



CIRCOLARE

SERIE GENERALE

Data: 31/10/2014

GEN-06

**Qualità dei servizi nel trasporto aereo:
le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali
e vettori aerei**

R



INDICE

1. Premessa.....	4
2. Scopo	5
3. Riferimenti normativi	6
4. Terminologia.....	7
5. Applicabilità.....	8
6. La Carta dei servizi standard.....	9
7. Modalità di approvazione	10
7.1. Approvazione della Carta dei servizi del gestore aeroportuale.....	10
7.2. Approvazione della Carta dei servizi del vettore aereo.....	11
8. Tempi e modalità di pubblicazione	11
9. La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri e settore merci)	12
9.1. Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri).....	12
9.2. Il "miglioramento continuo" in aeroporto	13
9.3. Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci)	14
10. La Carta dei servizi del vettore aereo.....	14
11. Start-up.....	15
12. Sanzioni	15
13. Decorrenza	16

ALLEGATI

- Allegato 1: La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard; Linee guida;
- Allegato 2: La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard; Metodologia;
- Allegato 3: La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri);
- Allegato 4 : Il Cruscotto sulla regolarità e qualità dei servizi: indicatori;
- Allegato 5: La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci);
- Allegato 6: La Carta dei servizi del vettore aereo.

1. PREMESSA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri datata 27 gennaio 1994, c.d. Direttiva Ciampi – Cassese, contenente i principi fondamentali cui deve essere uniformata l'erogazione del servizio pubblico, e il successivo DPCM del 30 dicembre 1998 con il quale è stato adottato lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporto", c.d. Carta della mobilità, hanno introdotto nell'ordinamento nazionale la "Carta dei servizi", strumento di miglioramento progressivo della qualità dei servizi forniti e di informazione trasparente nei confronti dell'utenza sui livelli di qualità garantiti, nonché strumento di verifica del rispetto degli stessi.

I principi fondamentali cui si ispirano la Direttiva e la Carta della mobilità sono l'eguaglianza e l'imparzialità, la continuità nell'erogazione del servizio pubblico, l'informazione all'utenza anche in formato accessibile, il diritto di scelta tra più soluzioni di trasporto, la partecipazione dell'utenza alla soluzione delle problematiche del servizio, l'efficienza e l'efficacia operativa.

L'ENAC, come previsto dal D.Lgs. istitutivo del 25 luglio 1997, n.250 (art. 2 c. 1 lett. f) assicura la funzione di "definizione e controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo nei limiti previsti dal regolamento di cui all'articolo 10, comma 13, della legge 24 dicembre 1993, n. 537".

A tale scopo, con la circolare ENAC APT 12 del 2 maggio 2002, sono state emanate le Linee guida per la redazione delle Carte dei servizi dei gestori aeroportuali e dei vettori aerei e per la definizione dei relativi indicatori di qualità, integrate dal documento "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le carte dei servizi standard; metodologia" che specifica le modalità con cui calcolare il valore di ognuno degli indicatori proposti.

Negli ultimi anni, lo sviluppo del trasporto aereo e il mercato liberalizzato dell'*handling* hanno trasformato l'aeroporto in un complesso sistema integrato dove opera una molteplicità di operatori il cui lavoro è funzionale a quello degli altri.

In tale realtà, la riforma della parte aeronautica del Codice della navigazione ha rafforzato il principio della centralità dei diritti del passeggero, rendendo più stringente, per i gestori aeroportuali e per i vettori aerei, l'obbligo di redazione e osservanza della Carta dei servizi, e attribuendo al gestore un chiaro ruolo di coordinamento sugli operatori privati del "sistema" aeroporto, a garanzia degli standard previsti nel Regolamento di scalo e nella stessa Carta dei servizi.

Si è reso, quindi, necessario promuovere un confronto sistematico e costruttivo sulla qualità dei



Circolare

GEN-06

Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei

31/10/2014

pag. 5 di 16

servizi, tra il gestore e le rappresentanze di tutti gli operatori presenti in aeroporto. La circolare ENAC APT 31 dell'8 giugno 2009 ha promosso tale confronto, introducendo il principio di "miglioramento continuo" della funzionalità e qualità dei servizi offerti al passeggero e istituendo il "Comitato sulla regolarità e qualità dei servizi aeroportuali".

