

CARTA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

INTRODUZIONE – FONTI NORMATIVE

La definizione degli standard di qualità da parte della pubblica amministrazione, prevista dall'art. 28 del D. Lgs. 150/2009 che sostituisce le disposizioni dell'art. 11, comma 2 del D. Lgs. 286/1999, si iscrive all'interno del processo di gestione della performance volto a garantire il miglioramento dei servizi forniti all'utenza.

Nel sistema relazionale costituito dal ciclo di gestione della performance la carta degli standard di qualità svolge la funzione di tracciare le linee guida per il miglioramento delle prestazioni dell'amministrazione in connessione con gli altri elementi cardini del processo, rappresentati da:

- Sistema di misurazione e valutazione della Performance;
- Piano della Performance;
- Relazione sulla Performance.

Il presente documento, redatto sulla base delle indicazioni contenute nelle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012, delinea gli standard di qualità previsti per le attività di ENIT in relazione alle funzioni istituzionali assegnate all'Agenzia, ai rapporti con gli stakeholders e ai piani di azione attualmente operativi.

Per un adeguato delineamento del processo di definizione, il documento è distinto in tre parti:

1. Presentazione delle funzioni e dell'attività dell'Agenzia
2. Catalogo dei servizi e Programma Club Italia
3. Definizione degli standard di qualità e dei relativi obiettivi

1. PRESENTAZIONE DELLE FUNZIONI E DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA

1a. Funzioni istituzionali

Istituito nel 1919, con il Regio Decreto Legge 12 ottobre 1919, n. 2099, quale Ente Nazionale per l'Incremento delle Industrie Turistiche, ENIT assume la denominazione di Ente Nazionale Italiano per il Turismo e il compito di promuovere e incrementare i flussi turistici dall'estero verso l'Italia con il Decreto del Presidente della Repubblica 27 agosto 1960, n. 1041.

La collocazione dell'Agenzia nello scenario della pubblica amministrazione e le funzioni istituzionali e amministrative sono definite dai seguenti provvedimenti legislativi e regolamentari:

Decreto Legge 14 marzo 2005, n. 35 – convertito con Legge 14 maggio 2005, n. 80	<p>Disposizioni urgenti nell'ambito del Piano di azione per lo sviluppo economico, sociale e territoriale.</p> <p>Art. 12. Rafforzamento e rilancio del settore turistico</p>
Decreto del Presidente della Repubblica 6 aprile 2006, n. 207	Regolamento recante organizzazione e disciplina dell'Agenzia nazionale del turismo, a norma dell'articolo 12, comma 7, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 maggio 2005, n. 80.
Statuto dell'ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo	Adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 25-2007 del 26 luglio 2007 e approvato con Decreto interministeriale del 10 dicembre 2007
Regolamento di organizzazione	Approvato con Decreto interministeriale del 21 gennaio 2010

Il Decreto-Legge 14 maggio 2005, n. 35, ha previsto all'art. 12, comma 2, la trasformazione dell'Ente in **Agenzia Nazionale del Turismo**, alla quale è stata assegnata la funzione di promuovere l'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e favorirne la commercializzazione.

Con il successivo DPR 6 aprile 2006, n. 207, è stata disciplinata l'attività e l'organizzazione della nuova Agenzia, mediante l'attribuzione delle seguenti funzioni istituzionali:

- **promozione all'estero dell'immagine turistica unitaria italiana**, delle varie tipologie dell'offerta turistica nazionale e delle **risorse turistiche delle Regioni**;
- realizzazione di **strategie promozionali** a livello nazionale e internazionale, di informazione all'estero e di sostegno alla **commercializzazione** dei prodotti turistici italiani, in collegamento con le produzioni di qualità degli altri settori economici e produttivi;
- svolgimento di **attività di consulenza, assistenza e collaborazione** in favore di soggetti pubblici e privati per promuovere e sviluppare processi di armonizzazione dei servizi di accoglienza e di informazione ai turisti e anche, con corrispettivo, per realizzare attività promozionali e pubblicitarie, di comunicazione e pubbliche relazioni;
- attuazione di forme di **collaborazione** con gli uffici della rete diplomatico-consolare del Ministero degli Affari Esteri e con le altre sedi di rappresentanza italiana all'estero.

1b. Mission e Vision

Ente pubblico non economico, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, con autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, a norma dell'art. 12, comma 3, del citato Decreto-Legge 35/2005, ENIT opera come Agenzia di marketing pubblico, ponendosi in relazione con tutti i soggetti del mercato turistico e svolgendo un ruolo di intermediazione tra la domanda e l'offerta e di raccordo con le politiche degli Enti territoriali e, in particolare, delle Regioni.

