



**N. 01/2014 Edizione 1**

**Data: 31/10/2014**

**LA QUALITA' DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO  
LE CARTE DEI SERVIZI STANDARD  
LINEE GUIDA**



**INDICE**

1.	Introduzione: la centralità del passeggero .....	4
2.	Il contesto generale.....	5
2.1.	La Carta della mobilità.....	5
2.2.	Le Carte dei servizi e il ruolo dell'ENAC .....	7
2.2.1.	La standardizzazione .....	7
2.2.2.	Il monitoraggio dell'ENAC .....	7
3.	La Carta dei servizi e il Regolamento di scalo .....	8
4.	Le Carte dei servizi e il ruolo dell' <i>handler</i> .....	8
5.	La gestione dei reclami .....	9
6.	La Carta dei servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri) .....	10
6.1.	Indicatori di qualità .....	11
6.2.	Qualità dei servizi e compiti del gestore aeroportuale.....	11
6.3.	Responsabile della qualità dei servizi del gestore aeroportuale.....	12
6.4.	Il miglioramento continuo.....	13
6.4.1.	Report giornaliero sulle attività aeroportuali.....	13
6.4.2.	Il cruscotto sulla regolarità e qualità dei servizi.....	14
6.5.	Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali.....	14
7.	La Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci) .....	15
8.	La Carta dei servizi dei vettori aerei .....	17
8.1.	Indicatori di qualità nei servizi offerti sulla rete di collegamenti .....	17
8.2.	Qualità dei servizi e compiti del vettore aereo .....	18
8.3.	Sperimentazione .....	18
9.	La Carta dei servizi standard dell'aeroporto .....	18

Allegato 1: Schema tipo di report giornaliero relativo ad alcune attività aeroportuali

## 1. INTRODUZIONE: LA CENTRALITA' DEL PASSEGGERO

La crescita negli ultimi decenni del numero di viaggiatori aerei, la liberalizzazione del mercato del trasporto aereo, la maggiore concorrenza tra le aziende del settore con la conseguente riduzione del costo dei biglietti, e, non per ultimo, la nascita dei cosiddetti voli *low cost*, hanno indotto l'Unione Europea e i singoli Stati Membri a prestare maggiore attenzione alla tutela dei passeggeri e al rispetto dei loro diritti in caso di disservizi causati dagli operatori aeroportuali. L'impegno da parte della Commissione Europea per la tutela e il rispetto dei diritti del passeggero si è concretizzato negli anni recenti nell'emissione di due regolamenti che hanno standardizzato importanti aspetti del trasporto aereo in ambito europeo:

- Il Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. L'attenzione a una maggiore tutela del passeggero è rafforzata dalla sentenza della Corte di Giustizia Europea del 19 novembre 2009 che stabilisce il diritto alla compensazione pecuniaria anche per i passeggeri che raggiungono la destinazione con oltre tre ore di ritardo rispetto all'orario di arrivo pubblicato.
- Il Regolamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 che stabilisce le responsabilità e le regole per la tutela e l'assistenza delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

In Italia, già nel 2001, è stata varata dall'ENAC la prima Carta dei Diritti del Passeggero, giunta nel 2009 alla sua sesta edizione: in tale pratico vademecum l'utente del trasporto aereo individua facilmente i propri diritti nell'ambito delle diverse tipologie di disservizio che potrebbero verificarsi. In relazione a tali diritti l'ENAC ha il ruolo attivo di garante, permettendo al passeggero danneggiato di ottenere una reale ed efficace assistenza.

La tutela dei diritti del passeggero si è affiancata all'esigenza di monitorare e di migliorare la qualità dei servizi offerti in aeroporto e durante il volo.

La circolare APT 12 "La qualità dei servizi del trasporto aereo: Le Carte dei Servizi standard", emessa dall'ENAC nel 2002, ha introdotto la Carta dei servizi quale strumento di monitoraggio della qualità dei servizi, standardizzando sia gli indicatori di qualità ("Linee guida"), sia la metodologia di rilevazione ed elaborazione dei dati ("La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard - Metodologia").

La standardizzazione delle Carte dei servizi sulla base di un unico modello, insieme al supporto di una metodologia di rilevazione e di elaborazione dei dati comune, consente ai

passaggeri un facile confronto tra gli operatori che prestano il medesimo servizio e offre agli stessi uno strumento con cui valutare la qualità dei servizi.

Inoltre la misurazione dei livelli di qualità dà la possibilità di istituire meccanismi di riconoscimento ufficiale dei soggetti che si sono distinti nei rispettivi standard qualitativi, anche attraverso idonea pubblicità da parte dell'ENAC. I gestori aeroportuali e i vettori aerei che avranno perseguito e ottenuto i migliori livelli di qualità nei servizi offerti all'utenza otterranno così visibilità in ambito locale e nazionale, con ovvio ritorno in termini di immagine.

Per i riferimenti normativi e la terminologia relativi alle presenti Linee guida si fa riferimento, rispettivamente, ai paragrafi 3 e 4 della Circolare.

