

## **REGOLAMENTO PER GLI OPERATORI: CONDIZIONI GENERALI DI ACQUISTO E DISTRIBUZIONE DEI TITOLI DI ACCESSO PER IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO.**

Il presente regolamento (di seguito, anche “**Regolamento Operatori**”), adottato nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dallo statuto del Parco archeologico del Colosseo, disciplina l’organizzazione e il funzionamento del sistema di distribuzione, acquisto e rivendita, per gli operatori economici, dei titoli di accesso al Parco archeologico del Colosseo.

Ciascun Operatore, come *infra* definito, accetta e si impegna a rispettare scrupolosamente il presente Regolamento Operatori.

### **Definizioni**

In aggiunta ai termini definiti nel presente documento, i termini di seguito indicati, ove riportati con lettera iniziale maiuscola (e anche quando usati al plurale), avranno il seguente significato:

- per “**Appaltatore**” si intende il raggruppamento temporaneo di imprese composto dalla mandataria Società Cooperativa Consorzio Nazionale Servizi e dalla mandante MidaTicket S.r.l.;
- per “**Biglietto**” o **Titolo di Accesso**” si intende il titolo legittimante l’ingresso e la permanenza nel Parco, acquistato - esclusivamente tramite canale B2B - dall’Operatore iscritto all’Elenco degli Operatori PAC;
- per “**B2B**” si intende il canale Business to Business di compravendita dei Biglietti;
- per “**Centro Prenotazioni**” o “**Contact Center**” si intende la struttura del fornitore del Servizio di Biglietteria, preposta alla gestione, anche tramite *call center*, dei rapporti con gli Operatori;
- per “**Contratto**” si intende il contratto allegato all’Istanza e all’Avviso Pubblico;
- per “**Disciplina**” si intende il complesso delle disposizioni che regolano il rapporto tra le Parti, costituito dall’Avviso Pubblico, dall’Istanza, dal Contratto, dal Regolamento Operatori e relativi allegati Appendice A (*Modalità tecnico-operative*) e Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*), dal Regolamento Visitatori e da ogni ulteriore allegato e appendice pubblicati dal PAC sul Sito web PAC;
- per “**Elenco degli Operatori PAC**” si intende l’elenco ufficiale - istituito dal PAC - degli Operatori dotati dei requisiti di iscrizione previsti all’Avviso Pubblico, come *infra* definito;
- per “**Istanza**” o “**Manifestazione di Interesse**” si intende l’istanza con cui l’Operatore ha manifestato il proprio interesse a seguito dell’Avviso Pubblico, finalizzata all’iscrizione all’Elenco degli Operatori PAC;
- per “**Offerta**” si intende l’offerta combinata del Biglietto con uno o più prodotti o servizi turistici/culturali di qualità, rispondenti ai requisiti di cui all’art. 2 dell’Avviso Pubblico;
- per “**PAC**” si intende l’ente Parco Archeologico del Colosseo;
- per “**Parco**” si intendono i seguenti siti archeologici e luoghi della cultura gestiti dal PAC: Anfiteatro Flavio (Colosseo), area archeologica del Foro Romano-Palatino e Domus Aurea;
- per “**Operatore**” si intende l’operatore turistico professionale del settore iscritto all’Elenco degli Operatori PAC;
- per “**Regolamento Visitatori**” si intende il regolamento pubblicato dal PAC sul Sito web PAC, disciplinante l’accesso dei Visitatori al Parco;

- per “**Reseller**” si intende il distributore in possesso dei requisiti di cui all’art. 2 dell’Avviso Pubblico, al quale l’Operatore affida la distribuzione dell’Offerta, secondo i termini e le modalità fissati dalla Disciplina;
- per “**Servizio di Biglietteria**” si intende il complesso dei servizi finalizzati all’erogazione e alla gestione dei Titoli di Accesso al Parco (Biglietteria *on-site*, Controllo accessi, *Contact Center*, Piattaforma informatica incluso il Portale Web di Vendita), effettuati presso il Parco;
- per “**Sito web PAC**” si intende il sito web [www.colosseo.it](http://www.colosseo.it);
- per “**Visitatore**” si intende la persona fisica utilizzatrice finale dei Titoli di Accesso.