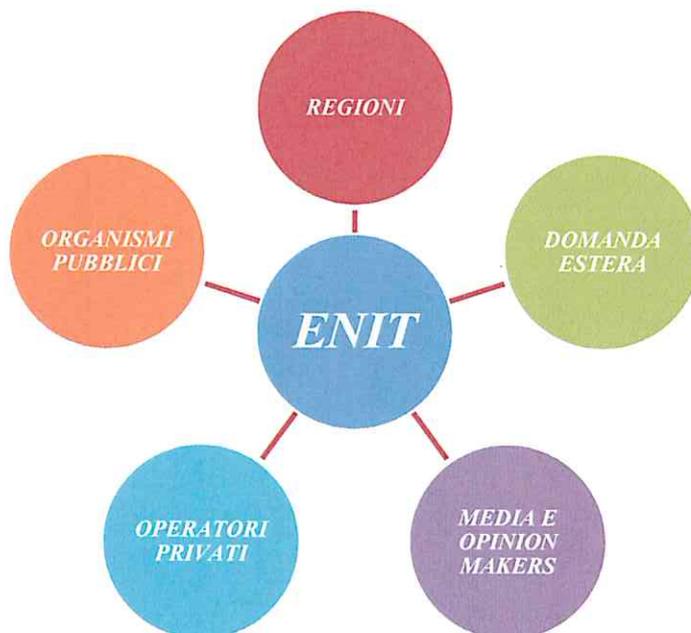
Lo **studio** del mercato turistico, la **promozione** in forma unitaria dell'Italia turistica e il **supporto alla commercializzazione** dei prodotti e delle risorse regionali costituiscono i cardini dell'attività dell'Agenzia, la cui fisionomia, in coerenza con le innovazioni normative, è stata ridisegnata dal **Regolamento di Organizzazione dell'ENIT**, approvato con decreto del Ministro del Turismo del 21 gennaio 2010, di concerto con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e con il Ministro per l'Economia e le Finanze, e consultabile sul sito dell'Agenzia

SEDE CENTRALE

<http://www.enit.it/it/agenzia/leggi normative/95-regolamento-di-organizzazione-dellenit-agenzia-nazionale-del-turismo.html>.

1c. Rapporti con gli stakeholders

L'Agenzia esercita la propria azione ponendosi al centro di un sistema di relazioni costituito da soggetti pubblici e privati.



I principali stakeholders, costituiti da Regioni, Enti locali e Associazioni di categoria sono rappresentati all'interno del Consiglio di Amministrazione che, nella funzione di indirizzo politico propria dell'organo di vertice, definisce le linee di indirizzo strategico dell'Agenzia.

1d. Tipologia delle attività svolte dall'Agenzia: target e destinatari

L'ambito di azione dell'Agenzia è costituito dal complesso di attività e servizi sintetizzato nello schema sottostante:

A) STUDI E PROGRAMMAZIONE

- **Attività di studio e ricerca sul mercato turistico in generale, con particolare riguardo ai Paesi generatori di turismo outgoing**
- **Redazione dei Rapporti Congiunti**
- **Predisposizione dei Piani Promozionali Triennali e dei Piani Esecutivi Annuali**

B) ATTIVITÀ PROMOZIONALI e SUPPORTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

- **Collaborazione con Ministero degli Affari Esteri (Ambasciate e Consolati)**
 - Attività per accelerare le procedure di rilascio dei visti in India (Delhi e Mumbai), Russia (Mosca e San Pietroburgo), Ucraina (Kiev), Armenia (Jerevan), Azerbaijan (Baku), Bielorussia (Minsk), Georgia (Tbilisi) e Kazakistan (Astana).
- **Iniziative per la visibilità del marchio Italia e dei prodotti turistici italiani**

- Pubblicità:

✓	spot televisivi
✓	spot radiofonici
✓	inserzioni su quotidiani e riviste
✓	allegati e inserti di periodici
✓	affissioni
✓	banner
✓	prodotti editoriali - multimediali

- Azioni di comunicazione:

✓	conferenze stampa
✓	newsletter
✓	web
✓	iniziative itineranti
✓	informazioni all'utente

➤ **Rapporti con i rappresentanti dei media e gli operatori**

- Assistenza alla stampa per viaggi in Italia e organizzazione di *Press Tours*, finalizzati ad approfondire la conoscenza delle destinazioni italiane e favorire la redazione di servizi giornalistici gratuiti.
- Assistenza agli operatori turistici e agli agenti per viaggi in Italia e organizzazione di *Educational Tours*, per incrementare la presenza di destinazioni italiane nei cataloghi e favorire la vendita delle differenti tipologie di prodotti turistici.

➤ **Rapporti con Regioni e Imprese, per l'organizzazione di:**

- Conferenze stampa.
- Presentazione dell'offerta turistica.
- Workshops.
- Manifestazioni.

➤ **Supporto alla commercializzazione:**

- Organizzazione di workshops (incontri di commercializzazione tra la domanda internazionale e l'offerta turistica italiana).
- Organizzazione di seminari di formazione per gli Agenti di Viaggio.
- Organizzazione di sales promotions (presentazione dei cataloghi da parte degli operatori).
- Realizzazione del data base dei Tour Operators della domanda.
- Club Italia (programma di servizi e agevolazioni rivolto agli operatori turistici italiani associati).

➤ **Azioni di comarketing**, accordi di collaborazione con l'imprenditoria privata (in particolare Tour Operators e Compagnie aeree low cost) per la realizzazione di iniziative congiunte basate sulla condivisione della spesa.

- Roadshow.
- Campagne-stampa congiunte.
- Direct mailing.
- Presentazioni.
- Formazione professionale per operatori esteri del turismo.
- Allestimento vetrine.