## 2. IL CONTESTO GENERALE

### 2.1. La Carta della mobilità

Il documento di base che stabilisce i principi a cui attenersi per la redazione e gestione delle Carte dei servizi è costituito dal D.P.C.M. 27.01.1994. Nel fissare i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici in Italia, esso stabilisce quanto segue:

- *“Sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, [...] alla libertà, alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione”;*
- *“I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto”;*
- *“Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche [...] e sono periodicamente aggiornati [...]. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorarli progressivamente e [...] rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi”;*
- *“I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati [...] Prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità”;*
- *“Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati 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*";

- *“Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori”.*

Il D.P.C.M 30.12.1998, la cosiddetta Carta della mobilità, dispone che le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche e i soggetti erogatori di “servizi connessi”<sup>1</sup> sono tenuti ad adottare una propria Carta dei servizi.

Nella Carta della mobilità è stabilita la struttura tipo delle Carte dei servizi aziendali che si divide in tre sezioni: 1) peculiarità dell'azienda, 2) definizione di impegni e di livelli di servizio promessi, specificando le modalità di verifica e aggiornamento, 3) procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Sono specificati i 12 fattori di qualità del servizio, ovvero sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche, *comfort* del cliente, servizi aggiuntivi, servizi per viaggiatori con handicap, informazione alla clientela, aspetti relazionali e comportamentali, servizi di sportello, integrazione intermodale e attenzione all'ambiente.

Per ogni fattore sono individuati adatti indicatori di qualità. In corrispondenza ai singoli indicatori sono specificati i valori degli standard, da considerare impegni benché non previsti da obblighi normativi. Il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità è misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte dalla componente del servizio presa in esame.

La Carta della mobilità prevede, inoltre, l'attivazione di sistemi di monitoraggio degli standard, dei fattori di percezione globale e dell'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per tre principali tipologie: “lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza dell'azienda, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta”.

La seconda parte del D.P.C.M. contiene le “Schede tematiche modali”; in esse sono indicati i fattori di qualità e i corrispondenti indicatori per la misura dei risultati, distinguendo fra sondaggi e rilevazioni. Sono analizzati 17 settori, fra i quali quelli delle compagnie aeree e delle società di gestione aeroportuale; per ognuno di essi è proposto un possibile schema di indicatori, mantenendo invariati i 12 fattori di qualità del servizio già definiti.

L'ENAC, nell'esercizio delle proprie funzioni di “definizione e controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo”, ha emesso nel 2002 la circolare APT 12 con i

<sup>1</sup> “Per servizi connessi si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità” (D.P.C.M 30.12.1998).

relativi allegati “Linee guida” e “Metodologia”, allo scopo di individuare i fattori, gli indicatori e i relativi standard di qualità a cui si devono uniformare i gestori e gli operatori aeroportuali nella predisposizione delle proprie Carte dei servizi.

Si procede ora alla revisione di tali disposizioni, tenendo conto degli sviluppi normativi intervenuti negli ultimi anni, dell’evoluzione del trasporto aereo e della diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione.

## **2.2. Le Carte dei servizi e il ruolo dell’ENAC**

### *2.2.1. La standardizzazione*

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento che consente all’ENAC di monitorare l’andamento della qualità dei servizi offerti dagli operatori e al passeggero di mettere a confronto la qualità dei servizi offerta dagli operatori che svolgono il medesimo servizio.

Tali finalità sono realizzabili solo a seguito della standardizzazione:

- a) degli indicatori utilizzati per identificare i livelli di qualità offerti nell’ambito dei diversi servizi;
- b) delle unità di misura per ognuno degli indicatori in questione;
- c) delle metodologie di rilevazione dei livelli di qualità di ogni indicatore, per rendere significativi i suddetti confronti;
- d) del cruscotto di indicatori per realizzare il monitoraggio sul miglioramento continuo di alcuni servizi resi in aeroporto.

Il processo di standardizzazione posto in essere dall’ENAC ha portato all’emissione di Carte dei servizi fra di loro coerenti e rispondenti a una strategia comune.

### *2.2.2. Il monitoraggio dell’ENAC*

La standardizzazione degli indicatori, delle unità di misura e della metodologia di rilevazione, come già evidenziato, rende più agevole l’attività di monitoraggio svolta dall’ENAC. Tale attività di monitoraggio si realizza attraverso:

- la verifica della rilevazione degli standard qualitativi dei servizi offerti, in conformità con le metodologie indicate;
- l’adozione di idonee iniziative nei casi di acclarata inefficienza del Sistema Qualità predisposto dagli operatori;
- la vigilanza sulla divulgazione degli standard qualitativi previsti e misurati, così da permettere all’utenza un corretto confronto fra impegni iniziali e realtà rilevata;
- l’approvazione delle Carte dei servizi prodotte dai gestori aeroportuali e dai vettori,

verificata la congruenza con le rispettive Carte dei servizi standard, nonché con gli impegni assunti nell'anno precedente.