## Art. 1

### Richiesta e acquisto Biglietti dal PAC. Rimborsi

Gli Operatori avranno accesso a una quota complessiva annuale di Biglietti che potranno essere rivenduti ai Visitatori, anche tramite i Reseller, soltanto se associati a un prodotto o un servizio idonei a costituire una Offerta, secondo quanto previsto all’art. 2 dell’avviso pubblico pubblicato sul Sito web PAC (di seguito anche “**Avviso Pubblico**”).

Ciascun Operatore, al momento della presentazione dell’Istanza, potrà richiedere un numero annuale massimo di Biglietti pari a 100.000 (centomila).

Il PAC, anche in ragione della richiesta effettuata da ciascun Operatore e del numero degli stessi iscritti all’Elenco degli Operatori PAC, comunicherà a ciascun Operatore il numero annuo di Biglietti assegnato.

Ciascun Operatore, nel rispetto degli interessi pubblici indicati nell’Avviso Pubblico, potrà destinare ai Reseller il 50% dei Biglietti assegnati dal PAC, fermi gli obblighi prescritti dagli artt. 5 e 6 del Contratto.

Il PAC non garantisce un numero minimo di Biglietti per ciascun Operatore.

La quota annuale di Biglietti sarà assegnata e resa disponibile dal PAC a ciascun Operatore con le modalità indicate nell’Appendice A (*Modalità Tecnico – Operative*) e nell’Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*), allegati al presente Regolamento Operatori e all’Avviso Pubblico.

Come descritto nell’Avviso Pubblico, l’Operatore potrà iscriversi all’Elenco degli Operatori PAC ogni anno, indicando il quantitativo di Biglietti desiderati su base annuale, nel rispetto dei limiti quantitativi indicati nel presente Regolamento (di seguito, la “**Prima Sessione di Accreditamento**”).

L’Operatore accreditato attraverso la Prima Sessione di Accreditamento, al momento della presentazione della Manifestazione di Interesse, dovrà presentare, in uno ai documenti indicati nell’Avviso Pubblico, la lista contenente l’indicazione del numero dei Titoli di Accesso richiesti, nel rispetto del limite massimo sovra indicato, e le fasce orarie desiderate.

A seguito dell’avvenuta iscrizione nell’Elenco degli Operatori PAC e dell’assegnazione all’Operatore dei Biglietti da parte del PAC, l’Operatore dovrà corrispondere un importo pari a € 2.00 + IVA per ogni Biglietto a lui assegnato (di seguito, “**Biglietto Opzionato/Prelazionato**”).

Gli Operatori dovranno pagare integralmente i Biglietti Opzionati/Prelazionati al momento della loro effettiva emissione, che avverrà su richiesta dell'Operatore secondo le modalità indicate nell'Appendice A (*Modalità Tecnico – Operative*) e in ogni caso non oltre il decimo giorno anteriore alla data di accesso al Parco indicata su ciascun Biglietto Opzionato/Prelazionato.

Ferme le previsioni di cui all'art. 4 del presente Regolamento Operatori, resta inteso che l'Operatore avrà, in ogni caso, l'obbligo di acquistare una quota pari ad almeno il 70% dei Biglietti annuali a lui assegnati dal PAC, con conseguente obbligo in capo all'Operatore di provvedere al relativo pagamento.

Fermo il suddetto obbligo, ciascun Biglietto Opzionato/Prelazionato si intenderà rinunciato, con conseguente diritto del PAC di distribuirlo altrimenti, là dove l'Operatore non abbia provveduto all'acquisto nel termine sopra indicato. L'importo pari a € 2.00 + IVA già corrisposto dall'Operatore per ciascun Biglietto Opzionato/Prelazionato non sarà, in ogni caso, rimborsato.

Il *Contact Center* comunicherà mensilmente all'Operatore le disponibilità residue di Biglietti rinunciati dagli Operatori accreditati con la Prima Sessione di Accreditamento. In ogni caso, non verrà rilasciato alcun Biglietto senza il perfezionamento del relativo pagamento da parte dell'Operatore.