SEDE CENTRALE

- **Manifestazioni**, partecipazione a fiere di rilevanza internazionale per:
 - Garantire supporto alla promozione dell'immagine dell'Italia, anche in collaborazione con le Regioni, favorendo la visibilità dell'offerta turistica integrata degli Enti territoriali e delle imprese.
 - Incrementare la diffusione dell'informazione nei confronti dell'utenza.
 - Consentire il confronto competitivo tra gli attori del mercato turistico.
 - Rafforzare la presenza delle destinazioni italiane nei media e nei cataloghi, attraverso il coinvolgimento di giornalisti e buyers di alta professionalità appositamente selezionati.

- **Iniziative ad hoc**
 - Settimane italiane.
 - Serate a tema.
 - Eventi sportivi.
 - Manifestazioni culturali, artistiche e musicali.
 - Mostre e allestimenti museali.
 - Festival cinematografici.
 - Celebrazioni e inaugurazioni di infrastrutture, università e accademie.
 - Eventi diversificati, finalizzati a promuovere il panorama nazionale dal punto di vista turistico, culturale, enogastronomico.

2. I SERVIZI DELL'AGENZIA: CATALOGO DEI SERVIZI E CLUB ITALIA

Parte dell'azione dell'Agenzia sintetizzata nello schema precedente si configura nella veste di servizi realizzati su richiesta dell'utenza, costituita dagli operatori del settore e dagli stakeholders istituzionali.

Nel 2011 è entrato in vigore il nuovo **Catalogo dei servizi** dell'ENIT, contenente la regolamentazione e la classificazione di queste attività che l'Agenzia svolge su richiesta degli stakeholders.

Il documento trae origine dalla profonda revisione della Carta dei servizi, deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente nel 2004 per corrispondere all'invito rivolto dal Ministero delle Attività Produttive a incrementare forme autonome di entrata, anche attraverso l'erogazione di servizi specifici dietro corrispettivo, che consentano l'espansione delle prestazioni istituzionali.

Il Catalogo è stato profondamente revisionato nel 2012, per rispondere con maggior aderenza alle esigenze del mercato turistico e all'azione promozionale delle Regioni. Il nuovo Catalogo è entrato in vigore il 1 dicembre 2012 (Allegato 1 – versione scaricabile sul sito istituzionale all'indirizzo <http://www.enit.it/images/stories/CATALOGO%20dei%20SERVIZI%20ENIT%20ON%20LINE%202013.pdf>).

Una forma di assistenza personalizzata riservata agli operatori del settore turistico italiano è dedicata agli aderenti al **Club Italia**, che persegue l'obiettivo di esaltare l'eccellenza e la professionalità degli operatori aderenti, attraverso lo sviluppo di forme di personalizzazione dei servizi forniti.

Il programma a pagamento ideato da ENIT e finalizzato a potenziare la promozione dell'immagine dell'Italia all'estero prevede forme di incentivazione principalmente volte a stimolare l'offerta turistica italiana alla partecipazione a borse, workshop e fiere in cui è forte la presenza della domanda estera.

Il nuovo regolamento del Club Italia è entrato in vigore il 1 gennaio 2013 (Allegato 2 – versione scaricabile dal sito istituzionale all'indirizzo <http://oldweb.enit.it/clubitalia/download.asp?nL=0&file=/clubitalia/downloads/tutti/Nuovo%20regolamento%20Club%20Italia%202013.pdf>)

3. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

- Per la definizione degli standard di qualità si utilizzano le seguenti **dimensioni**, così definite:

Accessibilità	Capacità di garantire la comunicazione con l’Agenzia attraverso i canali: telefono, fax, mail tradizionale e PEC, web, posta cartacea
Tempestività	Capacità di realizzare l’attività nei tempi richiesti dal relativo progetto esecutivo o accordo
Trasparenza	Possibilità di reperire con facilità le informazioni sulle iniziative realizzate mediante la pubblicazione sul sito web
Efficacia	Capacità delle iniziative realizzate di conseguire gli obiettivi prefissati

- I **destinatari** dei servizi dell’Agenzia sono costituiti dagli stakeholders istituzionali e non istituzionali.

Tipologia	Responsabile	Dimensione	Indicatore	Target
Analisi e ricerche di mercato	Direttore PC, Direttore OPCS, Direttori di Area Estera	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. indagini realizzate nei tempi previsti	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione, se prevista	Entro 3 giorni dalla realizzazione
		efficacia	n. indagini conformi alla richiesta / n. indagini realizzate	100%
Manifestazioni	Direttore PSCCP, Direttori di Area Estera	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. manifestazioni organizzate nei tempi previsti dal progetto	100%

SEDE CENTRALE

			esecutivo	
		Trasparenza	Pubblicazione del piano delle manifestazioni	Entro il 10 gennaio di ogni anno
		Efficacia	Livello di soddisfazione degli stakeholders	≥ anno precedente
Assistenza organizzazione eventi	Direttori di Area Estera, Direttore OPCSA	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. iniziative organizzate nei tempi previsti dal progetto esecutivo	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione, se prevista	Entro 7 giorni dalla realizzazione
		Efficacia	Numero di rilievi negativi accertati	0
Assistenza organizzazione educational tour	Direttori di Area Estera, Direttore OPCSA	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	Numero di iniziative realizzate nei tempi previsti dal progetto esecutivo	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione, se prevista	Entro 7 giorni dalla realizzazione
		Efficacia	Numero di rilievi negativi accertati	0
Assistenza incontri B2B	Direttori di Area Estera, Direttore OPCSA	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	Numero di iniziative realizzate nei tempi previsti dal progetto esecutivo	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione, se prevista	Entro 7 giorni dalla realizzazione
		Efficacia	Numero di operatori partecipanti	+10% rispetto all'anno precedente