### 3. LA CARTA DEI SERVIZI E IL REGOLAMENTO DI SCALO

L'art. 705, comma 2, lett. e) del Codice della Navigazione prescrive, tra l'altro, l'obbligo del "rispetto delle prescrizioni del Regolamento di scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali". A tale riguardo la circolare ENAC APT 19/2005 prevede che *"una parte del Regolamento sia dedicata alle procedure predisposte dal gestore per garantire il rispetto degli standard di qualità previsti dalla propria Carta dei servizi, con identificazione degli indicatori di qualità stabiliti e i relativi sistemi di misurazione"*.

Il Regolamento di scalo individua i requisiti qualitativi minimi per alcuni servizi ritenuti essenziali all'operatività dello scalo stesso e di cui il gestore è garante, nell'ambito dei propri compiti di coordinamento e controllo. Tali requisiti minimi non sono stabiliti a livello nazionale, ma sono valutati in base alle specifiche del singolo aeroporto e, nell'ambito di uno stesso scalo, sono fissati standard minimi diversi per contesti sostanzialmente diversi (tipologie di vettori *low cost*, aerostazioni diverse, ecc.), così da garantire il migliore possibile utilizzo delle risorse a disposizione e il rispetto degli impegni assunti dal gestore nella propria Carta dei servizi. L'inosservanza dei contenuti del Regolamento di scalo, inclusi i requisiti minimi, comporta per il soggetto inadempiente l'attivazione di sanzioni o provvedimenti di limitazione o sospensione dell'attività (art. 705, comma 2, lett.e-bis) e lett.e-ter) del Codice della navigazione).

### 4. LE CARTE DEI SERVIZI E IL RUOLO DELL'HANDLER

Ogni soggetto operante sullo scalo ha il compito di cooperare affinché siano rispettati gli standard qualitativi dichiarati nelle Carte dei servizi, intesi come risultato finale di procedure coinvolgenti l'attività di più operatori<sup>2</sup> ovvero come risultato globale delle stesse procedure effettuate da operatori diversi<sup>3</sup>.

Il Regolamento ENAC sulla certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a

<sup>2</sup> Ad esempio un elevato valore dell'indicatore n. 27 della Carta dei servizi del gestore "Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)" presuppone la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti: la corretta informazione sull'entità del ritardo di un volo in partenza deriva da una corretta e tempestiva comunicazione da parte del vettore coinvolto sul previsto orario di arrivo dell'aeromobile che dovrà partire.

<sup>3</sup> Ad esempio, tempo di attesa al *check in* (indicatore n. 29 della Carta dei servizi del gestore) dichiarato dal gestore nella propria Carta dei servizi, comporta l'impegno, oltre che del gestore-*handler*, di tutte gli altri operatori (che effettuano direttamente tale attività o che la commissionano a terzi) a far sì che tale standard possa rispecchiare l'intera realtà aeroportuale.

terra e la relativa circolare ENAC APT-02 prevedono che gli *handler* si impegnino al rispetto dei parametri di qualità dei servizi fissati nella Carta dei servizi del gestore aeroportuale e dei requisiti minimi stabiliti nel Regolamento di scalo dell'aeroporto e che adottino un sistema di rilevazione della qualità dei servizi dagli stessi prestati.

L'*handler*, nello svolgimento della propria attività, deve altresì conformarsi agli standard richiesti dal vettore a cui favore svolge i servizi di assistenza a terra.

L'*handler* ricopre, pertanto, un ruolo determinante nel raggiungimento degli obiettivi di qualità contenuti nella Carta dei servizi sia dei gestori che dei vettori. E' fondamentale la partecipazione attiva di tale categoria di operatori in tutte le fasi di redazione delle Carte dei servizi.

## 5. LA GESTIONE DEI RECLAMI

Parte integrante della Carta dei servizi è la sezione dedicata ai reclami. Coerentemente a quanto prescritto dalle norme UNI 10600, a cui si rinvia, i soggetti erogatori predispongono un apposito modello per la redazione del reclamo (completo dei recapiti e delle informazioni utili a tal fine), specificando tempi e modalità di risposta (entro 30 gg. è prescritto un riscontro scritto) e precisando le casistiche che danno diritto a forme di risarcimento, con le informazioni correlate (coperture assicurative, entità dei risarcimenti, procedure, ecc.).

Il soggetto erogatore del servizio predispone la raccolta dei dati relativi ai reclami ricevuti, classificati per tipologie (lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza dell'azienda, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente) ed elaborati al fine di individuare gli indici più significativi (tasso di reclamo, tempo medio di risposta, tempo medio di soluzione delle controversie, confronto con i due periodi precedenti, ecc.), da mettere a disposizione dei passeggeri e dell'utenza in generale.

La raccolta e l'elaborazione dei reclami sono oggetto di esame da parte del gestore aeroportuale e del Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi, ove presente, in quanto importante fonte di informazione per l'identificazione qualitativa e quantitativa delle cause dei disservizi e dei settori/funzioni più critici tra quelli monitorati. La frequenza dell'esame è determinata in funzione delle esigenze dello scalo; comunque, la cadenza non potrà superare un trimestre.

I resoconti sui reclami ricevuti saranno resi disponibili, su richiesta, ai soggetti interessati.