Come descritto nell'Avviso Pubblico, il PAC aprirà, mediante pubblicazione di apposito avviso, una seconda sessione di accreditamento (dal 1° giugno al 30 giugno) che consentirà agli Operatori di concorrere all'allocazione dei Biglietti residui e rinunciati dagli altri Operatori (di seguito, la “**Seconda Sessione di Accreditamento**”). Non sarà, infatti, consentito agli Operatori iscritti attraverso la Seconda Sessione di Accreditamento di indicare il quantitativo di Biglietti desiderati su base annuale.

L'Operatore iscritto all'Elenco degli Operatori PAC, sia attraverso la Prima Sessione di Accreditamento, sia attraverso la Seconda Sessione di Accreditamento, potrà richiedere e acquistare i Biglietti che saranno allocati dal PAC in base alla disponibilità residua, secondo le modalità e i criteri stabiliti dal PAC in concomitanza con l'apertura della Seconda Sessione di Accreditamento.

Il rimborso del Biglietto è dovuto esclusivamente in caso di chiusura forzata del Parco per eventi calamitosi e per decisione delle autorità di pubblica sicurezza e avverrà entro i 30 giorni successivi alla data programmata di accesso, con le modalità indicate dal PAC tramite il Sito web PAC.

Resta a carico dell'Operatore l'onere e la responsabilità di informarsi - mediante la consultazione attiva dei siti e dei canali informativi del PAC - sulle circostanze che fanno sorgere, ai sensi del presente Regolamento Operatori, il diritto al rimborso e le modalità previste per ottenerlo.

Il PAC ha piena facoltà di:

- a) modificare la capienza dei siti del Parco;
- b) stabilire o variare le regole di accesso nei siti del Parco (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la verifica di credenziali di accesso imposte dalla normativa vigente o da altra disposizione di legge), alle quali il Visitatore sarà tenuto a uniformarsi, pena l'impossibilità di

ingresso.

## Art. 2

### Tipologia di Biglietti e costi

Il PAC mette a disposizione dell'Operatore le seguenti tipologie di Biglietto:

- ✓ **Full Experience Arena** \* (\*l'emissione di questa tipologia di biglietti avverrà su base mensile)
- ✓ **Only Arena**
- ✓ **Colosseo, Foro Romano-Palatino 24H**

La tipologia di biglietto **Forum Pass Super** potrà essere successivamente richiesta e acquistata dagli Operatori con le modalità indicate nell'Appendice A (*Modalità Tecnico-Operative*) e non dovrà essere richiesta al momento della presentazione dell'Istanza.

I Biglietti saranno acquistabili dall'Operatore mediante i seguenti canali dedicati all'acquisto (vedi Appendice A (*Modalità Tecnico - Operative*)):

- (i) il *Contact Center*;
- (ii) la Piattaforma indicata nell'Appendice A (*Modalità Tecnico-Operative*);
- (iii) API a decorrere dal mese di giugno 2025.

I prezzi per ciascuna delle tipologie di Biglietto sono quelli pubblicati sul Sito web PAC e non è ammessa alcuna variazione, né in aumento né in diminuzione, da parte degli Operatori e/o loro Reseller, rispetto alle tariffe ufficiali dei Biglietti.

Le modalità di pagamento ammesse sono:

- (i) pagamento contestuale (c.d. *Pay per link*), mediante bonifico bancario su c/c indicato dal PAC o pagamento mediante carta di credito;
- (ii) deposito a scalare a decorrere dal mese di giugno 2025.

## Art. 3

### Gestione e distribuzione dei Biglietti. Prodotti e servizi rivendibili

In fase di accreditamento, l'Operatore, secondo quanto previsto all'Avviso Pubblico, deve presentare al PAC l'elenco di prodotti o servizi idonei a costituire una offerta che intende associare al Biglietto e il loro prezzo al pubblico.