La crescente attenzione alla qualità dei servizi e alla tutela dei consumatori è confermata a livello nazionale dal D.Lgs n. 206 del 6 settembre 2005, (Codice del Consumo) e dal D.Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (Codice del Turismo) e a livello europeo dalle norme regolamentari in materia di diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo (Reg. CE n. 261/2004), di diritti dei passeggeri disabili e a mobilità ridotta (Reg. CE n. 1107/2006) e di diritto all'informazione sull'identità del vettore effettivo (Reg. CE n. 2111/2005).

Va ricordata, inoltre, la Direttiva 2009/12/CE concernente i diritti aeroportuali, recepita con il D.Lgs. n.1/2012 che ha previsto, tra l'altro, la conclusione di accordi tra operatori aeroportuali sul livello di servizio con riguardo alla qualità dei servizi prestati nell'aeroporto.

In considerazione della normativa sopravvenuta e dell'evoluzione del mercato dei servizi del trasporto aereo, ad oltre un decennio dall'emissione della circolare ENAC APT 12/2002 si rende necessario rivederne i contenuti, anche in un'ottica di semplificazione amministrativa e di razionalizzazione delle attività.

La presente circolare, pertanto, recepisce il concetto di "miglioramento continuo" della qualità dei servizi negli aeroporti introdotto dalla citata circolare APT 31, sviluppa le parti dedicate alla Carta dei servizi dei vettori e alla Carta dei servizi dei gestori per il settore merci, aggiorna la metodologia di raccolta ed elaborazione dei dati e gli indicatori di qualità considerati obsoleti, poco significativi o relativi ai servizi e prestazioni che hanno assunto carattere di obbligatorietà; gli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, che sono da considerare parte integrante della Carta dei servizi come previsto dalla citata Carta della mobilità, sono stati estratti e saranno inseriti nella nuova edizione della circolare GEN-02 relativa all'applicazione del Regolamento CE n. 1107/2006 e alla qualità dei servizi dedicati ai PRM, allo scopo di riunire in un unico documento normativo le disposizioni sulla qualità dei servizi prestati ai passeggeri PRM.

La presente circolare viene riclassificata dalla serie APT alla serie GEN di nuova istituzione, in ragione della materia trattata e della pluralità dei soggetti destinatari.

2. SCOPO

La presente circolare stabilisce i criteri e le modalità di implementazione delle Carte dei servizi



del gestore aeroportuale (settore passeggeri e settore merci) e del vettore aereo attraverso i modelli di Carta dei servizi standard, le Linee guida e il documento metodologico che rappresentano parte integrante della circolare. Inoltre specifica le attività e le modalità di funzionamento del Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali (d'ora in poi Comitato).

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

I seguenti riferimenti normativi si riferiscono alla presente circolare e alla documentazione allegata:

- (A) Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- (B) Regolamento (CE) n. 261/2004 dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91;
- (C) Codice della navigazione, come modificato dal D. Lgs. 9 maggio 2005, n. 96 e dal D. Lgs. 15 marzo 2006, n. 151;
- (D) D.P.C.M. 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)";
- (E) D.P.C.M. 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Direttiva Ciampi - Cassese);
- (F) D.Lgs. 13 gennaio 1999, n. 18 "Attuazione della direttiva 96/67/CE relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità.";
- (G) D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";
- (H) D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, con cui è stato approvato il Codice della normativa statale in tema di turismo;
- (I) D.L. 24 gennaio 2012, n.1 "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", convertito dalla legge n. 27/2012, che al Titolo III, Capo II dà attuazione alla Direttiva 2009/12/CE concernente i diritti aeroportuali;
- (J) Regolamento ENAC sulla certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra (Ed. 5 del 23 aprile 2012);
- (K) Circolare ENAC APT 19 del 16 ottobre 2005 "Regolamento di scalo per gli aeroporti";
- (L) Circolare ENAC GEN 02 dell'8 luglio 2008 "Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio



2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo”;

(M) UNI EN ISO 9001 del 26 novembre 2008 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”;

(N) UNI 10600:2001 “Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”.