SEDE CENTRALE

Informazioni e distribuzione materiale promozionale	Direttori di Area Estera, OPCSA Direttore	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. richieste soddisfatte contestualmente alla richiesta	80%
		Trasparenza	Download di materiale promozionale nei siti delle sedi estere	SI/NO
		Efficacia	n. informazioni e materiale richiesti/n. informazioni e materiale distribuiti	100%
Allestimento vetrine	Direttori di Area Estera, OPCSA Direttore	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. allestimenti realizzati nei tempi previsti	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione dell'iniziativa, se prevista	Entro 3 giorni dalla realizzazione
		Efficacia	n. allestimenti conformi alla richiesta / n. allestimenti realizzati	100%
Utilizzo sale	Direttore SITAG, Direttori di Area Estera	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. attività realizzate nei tempi previsti dagli accordi	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione dell'iniziativa, se prevista	Entro 3 giorni dalla realizzazione
		Efficacia	Numero rilievi negativi accertati	0
Traduzioni	Direttori di Area Estera, OPCSA Direttore	Accessibilità	Canali di comunicazione attivati	100%
		Tempestività	n. attività realizzate nei tempi previsti dagli accordi	100%
		Trasparenza	Termine per la pubblicazione dell'iniziativa, se prevista	Entro 3 giorni dalla realizzazione
		Efficacia	Numero rilievi negativi accertati	0

3a. Coinvolgimento degli stakeholders

La definizione degli standard di qualità è effettuata mediante il coinvolgimento degli stakeholders istituzionali dell’Agenzia, che sono rappresentati nel consiglio di amministrazione dell’Agenzia secondo la normativa vigente.

3b. Modalità di pubblicazione

La carta degli standard di qualità è pubblicata sul sito istituzionale nella sezione apposita dell’area Trasparenza, valutazione e merito, in conformità a quanto previsto nel Programma triennale per la trasparenza e l’integrità dell’Agenzia.

Il referente della qualità è il dr. Marco Bruschini, Dirigente della Direzione Centrale Promozione, Supporto alla Commercializzazione e Club di Prodotto.

3c. Sistema di monitoraggio

La misurazione degli standard di qualità relativa alle principali iniziative promozionali dell’Agenzia viene attuata sulla base dei riscontri ricevuti dagli stakeholders che partecipano agli eventi organizzati dalle sedi estere.

Il sistema di rilevamento utilizza questionari, predisposti in relazione alle tipologie dei servizi offerti e sottoposti a revisione nel corso del 2012, per verificare l’andamento e l’efficacia organizzativa delle iniziative. (Allegato 3).

Il processo di rilevamento della customer satisfaction prevede che i dirigenti responsabili curino le segnalazioni di eventuali aspetti critici relativi a iniziative e manifestazioni organizzate dalla propria area di competenza.

3d. Integrazione con il Piano della Performance

Il Piano della Performance dell’Agenzia integra le previsioni degli standard di qualità nel sistema degli obiettivi strategici e operativi assegnati ai dirigenti d’area.



SEDE CENTRALE

ALLEGATI

Allegato 1 – Catalogo dei servizi

Allegato 2 - Programma Club Italia

Allegato 3 – Scheda rilevamento Customer Satisfaction

Il catalogo dei Servizi



I servizi per le imprese e le amministrazioni
locali offerti dall'Agenzia Nazionale del Turismo

Premessa iniziale



Il Catalogo dei Servizi dell'ENIT riepiloga le principali attività dell'Agenzia Nazionale del Turismo predisposte a supporto della commercializzazione delle aziende del settore turistico italiano per la conoscenza e l'espansione nei mercati esteri.

Pur non avendo la pretesa di essere esaustivo, il Catalogo offre all'utente una "visione generale" delle prestazioni che possono essere richieste all'Agenzia con l'indicazione dei costi medi di riferimento.

Una volta presa visione del Catalogo e dei costi medi di riferimento relativi all'azione ritenuta più adeguata alla propria struttura, l'utente può richiedere un preventivo ufficiale all'Agenzia, scrivendo direttamente a servizi@enit.it.

Si rimarca che i prezzi espressi all'interno del presente Catalogo, data la natura peculiare e specifica delle prestazioni ENIT, sono da ritenersi come valori medi di riferimento e non possono in alcun modo sostituire il preventivo che verrà fornito su richiesta dall'ufficio Promozione Supporto alla Commercializzazione e Club di Prodotto.