**6. LA CARTA DEI SERVIZI DEI GESTORI AEROPORTUALI (SETTORE PASSEGGERI)**

I gestori aeroportuali, come individuati al paragrafo 5 della circolare GEN-06, hanno l'obbligo di redigere annualmente la propria Carta dei servizi (settore passeggeri). I gestori di scali con traffico commerciale annuale inferiore a 50.000 passeggeri adottano la Carta dei servizi su base volontaria e possono semplificarne e adeguarne il contenuto in relazione alla propria specifica realtà.

Nel suo ruolo di coordinamento, ogni gestore riporta nella propria Carta i livelli di qualità globalmente assicurati nello scalo, relativamente ai servizi offerti direttamente o tramite gli operatori di *handling* presenti nello scalo; in questo modo il passeggero può disporre di un'informazione utile e comprensibile relativa a una determinata tipologia di servizi, anche laddove il gestore si occupi solo di una parte di essi ovvero di una componente del processo a essi connesso. Se, ad esempio, il *check-in* fosse attuato per alcuni vettori dal gestore, per altri da *handler* terzi, per altri in autoproduzione, lo standard da riportare come "Tempo di attesa al *check-in*" sarà rappresentativo di tutte le realtà presenti. Naturalmente può essere contestualmente specificato che la responsabilità del livello di qualità riportato non è di esclusiva responsabilità del gestore.

Nell'eventualità in cui un determinato servizio sia offerto in contesti sostanzialmente diversi, tali da consigliare una differenziazione dei corrispondenti standard di qualità (ad es: standard assicurati nel caso di voli di linea, diversi dagli analoghi standard riferibili a voli non di linea), il gestore valuta l'opportunità di riportare tale differenziazione nell'ambito dello stesso indicatore. La Carta dei servizi è accompagnata dalla pubblicazione di una Guida ai servizi elaborata in collaborazione con il Comitato, ove presente. All'interno della Guida compare, fra l'altro:

- la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso;
- la planimetria delle aerostazioni con evidenziata l'ubicazione dei centri informativi di scalo, delle fermate di treno, bus, taxi e uffici di *rental-car*;
- gli orari dei servizi di trasporto pubblico principali città-aeroporto (non limitandosi possibilmente alla loro generica frequenza), i relativi gestori con i rispettivi recapiti telefonici e gli orari dell'eventuale navetta aeroportuale;
- le principali formalità sanitarie, doganali e di sicurezza utili per il viaggiatore;
- le informazioni sulla presenza di alcuni servizi o attrezzature utili al passeggero, fra i quali i seguenti: servizio medico interno, aree per fumatori, casse pagamento parcheggio (precisare il numero di casse e il numero di posti auto), ristoranti/self service (ubicazione, numero e rispettivo orario di operatività e disponibilità di ristoranti con menu specifici),

servizi di telefonia (specificare gestori), fax, *internet point/e-mail point*, farmacia, deposito bagagli (specificare localizzazione e orario), banche, cambio valuta, bancomat, ufficio postale, *nursery*, aree gioco, fasciatoi, postazioni di ricarica cellulari e *laptop*, erogatori acqua potabile, distributori di bibite/*snack*, varchi prioritari per famiglie con bambini, fonti informative a distanza (specificare). I servizi sopra indicati sono richiamati se presenti, con l'eccezione del deposito bagagli, bancomat e *nursery*, che sono in ogni caso indicati, indicando "no" se assenti;

- il costo dei carrelli portabagagli;
- le istruzioni per usufruire dei servizi diretti alle varie tipologie di passeggeri;
- i moduli per i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti.

### **6.1. Indicatori di qualità**

Le Carte dei servizi del gestore (settore passeggeri) sono redatte secondo il modello riportato nell'allegato 3 della circolare GEN-06, rispettando la metodologia precisata nel documento tecnico d'accompagnamento (all. 2 Circ. GEN-06).

Gli indicatori specifici per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta sono contenuti nella circolare ENAC GEN 02 e costituiscono parte integrante della Carta dei servizi.

Per le modalità di approvazione e pubblicazione, si rimanda ai paragrafi. 7, 7.1 e 8 della circolare GEN-06.

Laddove siano presenti uno o più operatori di *handling*, gli standard rispecchieranno l'intera realtà aeroportuale e non si limiteranno ai soli servizi offerti dal gestore aeroportuale.

### **6.2. Qualità dei servizi e compiti del gestore aeroportuale**

Il gestore aeroportuale è tenuto a:

- rilevare gli standard qualitativi dichiarati nella propria Carta dei servizi utilizzando le metodologie di cui all'allegato 2 della circolare GEN-06 e a inoltrarli al Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali, ove presente. Laddove i servizi di cui il gestore dichiara uno standard di qualità siano svolti da soggetti terzi ovvero in autoproduzione da parte di un vettore, anche tale porzione di servizi è monitorata dal gestore; quest'ultimo può disporre così delle rilevazioni di qualità sull'intero panorama aeroportuale: il dato sintetico da riportare nella Carta dei servizi è naturalmente costituito dal valore statisticamente rappresentativo dell'intera realtà di scalo;
- rilevare i valori degli standard relativi ai servizi "essenziali" offerti dai vettori aerei;
- effettuare, su richiesta del Comitato, rilevazioni di *customer satisfaction* dei servizi di