4. TERMINOLOGIA

La seguente terminologia si riferisce alla presente circolare e alla documentazione allegata:

Fattori di qualità: aspetti rilevanti nella percezione della qualità del servizio da parte dell'utente (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche, ecc.), standardizzati dalla Carta della mobilità e comuni per ogni modalità di trasporto.

Gestore aeroportuale o Società di gestione: soggetto cui, in virtù della normativa nazionale, è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato.

Handler o prestatore di servizi di assistenza a terra: soggetto che fornisce a terzi una o più categorie di servizi di assistenza a terra (*handling*), ossia le operazioni necessarie all'aeromobile (rimorchio, parcheggio, rifornimenti, pulizia, manutenzione ecc.), ai passeggeri (accettazione, imbarco, sbarco, ecc.), ai bagagli dei passeggeri, alle merci e posta (accettazione, magazzinaggio, smistamento, ecc.) per il corretto svolgersi del trasporto aereo. Se l'attività di assistenza a terra viene realizzata autonomamente da una compagnia aerea nell'ambito della propria attività di trasporto aereo si parla di autoassistenza a terra o autoproduzione dei servizi di assistenza a terra.

Un elenco completo dei servizi di assistenza a terra di cui si parla è riportato nell'allegato A del D.Lgs. n. 18 del 13.1.1999.

Indicatori di qualità: variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Operatori aeroportuali: soggetti privati che svolgono il proprio servizio nell'area del sedime aeroportuale: gestori aeroportuali, vettori aerei, *handler* e sub-concessionari.

Regolamento di scalo: documento che raccoglie le regole e le procedure stabilite per garantire

h



un regolare e sicuro utilizzo dell'aeroporto, alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti operanti sullo scalo. Viene predisposto dal gestore aeroportuale e, dopo essere stato sottoposto al Comitato degli utenti e ai principali operatori aeroportuali, è adottato dall'ENAC con Ordinanza del Direttore aeroportuale. In esso si evidenziano gli obblighi che i vari soggetti, sia pubblici che privati, assumono verso il gestore e verso l'ENAC, nel rispetto delle norme vigenti. E' disciplinato dalla circolare ENAC APT 19/2005.

Requisiti minimi di scalo: standard minimi di qualità che gli operatori aeroportuali devono assicurare per i servizi "essenziali" al fine di garantire la generale ottimizzazione delle risorse dello scalo. Sono riportati nel Regolamento di scalo.

Servizi "essenziali": servizi aeroportuali che possono incidere significativamente sulla funzionalità e sulla qualità generale dell'aeroporto, nonché interferire sulla qualità delle prestazioni di ciascun operatore e sui tempi schedulati dei voli.

SLA - Service Level Agreement: accordo tra operatori aeroportuali sui livelli di qualità del servizio, il quale definisce modalità e standard nell'erogazione e i relativi premi e penali.

Standard di qualità: livello di qualità di un servizio.

Sub-concessionario: soggetto a cui il gestore affida la gestione di beni o attività che rientrano nell'oggetto della concessione di gestione aeroportuale.

Vettore aereo: impresa di trasporto aereo titolare di una licenza di esercizio.

Volo di linea: servizio aereo che presenta le seguenti caratteristiche:

- a) su ogni volo sono messi a disposizione del pubblico posti e/o capacità di trasporto di merci e/o posta per acquisti individuali (direttamente dal vettore aereo o tramite i suoi agenti autorizzati);
- b) i voli sono effettuati in modo da assicurare il collegamento tra due o più aeroporti in base a un orario pubblicato, oppure con regolarità o frequenza tali da costituire una serie sistematica evidente.

5. APPLICABILITA'

La citata Carta della mobilità stabilisce che le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche e i soggetti erogatori di servizi connessi sono tenuti all'adozione della Carta dei servizi. *"Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle*



amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva [Ciampi-Cassese] negli atti che disciplinano la concessione".