Tabella dei Costi Medi di Riferimento C.S. per le attività principali di ENIT – Agenzia



Tipologia di Consulenza/Attività	Listino	Listino Club Italia	Listino Club Italia Plus	Listino Enti Pubblici (no Regioni)
Analisi e ricerche di Mercato	Euro 2.000,00	Euro 1.800,00	Euro 1.600,00	Euro 1.000,00
Assistenza organizzazione Evento/Workshop	Euro 4.000,00	Euro 3.600,00	Euro 3.200,00	Euro 2.000,00
Assistenza organizzazione Conferenza	Euro 2.000,00	Euro 1.800,00	Euro 1.600,00	Euro 1.000,00
Selezione buyer per Borse in Italia				
fino a 20 buyer	Euro 1.000,00	Euro 900,00	Euro 800,00	Euro 500,00
fino a 100 buyer	Euro 2.000,00	Euro 1.800,00	Euro 1.600,00	Euro 1.000,00
> di 100 buyer	Euro 5.000,00	Euro 4.500,00	Euro 4.000,00	Euro 2.500,00
Assistenza organizzazione Ed. Tour				
fino a 10 partecipanti	Euro 1.000,00	Euro 900,00	Euro 800,00	Euro 500,00
> di 10 partecipanti	Euro 2.000,00	Euro 1.800,00	Euro 1.600,00	Euro 1.000,00
Allattamento vetrine – incl. affitto 1 settimana	Euro 1.000,00	Euro 900,00	Euro 800,00	Euro 500,00
Distribuzione materiale promo presso sedi ENIT	n. d.	n. d.	n. d.	gratuita
Assistenza incontri d'affari (circa 4 TO/giorno)	Euro 500,00	Euro 450,00	Euro 400,00	Euro 250,00
Utilizzo sala riunioni degli uffici ENIT all'estero	Euro 500,00	Euro 450,00	Euro 400,00	Euro 250,00
Utilizzo sala Italia c/o ENIT Roma	Euro 500,00	Euro 450,00	Euro 400,00	Euro 250,00
Traduzioni brevi	su preventivo	su preventivo	su preventivo	su preventivo

Note: I prezzi espressi in tabella sono da ritenersi come valori medi di riferimento e non possono in alcun modo sostituire il preventivo che verrà fornito su richiesta; inoltre è utile rimarcare che i prezzi si riferiscono esclusivamente alla consulenza ENIT mentre rimangono a carico del richiedente tutte le eventuali spese vive necessarie allo svolgersi degli eventi – si veda art. 2 condizioni contrattuali. In sede di formulazione di preventivo sarà data indicazione dell'IVA applicabile – da aggiungere ai costi sopra elencati – e, ove necessario, la specifica dei servizi erogabili. Si intende che ENIT provvederà all'erogazione delle prestazioni richieste previa esame di fattibilità delle stesse.

Altre attività

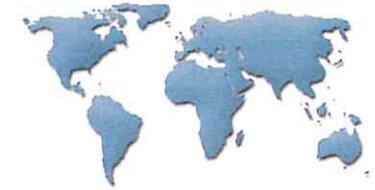


Si ricorda che e' possibile richiedere preventivi all'Agenzia riferiti anche ad attività non espressamente indicate nella tabella di pag. 3.

In tal caso, i Funzionari preposti, in accordo con le Delegazioni estere di competenza, potranno formulare preventivi ad hoc.

A mero titolo esemplificativo si segnala la possibilità di richiedere una consulenza ad ENIT per le seguenti azioni promozionali:

- **Campagne pubblicitarie di comunicazione**
- **Inserzioni su stampa estera**
- **Organizzazione di seminari**



Chiarimenti e Annotazioni

Rapporti con le Regioni Italiane (incluse le province autonome di Trento e Bolzano)

Il presente Catalogo non si applica alle Regioni Italiane che potranno usufruire dell'assistenza ENIT senza dover corrispondere i prezzi della tabella di pag. 3; resta inteso che tutte le eventuali spese vive necessarie allo svolgersi degli eventi rimangono comunque a carico esclusivo delle Regioni.

La fornitura di Data Base di Tour Operator stranieri e di Giornalisti

I Data Base dei T.O. stranieri verranno resi disponibili esclusivamente per gli iscritti al Club Italia dell'ENIT – si veda apposito regolamento sul sito www.enit.it - Trade – Club Italia.

ENIT non può in alcun modo rendere disponibili i Data base dei Giornalisti

La Fototeca ENIT

Le immagini presenti nella fototeca ENIT, disponibili su www.enit.it, non sono soggette a pagamento, salvo eccezioni.

Contatti



Sede Centrale

ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo

Via Marghera 2

00185 Roma

Tel : 0649711 ; 064971461 ; 064971384 ; 064971482

Email : servizi@enit.it

Sedi estere

ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo

Riferimenti alla seguente pagina web : www.enit.it/it/sediestere.html

ENIT NEL MONDO



Nord America
Chicago
Los Angeles
Toronto
New York



Sud America
Buenos Aires
San Paolo



Oceania
Sydeny



Europa
Bruxelles
Budapest
Francoforte
Lisbona
Londra
Madrid
Mosca
Parigi
Praga
Stoccolma
Varsavia
Vienna
Zurigo



