affitto sala conferenze, servizio welcome, servizio wifi a pagamento.

EDITORIA e CARTOGRAFIA: prevalentemente pubblicazioni che riguardano il territorio, carte e guide dei percorsi turistici.

MERCHANDISING e GADGET: OBJECTO' Official Torino Souvenir, merchansing Pinerolo, gadget per la provincia gadget legati alle manifestazioni sul territorio (es. Storico Carnevale di Ivrea) e/o realizzato per la promozione turistica (es. poster, cartoline, magneti, abbigliamento), gadget (Museo Civico Garda Ivrea/Via Francigena)

CAPITOLO 3 – LA TUA VALUTAZIONE

3.1 INDICATORI

Per la definizione degli standard di qualità si utilizzano i seguenti parametri:

- Trasparenza
- Accessibilità
- Tempestività
- Efficacia

Trasparenza

Nell'erogazione dei servizi all'utenza Turismo Torino e Provincia segue il principio dell'imparzialità:

- Per le strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere gli elenchi sono realizzati estrapolando i dati ufficiali presenti sul Database Regionale PIEMONTE DATI TURISMO.
- Per le categorie di risorse turistiche per le quali non sono previsti elenchi ufficiali: musei, servizi turistici, trasporti Turismo Torino e Provincia effettua delle attività di mappatura delle risorse esistenti realizzando degli elenchi costantemente aggiornati e disponibili presso gli Uffici dei Turismo e sul sito internet www.turismotorino.org

- Per alcune categorie specifiche: Tour Operator Incoming, Fornitori di Servizi Turistici Singoli, Fornitori di Trasporti e Consorzi Turistici è previsto un registro dedicato a cui tutti i soggetti del territorio in possesso dei requisiti posso iscriversi: www.turismotorino.org/it/il-tuo-viaggio/travel-trade/registro-operatori

Per le strutture di ristorazione è previsto un apposito form a cui si possono iscrivere le strutture in possesso dei seguenti indicati alla pagina:

www.turismotorino.org/enogastronomia/form_ristorante.aspx?idA=2377&lingua=0.

L'iscrizione consente di comparire su www.turismotorino.org

Per le guide turistiche abilitate è possibile aderire al servizio di prenotazione visite guidate per gruppi attraverso sottoscrizione della modulistica presente sul sito alla pagina www.turismotorino.org/it/turismo-torino-e-provincia/societa-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti_

Le informazioni sulle guide sono inserire nella piattaforma di prenotazione dedicata Euoware. A fronte di richieste di prenotazione da parte degli utenti Turismo Torino e Provincia si avvale delle guide iscritte al servizio.

Per gli operatori outdoor in possesso di specifici requisiti tecnico-professionali possono aderire al bando aperto per costituire un "Registro" degli operatori e delle imprese del settore che operano nella provincia di Torino. Il bando è pubblicato sul sito internet alla pagina: www.turismotorino.org/it/outdoor/operatori/register

Per gli operatori congressuali in possesso di specifici requisiti, è possibile iscriversi ad apposito Registro www.convention.turismotorino.org/it/convention-bureau/diventa-partner-0

Accessibilità

Le informazioni sono accessibili tramite i diversi canali di comunicazione di Turismo Torino e Provincia:

- Uffici IAT: evasione delle informazioni vis à vis, telefonicamente e via email,
- Torino - Contact Centre dedicato a utente finale, strutture ricettive, Trade e scuole
- Sito internet: www.turismotorino.org
- Facebook: pagina istituzionale e pagine dei singoli uffici IAT
- Desk in occasione di grandi eventi

Tempestività

Tempo di attesa agli uffici IAT: Max 30 min (salvo eccezioni legate a ponti/festività)

Tempo di evasione delle richieste telefoniche: 5/10 min di attesa (salvo eccezioni legate a ponti/festività)

Tempo di evasione delle email: da 24 a 48h (salvo periodi di bassa stagione che prevedono chiusure infrasettimanali);

Tempo di evasione delle richieste tramite canali social: da 24 a 48h

Efficacia

L'evasione delle richieste si ispira a principi di efficacia intesa come correttezza, completezza e pertinenza delle informazioni erogate. Gli strumenti di accoglienza e comunicazione devono inoltre essere un valido supporto per l'utente per ottenere informazioni supplementari che lo agevolino nella fruizione della destinazione e nel

migliorare la sua esperienza di visita. In ragione di ciò, al fine di perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio offerto nei punti informativi, è indispensabile avere la maggior quantità possibile di indicazioni sulla percezione tratta dagli utenti, secondo criteri legati alla loro soddisfazione. L'Ente potrà quindi avvalersi di un servizio qualificato affidato ad impresa terza, che procederà a fornire una specifica reportistica, secondo gli indicati criteri, la cui sintesi sarà poi inserita all'interno della presente Carta della Qualità dei Servizi e potrà costituire occasione per intervenire in modo mirato per migliorare la risposta data agli utenti in termini di modalità, accessibilità, tempestività, efficienza e completezza.