Il PAC si riserva, in ragione degli interessi pubblici perseguiti con la Disciplina, il potere di rifiutare, con onere di motivazione, i prodotti e/o i servizi inadeguati con l'offerta e il valore culturale e turistico del Parco. I prodotti o servizi associati al Titolo di Accesso dovranno in ogni caso rispettare i criteri indicati nell'art. 2 dell'Avviso Pubblico. In particolare, per prodotto e/o servizio di qualità si intende

quello che risponde a uno o più dei seguenti criteri di valutazione:

- servizi e/o prodotti di oggettiva qualità, sia sotto il profilo culturale, sia sotto il profilo divulgativo, idonei a fornire ai Visitatori un'adeguata rappresentazione del patrimonio storico-artistico del Parco, fondata su fonti storiche, archeologiche e artistiche riconosciute. In particolare, gli itinerari proposti ai Visitatori dovranno essere strutturati in modo da valorizzare manufatti, edifici e monumenti del Parco includendo anche le scoperte archeologiche medio tempore intervenute;
- servizi e/o prodotti capaci di garantire ai Visitatori un'esperienza formativa che, in linea con le visite fruibili presso le più alte istituzioni culturali e attrazioni turistiche mondiali, sia capace di illustrare e interpretare, anche attraverso approcci innovativi, il valore e il significato dei beni che costituiscono il patrimonio storico, culturale, architettonico, artistico, archeologico e monumentale del Parco;
- servizi e/o prodotti differenziati per età dei Visitatori (adulti/bambini) e in grado di includere, anche attraverso materiale informativo personalizzato, Visitatori diversamente abili (e.g. ipovedenti, non udenti, con disabilità psichiche o fisiche);
- servizi e/o prodotti erogati nell'ambito di un'offerta turistica integrata, ispirati alla sostenibilità (e, dunque, tesi inter alia a favorire la programmazione anticipata, stagionale e oraria, dei flussi turistici), nonché orientati a valorizzare le bellezze paesaggistiche e le eccellenze culturali, artistiche, archeologiche e paesaggistiche italiane e a esaltare il loro rilievo storico e sociale, anche mediante visite e/o prodotti commerciali adeguati allo scopo.

In ogni caso, non saranno considerati servizi e/o prodotti di qualità:

- (i) l'offerta dei medesimi servizi e/o prodotti già forniti dal PAC ai Visitatori a titolo gratuito (e.g. le app "MyColosseum" e "Y&Co");
- (ii) l'offerta di audioguida non conformi alle normative di settore e non aggiornate nei contenuti alle più recenti scoperte archeologiche e storiche;
- (iii) l'offerta di visite guidate condotte da soggetti che, ai sensi della legge 13 dicembre 2023, n. 190 e del DM 26 giugno 2024, n. 88, non sono in possesso di un titolo valido per l'esercizio della professione di "guida turistica";
- (iv) l'offerta di servizi e/o prodotti consistenti nella consegna al Visitatore di una mera mappa del Parco e/o del mero accompagnamento dei Visitatori da un *meeting point* all'ingresso del Parco;
- (v) l'offerta di prodotti e/o servizi non conformi alle prescrizioni recate nella Disciplina.

Qualora i prodotti e/o i servizi associati al Biglietto non siano conformi ai criteri di cui al punto precedente e all'art. 2 dell'Avviso Pubblico, il PAC si riserva la facoltà di notificare all'Operatore un preavviso di rigetto, di cui all'art. 10-bis l. 241/1990, invitandolo, contestualmente, alla presentazione di prodotti o servizi conformi ai già menzionati criteri.

Qualora, durante la vigenza del contratto, i prodotti e/o i servizi associati al Biglietto da parte dell'operatore iscritto all'elenco risultino non conformi ai criteri di cui all'art. 2 dell'Avviso Pubblico, il PAC avvia il procedimento preordinato all'annullamento dell'iscrizione dandone comunicazione all'operatore ai sensi degli artt. 7 ss. l. 241/1990 s.m.i. invitandolo, contestualmente, alla presentazione

di prodotti o servizi conformi ai già menzionati criteri.

Sin dalla fase di accreditamento dell'Operatore e della relativa iscrizione nell'Elenco degli Operatori PAC, saranno eseguiti controlli per valutare la congruità dei prodotti e dei servizi con quanto rappresentato dall'Operatore con l'Istanza. In caso di accertamento di una violazione o di riscontrate difformità del prodotto e/o del servizio rispetto a quello dichiarato al momento della presentazione dell'Istanza, si applicheranno le sanzioni previste all'art. 7 del Contratto.

