

Allegato 1

CLUSTER 1

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali

PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)
PRIOR.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto
PRIOR.10	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
PRIOR.13	Walking Distance inside the terminal

Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM

PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Indicatori Carta dei Servizi - Circolari ENAC GEN06 e GEN02B

CdS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CdS.2	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
CdS.3	Puntualità complessiva dei voli
CdS.4	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CdS.5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CdS.6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)
CdS.7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CdS.8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 11)
CdS.9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)
CdS.10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)
CdS.11	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli
CdS.12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)
CdS.13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CdS.14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
CdS.15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CdS.16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CdS.17	Compatibilità orario apertura bar con orario apertura dell'aeroporto
CdS.18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti
CdS.19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti
CdS.20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CdS.21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CdS.22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti

CdS.23	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CdS.24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi
CdS.25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 4)
CdS.26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CdS.27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 5)
CdS.28	Percezione sul servizio biglietteria
CdS.29	Tempo di attesa al check-in
CdS.30	Percezione del tempo di attesa al check in
CdS.31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 1)
CdS.32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti
CdS.33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CdS.34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto
CdS.35	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)
CdS.36	Per PRM in partenza senza pre-notifica:Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)
CdS.37	Per PRM arrivo con pre-notifica:Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)
CdS.38	Per PRM in arrivo senza pre-notifica:Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)
CdS.39	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)
CdS.40	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)
CdS.41	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)
CdS.42	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n.8)
CdS.43	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n.9)
CdS.44	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali:parcheeggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)
CdS.45	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 11)
CdS.46	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 12)
CdS.47	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 13)

Indicatori benchmark internazionale

ACI.1	Overall satisfaction
ACI.2	Overall experience (How would you rate your experience today?)
ACI.3	Overall Emotion Score (Safe/secure, happy, excited, confident, relaxed)
ACI.4	Ease of getting to the airport
ACI.5	Signage to access the terminal
ACI.6	Value for money of the selected mode of transport
ACI.7	Ease of finding your check-in area
ACI.8	Waiting time at check-in, including baggage drop if applicable
ACI.9	Courtesy and helpfulness of staff in the check-in area
ACI.10	Ease of going through security screening
ACI.11	Waiting time at the security screening
ACI.12	Courtesy and helpfulness of security screening staff
ACI.13	Waiting time at border/passport control
ACI.14	Courtesy and helpfulness of border/passport control staff
ACI.15	Restaurants/bars/cafés
ACI.16	Shops
ACI.17	Value for money of shops
ACI.18	Courtesy and helpfulness of shopping and dining staff
ACI.19	Comfort of waiting at the gate areas
ACI.20	Availability of seats at the gate areas
ACI.21	Ease of finding your way
ACI.22	Availability of flight information (gate and time)
ACI.23	Walking distance inside the terminal (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 13)
ACI.24	Ease of making connection with other flights
ACI.25	Courtesy and helpfulness of airport staff (information and maintenance staff)
ACI.26	Wi-Fi service quality
ACI.27	Availability of charging stations
ACI.28	Entertainment and leisure options
ACI.29	Availability of washrooms/toilets
ACI.30	Cleanliness of washrooms/toilets
ACI.31	Health safety
ACI.32	Cleanliness
ACI.33	Ambience
CES	Customer Effort Score (facilità di fruizione di un servizio)

Indicatori tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN06

TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi landside
TEC.1.4	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 10)
TEC.1.5	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.6	Disponibilità di distributori di bibite/ snack
TEC.1.7	Disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti
TEC.1.8	Disponibilità toilette
TEC.1.9	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.10	Disponibilità di punti informazione operativi

Altri indicatori tecnici

TEC.2.1	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 9)
TEC.2.2	Disponibilità stands
TEC.2.3	Disponibilità sistemi di piazzola - 400hz
TEC.2.4	Disponibilità sistemi di piazzola - guida ottica
TEC.2.5	Disponibilità sistemi di piazzola - preconditionamento
TEC.2.6	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 8)
TEC.2.7	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.8	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.9	Grado di utilizzo degli Automated Border Control (e-Gates)
TEC.2.10	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 6)
TEC.2.11	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i loading bridges
TEC.2.12	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli

CLUSTER 2

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali

PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)
PRIOR.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto
PRIOR.10	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
PRIOR.13	Walking Distance inside the terminal

Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM

PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Indicatori Carta dei Servizi - Circolari ENAC GEN06 e GEN02B

CdS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CdS.2	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
CdS.3	Puntualità complessiva dei voli
CdS.4	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CdS.5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CdS.6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)
CdS.7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CdS.8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 11)
CdS.9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)
CdS.10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)
CdS.11	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli
CdS.12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)
CdS.13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CdS.14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
CdS.15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CdS.16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica dicellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CdS.17	Compatibilità orario apertura bar con orario apertura dell'aeroporto
CdS.18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti
CdS.19	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CdS.20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CdS.21	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CdS.22	Sito web di facile consultazione e aggiornato

CdS.23	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi
CdS.24	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 4)
CdS.25	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CdS.26	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 5)
CdS.27	Percezione sul servizio biglietteria
CdS.28	Tempo di attesa al check-in
CdS.29	Percezione del tempo di attesa al check in
CdS.30	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 1)
CdS.31	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti
CdS.32	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CdS.33	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto
CdS.34	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)
CdS.35	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)
CdS.36	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)
CdS.37	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)
CdS.38	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)
CdS.39	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)
CdS.40	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)
CdS.41	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)
CdS.42	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 9)
CdS.43	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)
CdS.44	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 11)
CdS.45	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 12)
CdS.46	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 13)

Indicatori benchmark internazionale

ACI.1	Overall satisfaction
ACI.2	Overall experience (How would you rate your experience today?)
ACI.3	Overall Emotion Score (Safe/secure, happy, excited, confident, relaxed)
ACI.4	Ease of getting to the airport
ACI.5	Signage to access the terminal
ACI.6	Value for money of the selected mode of transport
ACI.7	Ease of finding your check-in area
ACI.8	Waiting time at check-in, including baggage drop if applicable
ACI.9	Courtesy and helpfulness of staff in the check-in area
ACI.10	Ease of going through security screening
ACI.11	Waiting time at the security screening
ACI.12	Courtesy and helpfulness of security screening staff
ACI.13	Waiting time at border/passport control
ACI.14	Courtesy and helpfulness of border/passport control staff
ACI.15	Restaurants/bars/cafés
ACI.16	Shops
ACI.17	Value for money of shops
ACI.18	Courtesy and helpfulness of shopping and dining staff
ACI.19	Comfort of waiting at the gate areas
ACI.20	Availability of seats at the gate areas
ACI.21	Ease of finding your way
ACI.22	Availability of flight information (gate and time)
ACI.23	Walking distance inside the terminal (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 13)
ACI.24	Ease of making connection with other flights
ACI.25	Courtesy and helpfulness of airport staff (information and maintenance staff)
ACI.26	Wi-Fi service quality
ACI.27	Availability of charging stations
ACI.28	Entertainment and leisure options
ACI.29	Availability of washrooms/toilets
ACI.30	Cleanliness of washrooms/toilets
ACI.31	Health safety
ACI.32	Cleanliness
ACI.33	Ambience

Indicatori tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN06

TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi landside
TEC.1.4	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 10)
TEC.1.5	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.6	Disponibilità di distributori di bibite/ snack
TEC.1.7	Disponibilità toilette
TEC.1.8	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.9	Disponibilità di punti informazione operativi

Altri indicatori tecnici

TEC.2.1	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 9)
TEC.2.2	Disponibilità stands
TEC.2.3	Disponibilità sistemi di piazzola - guida ottica
TEC.2.4	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 8)
TEC.2.5	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.6	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.7	Grado di utilizzo degli Automated Border Control (e-Gates)
TEC.2.8	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 6)
TEC.2.9	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i loading bridges
TEC.2.10	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli

CLUSTER 3

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali

PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)
PRIOR.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside
PRIOR.10	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione

Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM

PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Indicatori Carta dei Servizi - Circolari ENAC GEN06 e GEN02B

CdS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CdS.2	Bagagli complessivi disguidati in partenzadi competenza dello scalo
CdS.3	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CdS.4	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)
CdS.5	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CdS.6	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - n. 11)
CdS.7	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)
CdS.8	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)
CdS.9	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli
CdS.10	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CdS.11	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - n. 10)
CdS.12	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CdS.13	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica dicellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CdS.14	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CdS.15	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CdS.16	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CdS.17	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CdS.18	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi
CdS.19	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 4)
CdS.20	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CdS.21	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 5)
CdS.22	Tempo di attesa al check-in
CdS.23	Percezione del tempo di attesa al check in
CdS.24	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 1)

