

FAQ ACCREDITAMENTO

1. Se sono già accreditato (Partner) cosa devo fare?

Inviare firmato e ove necessario compilato:

- Contratto
- Regolamento Operatori
- Regolamento Visitatori
- Allegato A
- Allegato B
- Relazione Illustrativa

Qualora fosse presente variazione dei dati anagrafici aziendali rispetto all'anno passato, inviare anche Istanza di Manifestazione d'Interesse.

1. Cosa s'intende per "relazione illustrativa"?

La relazione illustrativa è un documento in cui l'Operatore descrive i prodotti e/o i servizi di qualità abbinati ai biglietti del Parco archeologico del Colosseo. Questa relazione deve evidenziare gli aspetti culturali, formativi, inclusivi e sostenibili dell'Offerta, in conformità ai criteri previsti dall'Avviso Pubblico (Art. 2 punto D).

2. Come compilare "Allegato 1"?

Si raccomanda di compilare tutti i campi digitalmente, evitando la compilazione manuale:

- Inserire tutti dati anagrafici aziendali nella prima pagina
- Inserire Reseller e Market Place al punto 6
- Inserire Referente aziendale al punto 11

3. Come compilare l'Excel e quali sono i pagamenti previsti?

Nell'Excel per la manifestazione d'interesse, l'Operatore indica il numero di biglietti richiesti per ciascuna tipologia e fascia oraria.

In questa fase non è previsto alcun pagamento. Il versamento dei diritti di prelazione e del costo dei biglietti avverrà successivamente all'assegnazione dei titoli, secondo le modalità indicate nel Regolamento Operatori e nelle Appendici.

Importante: NON inserire caratteri diversi dai numeri (es: 20+1 o 20+guida ecc..)

E allegare in doppia versione Excel e pdf

3.1 Come distinguere tra biglietti interi, gratuiti e per guide durante la compilazione dell'Excel?

Nell'Excel l'Operatore inserisce le quantità desiderate ma non la tipologia del biglietto, che verrà stabilita al momento della conferma e dell'emissione del

biglietto. I biglietti gratuiti per guide turistiche autorizzate, invece, non vanno conteggiati dal momento che le guide potranno ottenere in autonomia i biglietti.

3.2 È possibile inserire la voce “diritto di prelazione” nel prospetto destinato al cliente finale?

No. Il diritto di prelazione è un costo a carico dell'Operatore e Non deve comparire sul prospetto fornito al cliente finale.

4. Il diritto di prelazione va pagato per ogni biglietto?

Sì, il diritto di prelazione deve essere versato per ogni biglietto opzionato/assegnato, indipendentemente dalla tipologia. Questo importo non è rimborsabile.

5. Marca da bollo

Al momento rimane l'automazione della fattura per ogni operazione. Da giugno, con l'introduzione di una card a scalare prepagata è allo studio la realizzazione di una possibile fatturazione mensile unica.

6. Come funziona la piattaforma B2B e l'eventuale integrazione API?

La piattaforma B2B e, successivamente, le API (disponibili indicativamente da giugno 2026) consentono all'Operatore di visualizzare la disponibilità, selezionare gli slot, opzionare e acquistare i biglietti.

6.1 Quante utenze può avere un Operatore?

È consentito creare più utenze a seconda delle necessità dell'Operatore, come indicato nell'Appendice A - Modalità Tecnico-Operative.

7. È possibile accreditarsi senza richiedere biglietti?

Sì. L'Operatore può accreditarsi all'Elenco degli Operatori PAC anche senza richiedere immediatamente biglietti. In tal modo, potrà in futuro richiedere titoli di accesso tramite i canali B2B (ad es. email, call center) quando ne avrà necessità.

8. Che differenza c'è tra biglietti assegnati e biglietti call center?

I biglietti assegnati sono quelli distribuiti ai diversi tour operator e resi disponibili tramite la piattaforma B2B dedicata.

I biglietti call center, invece, sono quelli richiesti direttamente attraverso l'operatore telefonico dell'Ufficio B2B, previa disponibilità residua.

9. Come funziona la restituzione del 30% dei biglietti non finalizzati?

L'Operatore può non finalizzare fino al 30% dei biglietti assegnati senza ulteriori penali, fatta eccezione per il diritto di prelazione già versato, che non è rimborsabile.

Ciò vale se l'Operatore non procede all'emissione e al pagamento entro i termini stabiliti.

10. Devo considerare il termine di 10 o di 7 giorni per il pagamento?

Il termine è di 7 giorni dalla data visita.