Asia
Dubai
Mumbai
Pechino
Seoul
Tokyo



Condizioni contrattuali per la fornitura dei servizi

1. I servizi vengono erogati sulla base dell'accettazione esplicita, mediante pagamento anticipato, ad eccezione degli Enti pubblici e di deroghe speciali, dei preventivi formulati dagli Uffici dell'Enit Agenzia salvo conguaglio definitivo dopo la prestazione del servizio.
2. Tutte le spese vive ed effettive (non le indennità di missione), sono escluse dal listino prezzi e conseguentemente, saranno fatturate separatamente, incluse tutte le spese derivanti dalla partecipazione dei dipendenti Enit ad eventuali educational tours o iniziative similari.
3. L'Enit – Agenzia non assume alcuna responsabilità, salva l'ipotesi di dolo o colpa grave (art. 1299 c.c.), per qualsiasi danno che passa derivare ai suoi clienti in dipendenza della fornitura dei servizi; in ogni caso la responsabilità dell'Enit – Agenzia, sarà limitata all'importo pagato dal cliente per le forniture del servizio prestato.
4. Il servizio di informazioni riservate su operatori esteri, per la sua stessa natura, viene fornito senza responsabilità né garanzia sul contenuto delle stesse.
5. I pagamenti devono avere luogo esclusivamente secondo le indicazioni e le scadenze fissate dall'Enit – Agenzia.
6. In caso di ritardo pagamento saranno addebitati gli interessi di mora come previsti D. lgs. N. 231 del 9/10/2002, oltre alle eventuali spese di recupero.
7. Eventuali reclami relativi ai servizi erogati dovranno essere tempestivamente segnalati (per iscritto) – e comunque non oltre 45 giorni dall'erogazione – agli Uffici dell'Enit a cui ci si è rivolti per la fornitura dei servizi.
8. Ove ne ricorrano le condizioni, rimborsi parziali o totali degli importi pagati dai clienti avranno luogo entro 90 gg. dalla ricezione del reclamo.
9. Tutti i servizi resi sono soggetti ad Iva e verranno fatturati dalla sede centrale
10. I prezzi espressi all'interno del presente Catalogo, data la natura peculiare e specifica delle prestazioni ENIT, sono da ritenersi come valori medi di riferimento e non possono in alcun modo sostituire il preventivo che verrà fornito su richiesta dall'ufficio Promozione Supporto alla Commercializzazione e Club di Prodotto



Programma “Club Italia” (valido dal 01/01/2013)

Il Programma “Club Italia” si conferma ogni anno di più all’attenzione degli operatori del turismo come insostituibile punto di riferimento per la programmazione delle attività di promozione e commercializzazione dei propri prodotti.

L’adesione al Programma “Club Italia” si rivela importante non solo per conoscere caratteristiche tecniche, tempi e modalità di partecipazione a tutte le iniziative ENIT, ma anche per essere costantemente informati ed aggiornati sulla evoluzione del mercato della domanda internazionale.

La Mission del Programma

Il Club Italia è un programma a pagamento e ad adesione volontaria, di potenziamento della promozione dell’immagine dell’Italia all’estero, ideato dall’ENIT (Agenzia Nazionale del Turismo) e riservato agli operatori del settore turistico italiano.

Le forme di incentivazione sono principalmente volte a sollecitare l’offerta turistica italiana alla partecipazione a borse, workshop e fiere in cui è forte la presenza della domanda estera.

Gli strumenti principali con cui il Club Italia persegue il sostegno alla promozione dell’immagine dell’Italia all’estero sono:

- l’assistenza personalizzata agli aderenti (strumento qualitativo);
- l’applicazione di tariffe speciali per servizi resi (strumento quantitativo).



Modalità di adesione on-line al “Club Italia”

Si informano gli utenti che l'adesione al Club Italia avrà validità 12 mesi a partire dalla dal mese di pagamento della quota.

E' stata prevista una procedura di adesione on-line al programma.
Il Team ENIT del Club Italia non accetterà altri tipi di sottoscrizione.

Per aderire al programma Club Italia è necessario:

- collegarsi al sito www.enit.it AREA Trade AREA Club Italia
- cliccare sulla sezione [Registrazione Club Italia]
- inserire il nome e l'e-mail dell'impresa
- ricevere all'indirizzo e-mail indicato la password per accedere all'area riservata
- effettuare il [Login] inserendo e-mail e pwd.
- accettare l'informativa sulla privacy
- compilare la scheda relativa alla società; si consiglia di compilare la scheda in tutte le sue parti.
- terminare la registrazione “cliccando” su “SALVA”.

Per completare l'adesione occorre effettuare il pagamento della quota annua di:

- euro 605,00 (euro 500,00 +iva 21%*) per accedere al livello di servizi standard
- euro 1.210,00 (euro 1.000,00 +iva 21%*) per accedere al livello di servizi plus

L'importo dovrà essere versato:

c/o Banca Nazionale del Lavoro RM/Bissolati Tesoreria - :

iban: IT06 T010 0503382000000218190, intestato a: ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo.

Causale: Quota Club Italia anno di riferimento 2013 ID Club Italia n____

Per evitare disguidi si prega di:

- inserire nell'apposito spazio della scheda on line (Dati Fatturazione), tutti i dati della vs società (in particolare ragione sociale , partita iva, indirizzo)
- inviare copia del bonifico al numero di fax 064450758 oppure all'ind. e-mail clubitalia@enit.it.
(si consiglia di conservare la propria password che utilizzerete insieme alla vostra username per eventuali successive future modifiche o integrazioni e, in particolare, per la consultazione dei servizi messi a disposizione dei soci).