- assistenza a terra prestati per conto dei vettori; tali rilevazioni sono trasmesse al Comitato;
- rendere disponibile una propria struttura tecnica per le attività attribuite al Comitato;
  - inserire nei contratti che regolano i rapporti di sub-concessione la clausola di rispetto della Carta dei servizi;
  - certificarsi a norma ISO 9001, ovvero affidare a società certificate la rilevazione e il monitoraggio della qualità dei servizi, restando comunque direttamente responsabili dei risultati di tale attività. In caso di affidamento a terzi in appalto delle attività manutentive, l'appaltatore dovrà essere in possesso di tale certificazione;
  - inserire fra i processi del sistema di gestione per la qualità ISO 9001, la produzione e gestione della Carta dei servizi e la gestione dei reclami.

### 6.3. Responsabile della qualità dei servizi del gestore aeroportuale

L'attuazione delle politiche di qualità dei servizi offerti in ambito aeroportuale e il loro riesame ai fini del miglioramento degli standard sono funzioni di esclusiva responsabilità del gestore, il quale individua al proprio interno una specifica professionalità dotata della necessaria autorità e autonomia decisionale.

Per aeroporti con traffico superiore ai 5 milioni di passeggeri/anno nell'ultimo triennio, le funzioni di tale figura professionale non sono cumulabili con quelle svolte dal *Post Holder Terminal*.

Le funzioni principali attribuite al Responsabile della qualità dei servizi sono:

- la gestione del sistema di *audit e reporting*;
- l'individuazione degli obiettivi di miglioramento, analizzando le reali possibilità e le reali necessità dello scalo;
- la valutazione della congruità dei livelli qualitativi effettivamente prestati dal gestore e dai singoli operatori rispetto a quelli indicati nelle Carte dei servizi e ai requisiti minimi di scalo;
- la valutazione della correttezza delle metodologie utilizzate;
- la messa a disposizione dei dati e la rilevazione ed elaborazione degli stessi (standard Carta dei servizi; cruscotto; obiettivi qualità contratto di programma; minimi di scalo; reclami), anche con l'ausilio delle strutture a disposizione dei Post Holder;
- la gestione dei reclami;
- il coordinamento con gli altri soggetti e/o enti aeroportuali sugli aspetti inerenti la qualità;
- il coordinamento del Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali;

- la verifica dell'attuazione delle azioni concordate in sede di Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali;
- la redazione della Carta dei servizi, sentiti i rappresentanti delle compagnie aeree operanti sullo scalo e degli altri operatori aeroportuali.

#### 6.4. Il miglioramento continuo

La Carta dei servizi è un documento dedicato ai passeggeri dello scalo che consente loro di avere un dato complessivo relativo alle prestazioni “qualitative” dei servizi aeroportuali alla conclusione dell'annualità presa a riferimento.

Nel corso dell'applicazione della circolare APT 12/2002 è emersa la necessità non solo di avere un quadro generale e complessivo delle prestazioni fornite ogni anno, ma anche di disporre di una raccolta di dati sulla cui base analizzare, mese per mese, il reale andamento della qualità dei servizi offerti in uno scalo.

Per sopperire a tale necessità, l'ENAC ha emesso la circolare APT 31, introducendo in ambito aeroportuale il concetto di miglioramento continuo della regolarità e qualità dei servizi, realizzabile tramite un monitoraggio costante e condiviso con tutti gli operatori presenti in aeroporto. Tale monitoraggio viene eseguito su un numero ristretto di indicatori relativi a quei servizi che determinano il buon funzionamento del sistema aeroporto.

Vista la stretta relazione tra la presente circolare GEN-06 e la circolare APT 31, sono confluite nella prima le disposizioni relative al miglioramento continuo.

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. Gli strumenti che supportano il monitoraggio costante dei servizi sono il *report* giornaliero (v. par. 6.4.1) sulle attività aeroportuali, compilato dal gestore, e il cruscotto sulla regolarità e qualità dei servizi (v. par. 6.4.2).

##### 6.4.1. *Report giornaliero sulle attività aeroportuali*

Il *report* giornaliero sulle attività aeroportuali è uno strumento di massima utilità per monitorare l'andamento della qualità. Il gestore ha il compito di compilare una breve “relazione” contenente la sintesi giornaliera delle attività aeroportuali. Il *report* è trasmesso in via telematica alla Direzione aeroportuale di riferimento ed è consultabile da tutti gli operatori aeroportuali.

Uno schema tipo di *report* giornaliero è allegato alle presenti Linee guida (all. 1). Tale modello

rappresenta un utile riferimento, fermo restando che il documento sarà frutto di una elaborazione fatta individualmente da ciascun gestore aeroportuale in base alle peculiarità dello scalo.