11. Cosa può essere incluso nei pacchetti? Cosa si intende per offerta sostenibile o di qualità?

Rientrano nei pacchetti prodotti e servizi culturali di qualità, come visite guidate da professionisti abilitati, materiali informativi aggiornati, audioguide conformi, itinerari tematici o esperienze formative. La sostenibilità riguarda la valorizzazione del patrimonio, la gestione responsabile dei flussi turistici e l'inclusione di servizi rispettosi dell'ambiente e del contesto socio-culturale, come indicato all'articolo 3 del Regolamento Operatori.

12. Sono disponibili i biglietti per i Sotterranei, Passaggio di Commodo e Attico tramite la manifestazione d'interesse?

No. A causa dell'elevato contingentamento delle aree, non è possibile richiedere biglietti Full Experience – Sotterranei e Arena, né accesso all'attico del Colosseo in fase di accreditamento.

12.1 Sono disponibili i biglietti Forum Pass tramite la manifestazione d'interesse?

No. E' possibile reperirli in autonomia dalla piattaforma B2B, dopo corretta registrazione account.

13. Quando va inserito il nominativo del Visitatore: al momento dell'opzionamento o 3 giorni prima?

Il nominativo è obbligatorio al momento della conferma del biglietto e del pagamento. Tuttavia, l'Operatore può modificarlo una volta, fino a 3 giorni prima della data di visita, nel rispetto dei termini indicati nell'Appendice A.

14. È possibile per un Operatore accreditato acquistare biglietti tramite il canale B2C?

No. Gli Operatori accreditati devono utilizzare esclusivamente il canale B2B ufficiale. Il Regolamento Operatori e il Contratto vietano l'acquisto di biglietti dedicati al pubblico finale (B2C).

15. Perché la guida necessita di un biglietto se possiede già il tesserino professionale?

Anche la guida turistica accreditata, pur avendo diritto all'accesso gratuito, deve essere munita di un titolo di ingresso nominativo per motivi di controllo,

contingentamento e sicurezza, conformemente al Regolamento Visitatori e alle normative vigenti.

16. Cosa significano “Sì” o “No” nel Formulario di accreditamento?

In base a quanto previsto nell’Allegato B – Criteri di assegnazione dei biglietti, le scelte “Sì” o “No” presenti nel formulario di accreditamento servono a esprimere la volontà dell’Operatore riguardo alla possibilità di accettare adattamenti alle proprie richieste di biglietti.

- **“Taglio SI - Rimodulazione SI”**: indica che l’Operatore è disposto ad accettare riduzioni o modifiche del numero dei biglietti inizialmente richiesti per poter comunque mantenere la prenotazione, e che è disposto a spostare l’orario nell’ambito della stessa giornata, nel caso in cui non sia possibile soddisfare la richiesta nella fascia oraria inizialmente scelta.
- **“Taglio SI - Rimodulazione NO”**: indica che l’Operatore è disposto ad accettare riduzioni o modifiche del numero dei biglietti inizialmente richiesti per poter comunque mantenere la prenotazione, e che non intende accettare alcuno spostamento orario: se la fascia prescelta non è disponibile con le quantità richieste, l’Operatore preferisce rinunciare ai biglietti.
- **“Taglio NO - Rimodulazione SI”**: indica che l’Operatore non intende accettare tagli ai biglietti, se non è possibile ottenere l’esatta quantità richiesta, preferisce rinunciare. E’ disposto, invece, a spostare l’orario nell’ambito della stessa giornata per mantenere la completezza del gruppo, nel caso in cui non sia possibile soddisfare la richiesta nella fascia oraria inizialmente scelta.
- **“Taglio NO - Rimodulazione NO”**: indica che l’Operatore non intende accettare tagli ai biglietti, se non è possibile ottenere l’esatta quantità richiesta, preferisce rinunciare. Non intende, inoltre, accettare alcuno spostamento orario.

16.1 In fase di assegnazione biglietteria annuale, posso rinunciare?

Sì. E’ possibile rinunciare al totale dei biglietti assegnati, o rimodulare le fasce fino ad un massimo del 30% di rinuncia.

17. È consentita la personalizzazione del biglietto?

No, il layout del biglietto fornito dal PAC non può essere modificato o personalizzato. È tuttavia possibile inserire il biglietto rilasciato dal PAC all’interno di un proprio voucher, senza apportare alterazioni grafiche di alcun tipo al titolo di ingresso ufficiale.

18. Limite del 50% ai reseller

Si precisa che il limite del 50% previsto dall’art. 1 del Regolamento e dall’art. 3.iii del Contratto deve intendersi riferito alla percentuale massima di biglietti che l’Operatore potrà allocare a ciascun Reseller autorizzato;

In linea con le “definizioni” riportate all’interno del Regolamento Operatori e del Contratto, si conferma che per “Reseller” deve intendersi “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”.