3.2 MODALITÀ E TEMPISTICHE DI AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI:

È stato istituito un indirizzo email di riferimento: info.desk@turismotorino.org con cui TURISMO TORINO E PROVINCIA Invia richieste periodiche di aggiornamento ai musei del territorio relativamente a: orari di apertura, tariffe in occasione eventi, festività riaperture/chiusure speciali; informazioni circa le modalità di accesso previste (con prenotazione obbligatoria, consigliata, ingressi scaglionati, etc).

Ogni anno, a gennaio, è inviata una richiesta di aggiornamento dati, attraverso un modulo suddiviso per sezioni tematiche (orari, tariffe, visite guidate, accessibilità, servizi offerti, servizi per le scuole), a tutte le strutture museali del territorio di riferimento per una verifica di coerenza con le informazioni del CRM aziendale.

FORM ONLINE EVENTI: messo a disposizione di musei, istituzioni e organizzatori di eventi per il caricamento delle relative informazioni. Una volta compilata, la scheda evento, viene validata da personale TURISMO TORINO E PROVINCIA dedicato e pubblicata sul CRM e sito internet aziendale.

Le informazioni presenti nel CRM possono essere aggregate in tabelle excel che vengono consegnate a visitatori e turisti a fronte di richieste specifiche e contestualmente alla vendita di prodotti turistici.

Turismo Torino e Provincia a fronte di questa organizzazione nel monitorare le informazioni da erogare al turista/visitatore non risponde per eventuali mancate comunicazioni o comunicazioni errate da parte dei soggetti competenti che comportino una minor fruizione dei servizi o prodotti turistici ad essi connessi.

3.3 OBIETTIVI E PIANI DI MIGLIORAMENTO

Turismo Torino e Provincia si impegna a comunicare all'utente i contenuti della presente Carta dei mediante pubblicazione sul proprio sito internet www.turismotorino.org e visione presso gli Uffici del Turismo.

CAPITOLO 4 – CUSTOMER SERVICE

4,1 PROPOSTE E SEGNALAZIONI

Proposte, segnalazioni giungono alla società attraverso diversi canali:

- Sito internet: sezione Società Trasparente www.turismotorino.org/it/il-tuo-viaggio/uffici-del-turismo/commenti-o-reclami è riportata la mail a cui indirizzare segnalazioni e reclami: customer-care@turismotorino.org
- QR CODE c/o gli Uffici del Turismo linkato a questionario di gradimento
- Segnalazioni spontanee tramite canali social: Google my business/Facebook
- Segnalazioni spontanee tramite gli indirizzi mail degli Uffici IAT
- Questionari qualitativi post soggiorno

4.2 RECLAMI

Forma del reclamo

Il reclamante deve presentare una istanza per iscritto sotto forma di documento cartaceo o documento digitale ai sensi delle vigenti leggi alla Società VIA PEC al seguente indirizzo: accoglienza@pec.turismotorino.org

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi:

a) i dati identificativi dell'Istante e, quindi

1) per le persone fisiche: nome e cognome, data di nascita, codice fiscale, residenza;

2) per enti di qualsiasi natura: denominazione dell'ente, codice fiscale, sede legale e dati identificativi del legale rappresentante;

b) indicazione degli accadimenti con sufficiente chiarezza e precisione;

c) recapito dell'Istante per il riscontro dell'Istanza, se diverso dalla residenza o dalla sede legale.

L'Istanza deve essere sottoscritta dalla persona fisica o, nel caso di enti di qualsiasi natura, da persona dotata di poteri idonei per impegnare l'ente, secondo le modalità richieste dalla forma prescelta per la redazione del documento.

La Società respinge i reclami privi dei requisiti di cui sopra mediante atto comunicato all'interessato.

Tutti i reclami e le loro cause vengono analizzati quotidianamente, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali interessate, per fornire riscontro documentato al cliente e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari. Previo consenso al trattamento dei dati da parte del segnalante, la società inoltra i reclami che coinvolgono terzi soggetti, agli stessi e, ove necessario, attiva le autorità preposte a controlli formali. Il tempo di risposta, per ottimizzare l'affidabilità del processo, è fissato entro le 72 ore. I dati sono trattati ai sensi del "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali" G.D.P.R. 679/16.

4.3 MODALITÀ DI RISTORO DELL'UTENZA IN CASO DI INOTTEMPERANZA

Qualora i visitatori/turisti presentino un reclamo dovuto ad un disservizio per negligenza del personale dedicato all'accoglienza turistica o per un malfunzionamento/inagibilità di un prodotto o servizio di Turismo Torino e Provincia, sono previste forme di rimborso tra le quali: agevolazioni fruibili in occasione di un futuro viaggio/visita nella destinazione, rimborso del prezzo pagato per il servizio a seconda dell'entità del disservizio patito e sempre che il disservizio sia imputabile a fatto o colpa della Società.