L'Operatore potrà offrire prodotti o servizi diversi, anche aggiuntivi, rispetto a quelli proposti al momento dell'accREDITAMENTO solo previa autorizzazione espressa da parte del PAC e purché coerenti con i predetti criteri di valutazione di cui all'art. 2 dell'Avviso Pubblico.

In sede di accREDITAMENTO, l'Operatore dovrà, inoltre, presentare la lista: (i) di tutti i suoi Reseller e (ii) di tutti i suoi canali di vendita (e.g. tecnologia), per i quali chiede l'autorizzazione.

L'Operatore dovrà comunicare al PAC ogni variazione della lista dei Reseller e dei suoi canali di vendita indicati al momento della presentazione dell'Istanza, che sarà subordinata all'autorizzazione del PAC. L'Operatore si impegna e garantisce che i Reseller accetteranno e rispetteranno tutti i termini e le condizioni del presente Regolamento Operatori, del Contratto, dell'Appendice A (*Modalità Tecnico - Operative*), dell'Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*) e di ogni altro documento pubblicato sul Sito web PAC. Ferma la responsabilità dei Reseller per ogni loro condotta dannosa al PAC, resta inteso che l'Operatore risponderà direttamente nei confronti del PAC per eventuali inadempimenti e/o violazioni della Disciplina da parte dei Reseller e si impegna a manlevare e tenere integralmente indenne il PAC da qualsiasi danno, pregiudizio o responsabilità derivante da tali inadempimenti o violazioni.

#### **Art. 4**

##### **Nominatività dei Titoli di Accesso**

Tutti i Titoli di Accesso al Parco devono riportare il nome e il cognome del Visitatore.

Il nominativo del Visitatore potrà:

- (i) essere indicato contestualmente all'acquisto del Biglietto;
- (ii) essere indicato in un momento successivo all'acquisto tramite gli strumenti indicati nell'Appendice A (*Modalità tecnico-operative*), purché nel rispetto del Contratto.

Il nominativo dovrà essere indicato entro le ore 23:59 del terzo giorno antecedente la data di utilizzo (e.g. per un Biglietto datato 10.5.2025, ore 09:00 sarà possibile effettuare il cambio o l'inserimento del nominativo entro e non oltre le 23:59 del 7.5.2025). Sarà possibile eseguire un solo cambio di nominativo per ogni Biglietto, che dovrà avvenire nei medesimi termini.

Nel caso di mancato inserimento del nominativo o di nominativo non corrispondente a quello del Visitatore: (i) il Biglietto non sarà reputato valido; (ii) sarà precluso al Visitatore l'accesso al Parco; (iii) all'Operatore verrà presentata formale contestazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 del Contratto.

## Art. 5

### Divieti degli Operatori

È fatto esplicito divieto agli Operatori di:

- vendere al Visitatore il solo Biglietto, che dovrà essere necessariamente offerto al Visitatore in combinazione con uno o più ulteriori servizi e/o prodotti costituenti l'Offerta;
- ingenerare nel Visitatore l'affidamento che l'Operatore agisca quale mero rivenditore del solo Biglietto, anche mediante strumenti e attività di comunicazione che impieghino il solo termine biglietto o suoi sinonimi (anche là dove richiamino il Biglietto e/o il Titolo di Accesso), anche in lingue diverse da quella italiana.

Non sarà possibile pubblicizzare prodotti e servizi difformi da quelli approvati dal PAC, nonché utilizzare sui motori di ricerca e sui *social network* parole chiave che possano, *inter alia*: (i) indurre in inganno i consumatori, anche tramite l'offerta di prodotti o servizi che non possono essere resi presso il Parco; (ii) veicolare informazioni non corrette; (iii) alterare i meccanismi concorrenziali e di trasparenza nell'ambito dell'attività di vendita dell'Offerta.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Operatore non potrà:

- utilizzare nei canali di comunicazione, anche digitali (e.g. Google ADS) i seguenti termini o una loro combinazione, anche in lingue diverse da quella italiana:
  - ✓ “Ingresso singolo “
  - ✓ “Salta coda, salta fila, *skip the line, fast track*”
  - ✓ “Tour Auto-guidato”
  - ✓ “Ingresso prioritario”
  - ✓ “Ingresso riservato”
  - ✓ “Ingresso rapido”

la lista potrà essere implementata mediante apposita comunicazione sul Sito web PAC;