L'Ente, pertanto, con la presente circolare disciplina l'adozione delle Carte dei servizi di competenza:

- dei gestori aeroportuali totali, nonché dei gestori parziali, anche in regime precario, autorizzati all'occupazione e all'uso dei beni demaniali rientranti nel sedime aeroportuale, operanti in scali che hanno registrato un traffico commerciale annuale superiore a 50.000 passeggeri nell'ultimo triennio. La circolare si applica, su base volontaria, ai gestori di scali con traffico commerciale annuale inferiore a 50.000 passeggeri nell'ultimo triennio; in tali casi il contenuto della Carta potrà essere semplificato e adeguato alla specifica realtà dello scalo.
- dei gestori aeroportuali che decidono, su base volontaria, di redigere la Carta dei servizi per il settore merci secondo il modello e la metodologia definiti dall'ENAC.
- dei vettori aerei provvisti di licenza di esercizio rilasciata dall'ENAC che effettuano voli di linea con aeromobili con numero di posti passeggeri pari o superiore a 20.

6. LA CARTA DEI SERVIZI STANDARD

I gestori aeroportuali e i vettori aerei redigono le proprie Carte dei servizi secondo i seguenti modelli di Carta dei servizi standard:

- La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri) – Allegato 3;
- La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci) – Allegato 5;
- La Carta dei servizi del vettore aereo – Allegato 6.

Le Carte sono divise in tre sezioni. La sezione I contiene una presentazione della struttura aziendale, dei servizi forniti e informazioni utili per il passeggero, nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente; la sezione II "Indicatori valorizzati" mostra lo schema degli indicatori di qualità divisi per fattori; la sezione III è dedicata alle procedure di reclamo, alle modalità di rimborso o ristoro e a eventuali protocolli di conciliazione adottati dall'azienda.

Il documento "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard- Linee guida", che sostituisce l'edizione del 2002 allegata alla Circolare APT-12, contiene informazioni e indicazioni per la redazione della Carta dei servizi standard e per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti (allegato 1).

Le Linee guida sono integrate dal documento metodologico "La qualità dei servizi nel trasporto

aereo: le Carte dei servizi standard - Metodologia”, che sostituisce l’edizione del 2002 allegata all’APT-12 e specifica le modalità con cui calcolare il valore degli indicatori (allegato 2).

7. MODALITA’ DI APPROVAZIONE

I destinatari della presente circolare, come individuati nel par. 5, ogni anno aggiornano e pubblicano la Carta dei servizi.

Tenendo conto dei tempi tecnici necessari alla rilevazione ed elaborazione dei risultati conseguiti in rapporto agli standard precedentemente stabiliti, la Carta dei servizi viene trasmessa all’ENAC entro il 28 febbraio di ogni anno per essere approvata. L’iter di approvazione delle Carte dei servizi del gestore aeroportuale e del vettore aereo è specificato rispettivamente ai paragrafi 7.1 e 7.2.

Le Carte, compilate secondo i documenti di riferimento di cui al par. 6 e trasmesse all’ENAC in formato pre-editoriale, contengono:

- gli standard di qualità per ognuno degli indicatori relativi al servizio erogato, specificando i risultati conseguiti nell’anno precedente e l’obiettivo previsto per l’anno in corso;
- le procedure di reclamo e le tipologie di disservizio per le quali sono previsti eventuali rimborsi;
- quanto previsto dalla Circolare GEN 02;
- quanto altro previsto nelle Linee guida.

Parte integrante del documento trasmesso per l’approvazione, ma non soggetto a pubblicazione, è rappresentato dagli standard di qualità relativi agli obiettivi promessi per l’anno precedente per ciascun indicatore.

La Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti – Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi assicura, nel corso dell’anno di riferimento, l’attività di monitoraggio e facilitazione ai fini della standardizzazione del procedimento in sede territoriale e dell’efficace conduzione delle attività correlate.

7.1. Approvazione della Carta dei servizi del gestore aeroportuale

Il gestore aeroportuale trasmette, entro il 28 febbraio di ogni anno, la propria Carta dei servizi alla Direzione aeroportuale ENAC territorialmente competente ai fini dell’approvazione.

La Direzione aeroportuale:

- a) esprime parere favorevole, entro 15 giorni dalla data di ricezione del documento, alla



Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti – Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi –, alla quale trasmette contestualmente copia del documento esaminato;

- b) ove reputeri necessario formulare osservazioni e/o richiedere modifiche o documentazione integrativa, ne dà comunicazione per iscritto alla società di gestione e per conoscenza anche alla Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti – Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi. Tale comunicazione, che interrompe i termini previsti per il procedimento, indica le tempistiche per la risposta da parte del gestore.