#### *6.4.2. Il cruscotto sulla regolarità e qualità dei servizi*

La definizione di un cruscotto indicativo delle prestazioni aeroportuali che maggiormente incidono sul buon funzionamento dello scalo, da aggiornare periodicamente, ha come finalità quella di fornire, soprattutto al gestore, ma anche agli altri operatori aeroportuali, una situazione costantemente aggiornata sugli effettivi standard di qualità dei servizi aeroportuali, in modo da poter intervenire tempestivamente (e in anticipo rispetto ai periodi di grande traffico) con idonee azioni correttive. Si raccomanda di effettuare l'aggiornamento a cadenza mensile per gli aeroporti con traffico al di sopra dei 5 milioni di passeggeri annui nell'ultimo triennio e trimestrale per gli aeroporti con traffico tra 1 milione e i 5 milioni di passeggeri annui nell'ultimo triennio.

Il cruscotto definito dalla circolare ENAC GEN-06 (all. 4) è composto da 12 indicatori. Il positivo riscontro avuto a seguito dell'introduzione del citato cruscotto di indicatori ha, infatti, suggerito l'aumento del numero dei servizi da sottoporre a monitoraggio costante. Tali indicatori non sono a disposizione del pubblico, ma sono oggetto di analisi da parte del Comitato.

La metodologia di rilevazione degli indicatori del cruscotto è quella riportata nell'allegato 2 alla circolare GEN-06.

Il paniere di indicatori può essere esteso a discrezione del Comitato. Ad esempio, oltre alle prestazioni complessive, si potranno indicare quelle di ciascun *handler* o mettere a confronto i risultati prestazionali dell'aeroporto nei periodi di bassa e alta stagione, a seguito dell'introduzione di nuovi vettori, *handler*, sub-concessionari, maestranze stagionali, ecc.

Il cruscotto viene trasmesso alla Direzione aeroportuale secondo le scadenze concordate ed è discusso all'interno del Comitato.

#### **6.5. Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali**

Il "Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali" è presente in ogni scalo ove opera una società di gestione aeroportuale e ove si è registrato un traffico superiore a 1 milione di passeggeri annui nell'ultimo triennio.

La composizione del Comitato è indicata al paragrafo 9.2 della Circolare GEN-06.

Il Comitato ha il compito di effettuare il monitoraggio sulla regolarità e qualità dei servizi

aeroportuali ai fini del miglioramento continuo e viene convocato almeno ogni mese negli aeroporti con oltre 5 milioni di passeggeri l'anno nell'ultimo triennio, e almeno ogni 3 mesi negli aeroporti tra 1 e i 5 milioni di passeggeri l'anno nell'ultimo triennio. La frequenza degli incontri può intensificarsi in funzione delle esigenze dello scalo, qualora il Comitato lo ritenga opportuno. In particolare, la cadenza può essere modificata in funzione del periodo stagionale o di particolari circostanze (ristrutturazione di un *terminal*, aumento della capacità aeroportuale, eventi istituzionali, ecc.).

Lo scopo è quello di individuare tempestivamente e analizzare in maniera condivisa eventuali criticità per porre in essere idonee azioni correttive.

Oggetto di approfondimento in seno al Comitato sono anche:

- i contenuti del *report* giornaliero del gestore sui servizi di scalo e le rilevazioni del cruscotto;
- i reclami dei passeggeri pervenuti alla Direzione aeroportuale ENAC, al gestore aeroportuale o ai vettori;
- i rilievi dei funzionari ENAC, nell'ambito della loro attività ispettiva;
- le segnalazioni pervenute dai vettori e dagli *handler*;
- le segnalazioni pervenute in merito alla applicazione del Reg. (CE) 1107/06;
- altre segnalazioni.

Il Comitato, dopo aver discusso e identificato le azioni di miglioramento, individua i soggetti a cui attribuire la loro implementazione, concordando i tempi necessari per la loro esecuzione. Il Responsabile della qualità dei servizi verifica l'attuazione delle azioni concordate.

## 7. LA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE AEROPORTUALE (SETTORE MERCI)

La crescente importanza del settore merci nel trasporto aereo ha portato alla nascita, in alcuni aeroporti italiani, delle cosiddette *Cargo City*, aree attrezzate interamente dedicate al trasporto merci. L'efficienza dei servizi offerti in uno scalo per il trasporto delle merci ha un impatto economico rilevante per le aziende che si avvalgono dell'aereo come mezzo di trasporto dei propri prodotti. Il gestore aeroportuale può, pertanto, avere l'esigenza di pubblicizzare i servizi che offre in aeroporto attraverso la redazione di una propria Carta dei servizi dedicata al settore cargo.

La normativa non prevede nessun obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi relativa al settore merci. Il gestore aeroportuale ha, pertanto, facoltà di scegliere autonomamente se predisporre tale Carta, nonché gli eventuali contenuti della stessa (numero di indicatori, unità

di misura, ecc.).

Tuttavia, considerato il costante sviluppo del trasporto aereo delle merci e il processo di standardizzazione avviato dall'ENAC ai fini della qualità dei servizi, l'Ente ha ritenuto necessario definire una Carta dei servizi standard anche per il settore merci.