CdS.25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CdS.26	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)
CdS.27	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)
CdS.28	Per PRM arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)
CdS.29	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)
CdS.30	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)
CdS.31	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)
CdS.32	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)
CdS.33	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)
CdS.34	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 9)
CdS.35	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)
CdS.36	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 11)
CdS.37	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 12)
CdS.38	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 13)

Indicatori benchmark internazionale

ACI.1	Overall satisfaction
ACI.2	Overall experience (How would you rate your experience today?)
ACI.3	Overall Emotion Score (Safe/secure, happy, excited, confident, relaxed)
ACI.4	Ease of getting to the airport
ACI.5	Signage to access the terminal
ACI.6	Value for money of the selected mode of transport
ACI.7	Ease of finding your check-in area
ACI.8	Waiting time at check-in, including baggage drop if applicable
ACI.9	Courtesy and helpfulness of staff in the check-in area
ACI.10	Ease of going through security screening
ACI.11	Waiting time at the security screening
ACI.12	Courtesy and helpfulness of security screening staff
ACI.13	Courtesy and helpfulness of border/passport control staff
ACI.14	Restaurants/bars/cafés
ACI.15	Shops
ACI.16	Value for money of shops
ACI.17	Courtesy and helpfulness of shopping and dining staff
ACI.18	Comfort of waiting at the gate areas
ACI.19	Availability of seats at the gate areas
ACI.20	Ease of finding your way
ACI.21	Availability of flight information (gate and time)
ACI.22	Courtesy and helpfulness of airport staff (information and maintenance staff)
ACI.23	Wi-Fi service quality
ACI.24	Availability of charging stations
ACI.25	Entertainment and leisure options
ACI.26	Availability of washrooms/toilets
ACI.27	Cleanliness of washrooms/toilets
ACI.28	Health safety
ACI.29	Cleanliness
ACI.30	Ambience
CES	Customer Effort Score (facilità di fruizione di un servizio)

Indicatori tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN06

TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi landside
TEC.1.4	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 9)
TEC.1.5	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.6	Disponibilità di distributori di bibite/ snack
TEC.1.7	Disponibilità toilette
TEC.1.8	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.9	Disponibilità di punti informazione operativi

Altri indicatori tecnici

TEC.2.1	Disponibilità stands
TEC.2.2	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 8)
TEC.2.3	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.4	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.5	Grado di utilizzo degli Automated Border Control (e-Gates)
TEC.2.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 6)
TEC.2.7	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i loading bridges
TEC.2.8	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli

CLUSTER 4

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali

PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)
PRIOR.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Disponibilità di posti a sedere
PRIOR.10	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione

Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM

PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Indicatori Carta dei Servizi - Circolari ENAC GEN06 e GEN02B

CdS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CdS.2	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CdS.3	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CdS.4	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)
CdS.5	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CdS.6	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 11)
CdS.7	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)
CdS.8	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)
CdS.9	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli
CdS.10	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CdS.11	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 10)
CdS.12	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CdS.13	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica dicellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CdS.14	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CdS.15	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CdS.16	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CdS.17	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CdS.18	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi
CdS.19	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 4)
CdS.20	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CdS.21	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 5)
CdS.22	Tempo di attesa al check-in
CdS.23	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 1)

CdS.24	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CdS.25	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)
CdS.26	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)
CdS.27	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)
CdS.28	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)
CdS.29	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi / attrezzature) in dotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)
CdS.30	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)
CdS.31	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)
CdS.32	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)
CdS.33	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 9)
CdS.34	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)
CdS.35	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 11)
CdS.36	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 12)
CdS.37	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 13)

Indicatori tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN06

TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside
TEC.1.4	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.5	Disponibilità di distributori di bibite/ snack
TEC.1.6	Disponibilità toilette
TEC.1.7	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.8	Disponibilità di punti informazione operativi

Altri indicatori tecnici

TEC.2.1	Disponibilità stands
TEC.2.2	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 8)
TEC.2.3	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.4	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.5	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - n. 6)
TEC.2.6	Numero servizi aggiuntivi