- acquistare, direttamente e/o indirettamente, Biglietti (i) su canali diversi da quelli dedicati agli Operatori ed espressamente autorizzati dal PAC; (ii) su canali dedicati al pubblico finale (ovvero canali B2C); (iii) tramite altri Operatori accreditati e/o i loro Reseller;
- ricoprire, unitamente alla propria qualità di Operatore, anche il ruolo di Reseller di altro Operatore accreditato;
- divenire, a seguito della propria esclusione, Reseller di un altro Operatore accreditato;
- acquistare e commercializzare l'Offerta durante la sospensione dell'*account* disposta dal PAC ai sensi della Disciplina;
- commercializzare, vendere e distribuire l'Offerta attraverso qualunque altro canale distributivo (anche digitale/virtuale, incluso Google Reserve) non previamente autorizzato dal PAC;
- vendere il Biglietto a tariffe diverse (sia in aumento, sia in diminuzione) da quelle ufficiali e pubblicate sul Sito web PAC;

- omettere, nella commercializzazione dell'Offerta, l'indicazione specifica del prezzo nominale del Biglietto;
- stampare e produrre il Biglietto in modalità difformi da quelle prescritte nell'Appendice A (*Modalità Tecnico - Operative*);
- modificare e personalizzare il *layout* del Biglietto fornito all'Operatore dal PAC.

La violazione di anche uno solo dei presenti divieti verrà contestata all'Operatore ai sensi e per gli effetti di quanto previsto *ex artt.* 7 e 8 del Contratto, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti.

## **Art. 6** **Accesso al Parco**

L'accesso al Parco è consentito mediante l'esibizione del Biglietto che dovrà riportare tassativamente il nominativo del Visitatore.

È obbligo dell'Operatore comunicare al Visitatore l'esistenza del Regolamento Visitatori, i diritti e le sanzioni ivi previste, nonché il loro obbligo a conformarsi alle prescrizioni ivi contenute visionabili sul Sito web PAC.

Là dove uno o più istituti scolastici dovessero rivolgersi all'Operatore per l'acquisto dei Biglietti, quest'ultimo si obbliga a informarli dell'esistenza delle agevolazioni previste a loro favore, della gratuità dei Titoli di Accesso e della circostanza che per usufruire delle agevolazioni è necessario che l'istituto scolastico rilasci all'Operatore apposita delega pubblicata sul Sito web PAC.

L'Operatore prende atto che le procedure di ingresso al Parco potranno variare in base alle determinazioni del PAC e accetta sin d'ora di uniformarsi e agire in conformità alle modalità che saranno comunicate da quest'ultimo sul Sito web PAC.

## **Art. 7** **Condizioni generali**

Il mancato rispetto di quanto prescritto nel presente Regolamento Operatori comporterà l'applicazione delle sanzioni e delle procedure indicate nel Contratto e nella Disciplina.

Nell'effettuare l'acquisto dei Biglietti, ciascun Operatore accetta integralmente la Disciplina, nonché ogni altro allegato o appendice anche di carattere tecnico pubblicati sul Sito web PAC e, inoltre, l'eventuale disciplina integrativa pubblicata sul Sito web PAC.

La perdita di anche uno solo dei requisiti d'iscrizione indicati e prescritti nell'Avviso Pubblico potrà determinare l'immediata cancellazione dell'Operatore dall'Elenco degli Operatori PAC con conseguente interruzione dei servizi di vendita effettuati dai relativi Reseller, salva la facoltà per l'Operatore di presentare una nuova domanda di accreditamento in presenza delle condizioni formali e qualitative prescritte dall'Avviso Pubblico e fermo quanto previsto agli artt. 7 e 8 del Contratto.

IL CAPO DEL DIPARTIMENTO PER LA VALORIZZAZIONE  
DEL PATRIMONIO CULTURALE AVOCANTE  
Dott.ssa Alfonsina Russo

**Operatore**

*per piena e integrale accettazione*

*(timbro e firma del legale rappresentante p.t.)*