** in caso di aumento- ex lege - dell'Imposta sul Valore Aggiunto, le iscrizioni già effettuate non saranno soggette a variazioni, mentre i versamenti relativi a nuove iscrizioni dovranno essere assoggettati alla nuova imposta.*



I servizi e gli sconti riservati agli aderenti Club Italia (500,00 EURO/ANNO + IVA)

L'adesione al Programma "Club Italia" consentirà di poter fare riferimento ad una serie di servizi esclusivi e personalizzati, nelle aree dell'informazione, dell'assistenza e della promozione, e precisamente:

- 1) Numero verde esclusivamente riservato agli operatori 800863235 (il Team del Club Italia risponderà dal lun. al ven. dalle 8.30 alle 15.00; successivamente sarà sempre possibile lasciare un messaggio).
- 2) Banca dati dei T.O. stranieri.
- 3) Possibilità di agevolazioni nelle principali borse commerciali in Italia, organizzati da Enti terzi in collaborazione con ENIT.
- 4) Accesso gratuito, ovvero 1 biglietto d'ingresso, salvo diversa indicazione specifica, alle fiere organizzate all'estero in cui sarà presente l'ENIT - da richiedere preventivamente con e-mail a clubitalia@enit.it.
- 5) Quota speciale ridotta del 20% per la partecipazione a workshop all'estero organizzati da ENIT.
- 6) Quota speciale ridotta del 10% sul catalogo dei servizi ENIT.
- 7) Quota speciale ridotta del 10% per l'acquisto di spazi all'interno delle fiere nell'area riservata all'ENIT; a partire dal terzo acquisto nello stesso anno la riduzione sarà incrementata del 5%, ovvero sarà del 15%.



I servizi e gli sconti riservati agli aderenti Club Italia PLUS (1.000,00 EURO/ANNO + IVA)

L'adesione al Programma "Club Italia" Plus consentirà di poter fare riferimento ad una serie di servizi esclusivi e personalizzati, nelle aree della informazione, dell'assistenza e della promozione, e precisamente:

- 1) Numero verde esclusivamente riservato agli operatori 800863235 (il Team del Club Italia risponderà dal lun. al ven. dalle 8.30 alle 15.00; successivamente sarà sempre possibile lasciare un messaggio).
- 2) Banca dati dei T.O. stranieri.
- 3) Possibilità di agevolazioni nelle principali borse commerciali in Italia, organizzati da Enti terzi in collaborazione con ENIT.
- 4) Accesso gratuito, ovvero 1 biglietto d'ingresso, salvo diversa indicazione specifica, alle fiere organizzate all'estero in cui sarà presente l'ENIT - da richiedere preventivamente con e-mail a clubitalia@enit.it.
- 5) Quota speciale ridotta 30% per la partecipazione a workshop all'estero organizzati da ENIT.
- 6) Quota speciale ridotta del 20% sul catalogo dei servizi ENIT.
- 7) Quota speciale ridotta del 15% per l'acquisto di spazi all'interno delle fiere nell'area riservata all'ENIT; a partire dal terzo acquisto nello stesso anno la riduzione sarà incrementata del 5%, ovvero sarà del 20%.
- 8) Utilizzo del logo su tutto il materiale pubblicitario prodotto.
(si ricorda che il logo può essere adottato solo ed esclusivamente nelle pubblicazioni edite dall'impresa richiedente per la promozione della propria offerta turistica e non è consentito l'utilizzo su listino prezzi, carta intestata, convenzioni, contratti e tutti quegli atti che comportano la sottoscrizione di impegni, rapporti commerciali ed altro per i quali l'ENIT non può assumersi alcuna responsabilità; si precisa, inoltre, che il logo dovrà essere utilizzato rispettando le relative proporzioni)



INFORMAZIONI GENERALI

Si informa che sono in fase di implementazione e valutazione da parte di ENIT le seguenti iniziative:

- Creazione di una tessera fisica di riconoscimento
- Ideazione di una “Giornata del Club”
- Invio periodico del notiziario dell’ENIT
- Invio periodico di info sugli eventi promozionali delle Regioni
- Realizzazione di un Programma di Fidelizzazione a punti

CONTATTI

Per eventuali chiarimenti sul regolamento non esitate a contattarci:

Numero verde: 800863235

E-mail: clubitalia@enit.it

Cordiali saluti

Il Team di Club Italia
c/o ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo
Via Marghera 2,
00185 Roma



Questionario di gradimento per Operatori Iuristici Privati soci Club Italia

0% 100%

La persona che compila rappresenta

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Regione o agenzia regionale
- Altra organizzazione pubblica
- Operatore privato
- Nessuna risposta

[Voglio riprendere successivamente](#)

[Avanti >>](#)

[Azzera e esci dal questionario](#)

Questionario di gradimento per le Regioni, Amministrazioni locali e Operatori turistici privati che partecipano a fiere di settore all'estero nell'ambito del Padiglione espositivo ENIT/Italia

0% 100%

* Indicare la fiera di settore all'estero a cui si riferisce la valutazione

Scegliere solo una delle seguenti voci

Per favore selezionare... 