La Carta dei servizi viene approvata dal Direttore Centrale Coordinamento Aeroporti entro 15 giorni dalla ricezione del documento e del relativo parere favorevole da parte della Direzione Aeroportuale di riferimento.

7.2. Approvazione della Carta dei servizi del vettore aereo

Il vettore aereo trasmette, entro il 28 febbraio di ogni anno, la propria Carta dei servizi alla Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti – Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi ai fini dell'approvazione.

La Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi:

- a) esprime parere favorevole alla Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti, entro 30 giorni dalla data di ricezione del documento;
- b) ove reputeri necessario formulare osservazioni e/o richiedere modifiche o documentazione integrativa, ne dà comunicazione per iscritto al vettore aereo. Tale comunicazione, che interrompe i termini previsti per il procedimento, indica le tempistiche per la risposta da parte del vettore.

Il Direttore Centrale Coordinamento Aeroporti, preso atto del parere favorevole espresso dalla Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi, approva la Carta dei servizi del vettore entro 15 giorni dalla ricezione del documento e del relativo parere favorevole.

8. TEMPI E MODALITA' DI PUBBLICAZIONE

La Carta dei servizi viene pubblicata in formato elettronico sui siti web del gestore e del vettore aereo, in lingua italiana e inglese in versione accessibile. Le Carte dei servizi approvate sono consultabili anche attraverso il sito istituzionale dell'ENAC.

Il gestore e il vettore possono decidere di pubblicare la Carta dei servizi anche in formato cartaceo.



L'anno di riferimento per ogni edizione della Carta è compreso dal 1° gennaio al 31 dicembre.

La Carta dei servizi è pubblicata, dopo l'approvazione da parte dell'ENAC, entro il 15 aprile di ogni anno, o comunque entro 15 giorni dall'approvazione.

La Carta pubblicata indica il risultato conseguito nell'anno precedente e l'obiettivo previsto per l'anno in corso, così da rendere immediato per il passeggero il confronto tra gli standard raggiunti e quelli da perseguire.

I moduli per gli eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami sono pubblicati unitamente alla Carta dei servizi, di cui costituiscono parte integrante.

Laddove la Carta dei servizi sia pubblicata solo in formato elettronico, i moduli di reclamo saranno, tuttavia, sempre disponibili anche in formato cartaceo.

La Carta dei servizi sarà consultabile presso i punti informativi in aeroporto in luogo centrale e accessibile.

9. LA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE AEROPORTUALE (SETTORE PASSEGGERI E SETTORE MERCI)

9.1. Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri)

La sezione II della Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali (settore passeggeri) è composta da n. 34 indicatori valorizzati (allegato 3). A questi si aggiungono n. 12 indicatori di natura tecnica che non sono soggetti a pubblicazione, ma che sono tuttavia sottoposti ad approvazione da parte dell'ENAC, e gli indicatori specifici per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, contenuti nella circolare ENAC GEN 02.

L'acquisizione e l'elaborazione dei dati viene effettuata con le modalità stabilite nel documento "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard - Metodologia" (allegato 2).

Ai fini dell'elaborazione della Carta dei servizi, la società di gestione individua una figura manageriale responsabile della gestione della qualità dei servizi offerti in ambito aeroportuale. Le funzioni specifiche di tale soggetto sono indicate al paragrafo 6.3 delle Linee guida (all. 1).

I gestori aeroportuali non in possesso della certificazione ISO 9001:2008 si avvalgono di società certificate ai fini della rilevazione e del monitoraggio della qualità, restando comunque direttamente responsabili dei risultati di tali attività.

9.2. Il “miglioramento continuo” in aeroporto

La Carta dei servizi dei gestori (settore passeggeri) ha lo scopo di fornire informazioni, a cadenza annuale, sul livello di qualità dei servizi raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

Alcuni servizi, la cui regolarità è ritenuta fondamentale per il buon funzionamento del sistema aeroportuale, necessitano di un monitoraggio costante e sistematico da parte del gestore con la collaborazione degli operatori aeroportuali, allo scopo di prevenire le criticità e risolvere tempestivamente le problematiche che si possono presentare in aeroporto.

