

CRUSCOTTO SULLA REGOLARITA' E QUALITA' DEI SERVIZI

FATTORI	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	1	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale	N° ritardi/ Totale voli passeggeri in partenza
	2	Ritardi complessivi nella partenza degli aeromobili	% voli in ritardo sul totale dei voli in partenza
	3	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedulato
	4	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal <i>block-on</i> nel 90% dei casi rilevati
	5	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco delle persone con disabilità o a mobilità ridotta dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo in minuti calcolato dallo sbarco dell'ultimo passeggero allo sbarco del primo PRM nel 90% dei casi
	6	Bagagli ¹ complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° bagagli disguidati / N° bagagli in partenza
	7	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli	% tempo di funzionamento/ Orario di operatività effettiva dello scalo
	8	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	9	Frequenza di pulizia delle toilette	N° passeggeri mensili/N° cicli pulizia
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	10	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto (ascensori, <i>tapis-roulant</i> , scale mobili, <i>people mover</i> , ecc)	% tempo funzionamento nell'orario di apertura dello scalo
SERVIZI SPORTELLO/VARCO	11	Tempo di attesa al <i>check-in</i>	Tempo nel 90% dei casi rilevati
	12	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi rilevati

¹ Sono considerati bagagli anche i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.