Qualora il gestore decida di redigere la propria Carta dei servizi (settore merci) secondo il modello definito dall'Ente (all. 5 Circ. GEN-06) e di compilarla secondo le presenti Linee guida e il documento metodologico di riferimento (all. 2 Circ. GEN-06), la Carta sarà soggetta all'approvazione dell'ENAC. In questo caso le modalità di approvazione e pubblicazione saranno in linea con quanto previsto nei paragrafi 7, 7.1 e 8 della circolare GEN-06. La Carta approvata dall'ENAC sarà consultabile attraverso un *link* pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Ente.

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

Laddove siano presenti uno o più operatori di *handling*, gli standard rispecchieranno l'intera realtà aeroportuale e non si limiteranno ai soli servizi eventualmente offerti dal gestore aeroportuale.

La Carta dei servizi è accompagnata da una Guida ai servizi elaborata in collaborazione con il Comitato. All'interno della Guida sono pubblicati, fra l'altro:

- la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso;
- la planimetria dell'aerea dedicata al settore cargo;
- gli orari dei servizi;
- i moduli per i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti.

Per i compiti del gestore aeroportuale si fa riferimento al paragrafo 6.2 delle presenti Linee guida.

L'entrata a regime della Carta dei servizi del gestore aeroportuale (settore merci) prevede un periodo di sperimentazione della durata di 3 anni. I valori degli eventuali livelli di servizio promessi per il primo anno di utilizzo di uno specifico indicatore corrisponderanno alle reali potenzialità aziendali. Durante il primo anno i gestori provvederanno al rilievo dello standard in essere; il secondo anno sarà dedicato alla programmazione degli obiettivi di miglioramento; infine il terzo anno si procederà alla verifica della conformità agli standard indicati. Alla fine del periodo di sperimentazione, la Carta dei servizi del gestore aeroportuale per il settore merci entrerà a regime.

## 8. LA CARTA DEI SERVIZI DEI VETTORI AEREI

All'interno di uno scenario fortemente competitivo, l'introduzione di una Carta dei servizi, che privilegi certi standard di qualità, diventa fondamentale strumento di valorizzazione delle differenti prestazioni degli operatori del settore.

La Carta rappresenta così un momento di comunicazione destinato a monitorare e a migliorare progressivamente la qualità complessiva dei servizi attraverso l'informazione. Il passeggero può operare più consapevolmente la scelta del vettore con cui viaggiare in base al tipo di servizi offerti, il cui effettivo livello di qualità è documentato in modo trasparente.

Ogni vettore con licenza di esercizio rilasciata dall'ENAC che utilizza aeromobili con numero di posti passeggeri pari o superiore a 20 è tenuto a redigere annualmente la propria Carta dei servizi, conformemente a quanto definito nei paragrafi 7, 7.2, 8 e 10 della circolare GEN-06. Gli standard di qualità pubblicati si riferiscono ai servizi offerti sui voli di linea.

### 8.1. Indicatori di qualità nei servizi offerti sulla rete di collegamenti

Il modello di riferimento della Carta dei servizi del vettore con i relativi fattori e indicatori di qualità dei servizi offerti sull'intera rete (nazionale e internazionale) è allegato alla circolare GEN-06 (all. 6).

Nell'ambito della presentazione delle peculiarità dell'azienda, come previsto dalla Carta della mobilità, ciascun vettore aereo specifica in particolare, per ogni tipo di aeromobile impiegato in Italia, la classe di rumore, la distanza minima fra i sedili (*pitch*) e la localizzazione dei posti per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

La Carta dei servizi standard contiene 23 indicatori considerati determinanti per definire la qualità dei servizi di una compagnia aerea, tra i quali la puntualità dei voli, la percentuale dei bagagli smarriti e la professionalità del personale di assistenza a terra e in volo.

A questi si aggiungono 22 indicatori facoltativi che permettono al vettore di fornire una più completa informazione sugli eventuali servizi complementari offerti, come l'utilizzo dei *finger* o la distribuzione di *snack* e bevande durante il volo.

Gli indicatori specifici per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta sono contenuti nella circolare ENAC GEN-02 e costituiscono parte integrante della Carta dei servizi.

Il vettore è garante degli standard di qualità in caso di utilizzo, a seguito di contratto, di aeromobili di terzi (*code sharing, wet leasing*). Gli indicatori relativi a tali voli sono misurati a cura del vettore in caso di richiesta dell'ENAC e relativamente ai collegamenti che saranno specificati; i valori rilevati sono poi comunicati all'Ente stesso.

## 8.2. Qualità dei servizi e compiti del vettore aereo

Il vettore è tenuto a:

- rilevare gli standard qualitativi dichiarati nella propria Carta dei servizi utilizzando le metodologie di cui all'allegato 2 della circolare GEN-06. Laddove i servizi di cui il vettore dichiara uno standard di qualità fossero svolti da soggetti terzi (società di *handling*, *catering*), anche tale porzione di servizi è monitorata a cura del vettore. Il dato sintetico da riportare nella Carta dei servizi è naturalmente costituito dal valore statisticamente rappresentativo relativo a ognuno degli indicatori;
- inserire nei contratti relativi all'affidamento a terzi di servizi di assistenza a terra la clausola di rispetto della Carta dei servizi;
- inserire fra i processi del sistema di gestione per la qualità ISO 9001, la produzione e gestione della Carta dei servizi e la gestione dei reclami.