Il monitoraggio sul “miglioramento continuo” si effettua in tutti gli aeroporti che hanno registrato un traffico superiore a 1 milione di passeggeri nell'ultimo triennio. Tale attività, tuttavia, può essere svolta anche in aeroporti con traffico inferiore, con le opportune semplificazioni circa le modalità e la frequenza dei monitoraggi.

Il monitoraggio si realizza attraverso:

- l'identificazione di un “cruscotto” composto da n. 12 indicatori di qualità che fornisce, il livello delle prestazioni più significative dell'aeroporto (allegato 4);
- la compilazione da parte del gestore di un *report* giornaliero (d'ora in poi report) relativo ad alcune attività aeroportuali sulla base di un modello predisposto dall'ENAC (allegato 1 Linee guida). Il report, in formato elettronico, viene inviato all'ENAC ed è a disposizione di tutti gli operatori aeroportuali;
- l'attività di analisi dei dati raccolti attraverso gli indicatori del cruscotto e i report giornalieri.

A tal fine è costituito il “Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali”, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dal PH *terminal*, dal PH area di movimento, dai rappresentanti dei vettori e degli handler più significativi sullo scalo.

In relazione alla complessità delle singole realtà aeroportuali possono valutarsi variazioni nella composizione del Comitato, prevedendo la partecipazione di rappresentanti di altri operatori aeroportuali, dell'aviazione generale e degli Enti di Stato.

L'ENAC partecipa come osservatore alle riunioni del Comitato, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo.

Sulla base dei dati scaturiti dall'analisi del “cruscotto” e del report giornaliero, nonché dei reclami ricevuti dai passeggeri, il Comitato individua le criticità emerse o che possono emergere nello svolgersi delle attività dello scalo e identifica idonee azioni correttive.



Il Comitato viene convocato almeno ogni mese negli aeroporti con oltre 5 milioni di passeggeri annui nell'ultimo triennio e almeno ogni 3 mesi negli aeroporti tra 1 e i 5 milioni di passeggeri annui nell'ultimo triennio

9.3. Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci)

In considerazione del costante sviluppo del trasporto aereo delle merci, che ha visto nascere le cosiddette "Cargo City" in alcuni aeroporti italiani, l'Ente intende promuovere l'adozione di una Carta dei servizi del gestore aeroportuale anche per tale settore di attività.

Non esistendo a tale riguardo un obbligo normativo, il gestore ha facoltà di scegliere autonomamente se predisporre la Carta per il settore merci e di definire i contenuti della stessa.

L'ENAC ritiene comunque opportuno standardizzare la Carta anche per tale settore. A tal fine è stato definito un modello standard di Carta dei servizi specifico (all. 5); qualora il gestore aeroportuale si avvalga su base volontaria di tale strumento e si impegni a utilizzare le Linee guida e la metodologia di rilevazione contenute rispettivamente negli allegati 1 e 2 alla presente circolare, le modalità di approvazione e pubblicazione saranno in linea con quanto previsto nei paragrafi 7, 7.1 e 8.

La sezione II della Carta dei servizi standard del gestore aeroportuale (settore merci) predisposta dall'ENAC è composta da 24 indicatori valorizzati.

L'entrata a regime della Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci) prevede un periodo di *start-up* come descritto al paragrafo 11.

10. LA CARTA DEI SERVIZI DEL VETTORE AEREO

La sezione II della Carta dei servizi standard del vettore aeroportuale è composta da n. 45 indicatori (all. 6), di cui n. 23 obbligatori contrassegnati con la lettera "O". I restanti 22 indicatori possono essere inseriti dal vettore nella Carta dei servizi su base facoltativa..

Sono parte integrante della Carta dei servizi del vettore, inoltre, gli indicatori specifici per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, contenuti nella circolare ENAC GEN 02.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto ai livelli prefissati viene monitorato dal vettore con audit interni sulle prestazioni, per definire un eventuale piano di miglioramento progressivo delle stesse.

L'acquisizione dei dati viene effettuata con le modalità stabilite nel documento "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard - Metodologia".

I vettori che non sono in possesso della certificazione ISO 9001:2008 si avvalgono di società



certificate ISO 9001:2008 ai fini della rilevazione e del monitoraggio della qualità, restando comunque direttamente responsabili dei risultati di tali attività.