[Voglio riprendere successivamente](#)

[Avanti >>](#)

[Azzera e esci dal questionario](#)

Questionario per privati stranieri richiedenti informazioni turistiche

0% 100%

* Fornite la Vostra valutazione rispondendo ai seguenti quesiti:

	 Ottimo	 Medio	 Scarso
Come giudica la rapidità nel ricevere risposta dall'ENIT alla Sua richiesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la cortesia del personale ENIT nel fornire risposta alla Sua richiesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In che misura le informazioni che ha ricevuto hanno soddisfatto le sue esigenze?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Voglio riprendere successivamente](#)

[Invia](#)

[Azzera e esci dal questionario](#)

Questionario per privati stranieri che presentano reclami

0% 100%

* Fornite la Vostra valutazione rispondendo ai seguenti quesiti:

	 Ottimo	 Medio	 Scarso
Come giudica la rapidità nel ricevere risposta dall'ENIT alla Sua richiesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la cortesia del personale ENIT nel fornire risposta alla Sua richiesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In che misura ritiene che l'ENIT abbia fatto quanto nelle sue possibilità per rispondere in modo utile al Suo reclamo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la possibilità di tornare in vacanza in Italia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Voglio riprendere successivamente](#)



Azzera e esci dal questionario

0% 100%

Italiano

Generale

^ Eri a conoscenza che l'ENIT fosse l'Ente che ha il compito di promuovere l'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e di favorirne la commercializzazione?

SI NO

* Se pensi al sito internet dell'Agenzia Nazionale del Turismo Italiano, troveresti rilevanti i seguenti servizi? Assegna un punteggio da 1 a 5 (1 = Assolutamente Rilevante..... 5= Per Niente Rilevante)

	1	2	3	4	5
Informazioni generali sull'Italia	<input type="radio"/>				
Informazioni sugli hotel e ristoranti disponibili	<input type="radio"/>				
Informazioni sulle festività del paese	<input type="radio"/>				
Informazioni sugli eventi in programma divisi per regione e/o in ordine cronologico	<input type="radio"/>				
Informazioni sugli orari e le tariffe dei musei e i posti da visitare	<input type="radio"/>				
Possibilità di pianificare il viaggio direttamente					
Possibilità di trovare link dei siti degli operatori turistici					
Possibilità di uno spazio per pubblicare commenti e fotografie della tua esperienza turistica					
Una libreria multimediale di foto e video					
Uno spazio dedicato ai bambini, per imparare a conoscere l'Italia giocando					
L'Enit ha un sito di					

natura istituzionale. i
suoi destinatari non
sono i turisti singoli

C'è qualcosa che credi debba essere presente nel sito Enit che non abbiamo elencato fin'ora?

[Voglio riprendere successivamente](#)

[Avanti >>](#)

[Azzera e esci dal questionario](#)

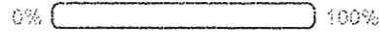
* Fornite la Vostra valutazione rispondendo ai seguenti quesiti:

	 Ottimo	 Medio	 Scarsa
Come giudica l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT in occasione di Fam trip in Italia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT in occasione di borse e manifestazioni in Italia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT in occasione di conferenze stampa in loco?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica il contributo dell'ENIT nell'agevolare la conoscenza del prodotto turistico italiano?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual'è il suo giudizio circa l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT per la redazione di articoli publiredazionali?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voglio riprendere successivamente

Invia

Azzera e esci dal questionario



* Fornite la Vostra valutazione rispondendo ai seguenti quesiti:

	 Ottimo	 Medio	 Scarso
Come giudica l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT in occasione di workshop e borse in Italia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT in occasione di Education Tour in Italia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual'è il Suo giudizio circa l'assistenza prestata dal personale dell'ufficio ENIT in occasione di presentazioni e workshop organizzati in loco?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica il contributo dell'ENIT nell'agevolare i rapporti ed il contatto con l'offerta turistica italiana? Qual'è il Suo interesse suscitato dalle Newsletter editate dall'ENIT?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questionario per giornalisti partecipanti a viaggi stampa

0% 100%

* Fornite la Vostra valutazione rispondendo ai seguenti quesiti:

	 Ottimo	 Medio	 Scarso
Come giudica la disponibilità e la prontezza dell'ufficio ENIT nell'attivare l'organizzazione del viaggio stampa??	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica il ruolo dell'ENIT nello stabilire contatti con soggetti italiani in grado di fornire i servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica il supporto informativo dell'ENIT sull'argomento oggetto del viaggio stampa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In caso di problemi durante l'effettuazione del viaggio, che tipo di assistenza ha ricevuto dall'ufficio ENIT?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voglio riprendere successivamente

Invia

Azzera e esci dal questionario

Questionario di gradimento per gli operatori turistici privati che partecipano a workshop organizzati dall'ENIT

0% 100%

* Indicare il luogo in cui si è svolto il workshop

Indicare la data di svolgimento del workshop

Formato: dd mm yyyy

Questionario di gradimento per le Regioni o altre organizzazioni di promozione che organizzano workshops, presentazioni e conferenze stampa all'estero con l'assistenza dell'ENIT

0% 100%

^ Luogo dell'evento

< Data dell'evento

Formato: dd/mm/yyyy

Voglio riprendere successivamente

Avanti >>

Azzera e esci dal questionario