## 8.3. Sperimentazione

L'entrata a regime della Carta dei servizi del vettore prevede una fase di *start-up* della durata di tre anni: durante il primo anno i vettori provvederanno al rilievo dello standard in essere; il secondo anno sarà dedicato alla programmazione degli obiettivi di miglioramento; infine il terzo anno si procederà alla verifica della conformità agli standard promessi.

Al fine di verificare il contenuto della carta dei servizi standard e le modalità di attuazione, nonché sensibilizzare e standardizzare il settore, si considera il primo triennio come periodo di sperimentazione, durante il quale opera il Tavolo tecnico presieduto dalla Direzione Regolazione Trasporto Aereo e Ambiente dell'ENAC e costituito dai rappresentanti dei vettori aerei, dei gestori, degli altri operatori del settore aereo e aeroportuale e delle associazioni dei consumatori e dei PRM.

Al termine del periodo di sperimentazione, considerato il tempo tecnico per l'attuazione della prima Carta dei servizi e per eventuali revisioni e adattamenti derivanti dal confronto in sede di Tavolo tecnico, la Carta dei servizi del vettore potrà entrare a regime secondo quanto previsto dal Codice della navigazione.

L'ENAC vedrà con favore l'adozione da parte del vettore di un sistema di gestione della qualità per la verifica degli standard della Carta dei servizi.

## 9. LA CARTA DEI SERVIZI STANDARD DELL'AEROPORTO

La Carta della mobilità prevede che le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche e i soggetti erogatori di servizi connessi predispongano una propria Carta dei

servizi. Per “servizi connessi” si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l’accessibilità, l’integrazione modale e la funzionalità.

Pertanto, l’obiettivo finale del processo di standardizzazione avviato dall’ENAC è la naturale armonizzazione delle singole Carte degli operatori del settore aereo e la costituzione della "Carta dei servizi standard dell’aeroporto", come aggregato delle singole Carte standard caratterizzato da indicatori, unità di misura e modalità di rilevazione fra loro compatibili. Sarà, così resa più agevole l’individuazione delle criticità e il loro superamento. Fra gli ulteriori vantaggi attesi dall’operazione suddetta, è sufficiente richiamare l’incentivazione delle seguenti iniziative:

- coinvolgimento degli operatori, a tutti i livelli aziendali, per il raggiungimento degli obiettivi comuni di qualità dei servizi, promuovendo attività di formazione sulla qualità e sulle tecniche utilizzabili per misurarla;
- istituzione di Uffici Qualità con compiti di monitoraggio dei processi, miglioramento delle procedure, rilevazione periodica degli standard di qualità, indagini di *customer satisfaction* e loro divulgazione, supporto e consulenza all’interno della struttura, gestione dei reclami, collegamento con le analoghe strutture degli altri soggetti operanti nello scalo;
- redazione e periodico miglioramento delle Carte dei servizi aziendali, contenente indicatori, unità di misura e livelli di servizio coerenti con le rispettive Carte standard e con i prefissati standard generali;
- impegno per ogni soggetto ad attenersi a determinati livelli di qualità nell’ambito dei servizi offerti; previsione di meccanismi d’incentivazione tendenti a incoraggiare il superamento dei requisiti qualitativi minimi previsti;
- messa a disposizione in ogni aeroporto di materiale (cartaceo e/o audio e/o video) diretto ai “clienti” dell’aeroporto stesso (passeggeri, spedizionieri, visitatori, ecc.) contenenti le informazioni e gli standard di qualità relativi ai servizi principali offerti, corredati delle informazioni essenziali su organizzazione aziendale, processi, infrastrutture e impianti messi a disposizione, servizi offerti e indicazioni utili a fruire dei servizi stessi.

I valori degli standard promessi e di quelli raggiunti, nonché l’evoluzione nel tempo di questi ultimi, saranno immessi in rete, così da permetterne la conoscenza ai passeggeri e agli operatori interessati. Ciò agirà da stimolo per il miglioramento della qualità dei servizi negli aeroporti italiani.

In attesa dell’adesione da parte di tutti i soggetti che operano in aeroporto allo strumento della Carta dei servizi, l’ENAC promuove la sottoscrizione di *Service Level Agreements* (SLA), ossia

di accordi tra operatori aeroportuali sui livelli di qualità dei servizi da offrire. Tramite la sottoscrizione di SLA vengono stabilite le modalità e gli standard che le parti si impegnano a rispettare, che non possono essere in contrasto con quanto previsto nelle Carte dei servizi e nel Regolamento di scalo, nonché i relativi premi e penali. Il controllo dei risultati si attua solitamente attraverso un sistema di *reporting* che utilizza una serie di indicatori (KPI - *Key Performance Indicator*) capaci di rilevare oggettivamente i risultati stessi, come la soddisfazione dell'utenza, la continuità nell'erogazione dei servizi e la relativa disponibilità di spazi/impianti, dei tempi di risposta e la frequenza di eventuali ritardi o la verifica della qualità erogata e dell'attendibilità dei dati.

**ALLEGATI:**

Allegato 1: Schema tipo di Report giornaliero