Per la Carta dei servizi del vettore aereo si prevede un periodo di *start-up*, come descritto al paragrafo 11. Alla fine di tale periodo, la Carta entrerà a regime secondo quanto previsto dall'art. 783 del Codice della navigazione.

11. START-UP

I tempi tecnici necessari affinché la Carta dei servizi del gestore aeroportuale per il settore merci e la Carta dei servizi del vettore aereo possano entrare a regime sono quantificati in tre annualità: il primo anno è dedicato al rilievo dello standard di qualità in essere, il secondo anno alla programmazione del miglioramento e durante l'ultimo anno si procede alla verifica della conformità tra il miglioramento programmato e lo standard raggiunto.

La prima pubblicazione delle suddette Carte dei servizi, pertanto, avverrà il quarto anno secondo le modalità descritte al paragrafo 8.

Durante il primo triennio di sperimentazione l'ENAC valuterà eventuali problematiche in collaborazione con i soggetti interessati.

12. SANZIONI

L'art. 705, comma 2, lett g) del Codice della navigazione prevede l'obbligo, per il gestore aeroportuale, di redigere la Carta dei servizi e di garantire il rispetto degli standard di qualità in essa indicati. In caso di inosservanza sono applicabili le misure sanzionatorie stabilite nella convenzione di gestione totale aeroportuale.

Inoltre il Regolamento di scalo, adottato con ordinanza della Direzione aeroportuale, vincola tutti i soggetti che svolgono attività in ambito aeroportuale al rispetto dei requisiti minimi di scalo e all'attuazione della Carta dei servizi del gestore. L'inosservanza da parte degli operatori comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative stabilite dall'art. 1174 "Inosservanza di norme di polizia" del Codice della navigazione; a tal fine il gestore, verificata la violazione delle prescrizioni del Regolamento di scalo da parte dei fornitori di servizi aerei e aeroportuali, ne dà comunicazione alla competente Direzione aeroportuale proponendo l'applicazione delle conseguenti misure sanzionatorie (705, comma 2 lett. e-bis) del Codice della navigazione).

Il Direttore aeroportuale applica il procedimento sanzionatorio di cui alla Legge 24 novembre 1981, n. 689 e, ove ritenga fondato l'accertamento, con apposita ordinanza-ingiunzione

AR



commina la sanzione. Qualora non ne ravvisi gli estremi, emette ordinanza motivata di archiviazione degli atti.

Il vettore aereo è soggetto a misure sanzionatorie comminate dall'ENAC in caso di inadempienza agli obblighi di redazione della Carta dei servizi e di rispetto della qualità promessa, così come stabilito all'art. 783 del Codice della navigazione.

Tali misure, che nei casi più gravi prevedono la revoca della licenza, saranno definite con apposito regolamento dell'ENAC e rese applicabili successivamente al periodo di *start-up*.

Il vettore aereo con licenza di esercizio rilasciata da un'autorità estera o che utilizza aeromobili con numero di posti inferiore a 20, per cui non è previsto l'obbligo di redazione della Carta dei servizi, è comunque tenuto a rispettare i requisiti minimi di scalo, in coerenza con quanto previsto dall'art. 699 del Codice della navigazione ("Uso degli aeroporti aperti al traffico civile"). Per le relative sanzioni si rimanda a quanto riportato nel presente paragrafo in merito alle violazioni al Regolamento di scalo.

13. DECORRENZA

La presente circolare entra in vigore alla data di pubblicazione. Dalla stessa data sono abrogate le circolari APT-12 e APT-31.

Le disposizioni sulla rilevazione degli standard delle Carte dei servizi - settore passeggeri del gestore aeroportuale si applicano a decorrere dal 1° gennaio 2015, ai fini dell'approvazione e della pubblicazione nell'anno successivo.

Il periodo di *start-up* della Carta dei servizi del vettore aereo decorre dal 1° gennaio 2015.

Il Direttore Generale

Dott. Alessio Quaranta

ALLEGATI:

- Allegato 1: La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard; Linee guida;
- Allegato 2: La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard; Metodologia;
- Allegato 3: La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri);
- Allegato 4 : Il Cruscotto sulla regolarità e qualità dei servizi: indicatori;
- Allegato 5: La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci);
- Allegato 6: La Carta dei servizi del vettore aereo.