



**Numero: 2019/001-ADP**

**Ed. n. 2 del 26 maggio 2023**

Le Linee Guida contengono elementi di dettaglio di tipo interpretativo o procedurale per facilitare l'utente nella dimostrazione di rispondenza ai requisiti normativi. Sono generalmente associate a Circolari. Dato il loro carattere non regolamentare, i contenuti delle Linee Guida (LG) non possono essere ritenuti di per sé obbligatori. Quando l'utente interessato sceglie di seguire le indicazioni fornite nelle LG, ne accetta esplicitamente le implicazioni sul proprio impianto organizzativo da esse come risultante ed esprime il proprio forte impegno a mantenersi aderente ad esse ai fini della continua rispondenza al requisito normativo interessato. I destinatari sono invitati ad assicurare che le presenti Linee Guida siano portate a conoscenza di tutto il personale interessato.

# **LINEE GUIDA PER LA PROPOSTA E LA VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI PROGRAMMA**



*IL DIRETTORE CENTRALE AEROPORTI E DIRITTI DEL PASSEGGERO  
MARCHIANDI*

*IL DIRETTORE TUTELA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI  
DE LAURENTIIS*

<b>Riferimenti Regolamentari</b>	<b>Paragrafo</b>	<b>Titolo</b>
<i>Codice della Navigazione</i>	<i>Articolo 704</i>	<i>Codice della navigazione marittima, interna ed aerea</i>
<i>Circolare ENAC GEN 06 del 31 ottobre 2014</i>		<i>Circolare ENAC GEN 06 del 31 ottobre 2014 relativa alla "Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei", che sostituisce e abroga le Circolari ENAC APT 12 del 2 maggio 2002 e la Circolare APT 31 del 8 giugno 2009.</i>
<i>Regolamento CE 1107/2006 del 5 luglio 2006</i>		<i>Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo</i>
<i>Decreto Ministeriale 24 luglio 2007, n.107/T</i>		<i>Designazione dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, concernente i diritti delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo</i>
<i>Circolare ENAC GEN 02 rev. A del 19 dicembre 2014</i>		<i>Applicazione del Regolamento (CE) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo</i>

**APPLICABILITÀ**

*Gestori aeroportuali*

*Utenti aeroportuali*

## 1. INTRODUZIONE

Ai sensi dell'articolo 704 del Codice della Navigazione, l'ENAC e il gestore aeroportuale stipulano, entro sei mesi dalla conclusione del primo esercizio finanziario successivo all'affidamento in concessione, il **contratto di programma**.

ENAC quale Autorità tecnica di settore è deputata a curare l'istruttoria e la definizione dei contratti di programma e approva, tra gli altri, il **Piano della qualità e della tutela ambientale**. Il richiamato Piano è costituito da due distinti documenti: il Piano della tutela ambientale e il Piano della qualità, la cui approvazione è data dalle Direzioni di ENAC.

Il piano della Qualità e della tutela ambientale individua gli indicatori di qualità e di tutela ambientale per i quali la Società di gestione, con la sottoscrizione del contratto di programma, si impegna a conseguire, nel corso di ciascun anno del periodo contrattuale, obiettivi di miglioramento delle prestazioni rese.

ENAC ha predisposto le presenti Linee guida che illustrano le modalità da seguire per l'impostazione dei Piani di Qualità da parte dei gestori aeroportuali e i criteri di valutazione che ENAC utilizzerà ai fini della verifica di accettabilità degli obiettivi proposti.

Il Gestore è tenuto a presentare all'ENAC il Piano della Qualità, in merito al quale l'Ente esprime il proprio parere tecnico di conformità propedeutico alla fase di consultazione con l'utenza aeroportuale.

Nel caso in cui, in sede di consultazione con gli utenti aeroportuali, emergano osservazioni e/o richieste di modifiche, il gestore trasmette le stesse ad ENAC congiuntamente con le proprie osservazioni per la valutazione e l'approvazione finale da parte dell'Ente.

Diversamente, nel caso in cui il Piano della Qualità, in sede di consultazione, non sia oggetto di osservazioni e/o richieste di modifiche, il Piano, che aveva già ricevuto il parere di conformità, si ritiene tacitamente approvato senza che sia necessario una formale approvazione da parte di ENAC.

Il Piano della qualità riporta il dettaglio degli indicatori individuati e dei valori obiettivo da conseguire nel periodo contrattuale oggetto del contratto di programma.

Alla luce della mutata realtà aeroportuale, dell'incremento costante del traffico e al fine di tener conto di benchmark internazionali, sono stati rivisti i cluster di traffico, sono stati ridefiniti ed organizzati gli indicatori di qualità, i pesi da attribuirsi ai sotto-gruppi di ciascun basket e sono stati introdotti nuovi indicatori per la valutazione di prestazioni di qualità e indicatori di benchmark che consentono un confronto con analoghe realtà aeroportuali a livello internazionale.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- a) Codice della Navigazione;
- b) Circolare ENAC GEN 06 del 31 ottobre 2014 relativa alla “Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei”, che sostituisce e abroga le Circolari ENAC APT 12 del 2 maggio 2002 e la Circolare APT 31 del 8 giugno 2009;
- c) Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (d’ora in poi “PRM”) nel trasporto aereo;
- d) Decreto Ministeriale 24 luglio 2007, n.107/T che designa l’ENAC quale organismo responsabile dell’applicazione del Regolamento (CE) n. 1107/2006;
- e) Circolare ENAC GEN 02A del 19 dicembre 2014 che aggiorna la Circolare GEN 02 del 8 luglio 2008 relativa all’applicazione del Regolamento (CE) 1107/2006, introducendo, tra l’altro, la disciplina degli aspetti sanzionatori contenuta dal D.lgs. 24 febbraio 2009, n. 24.

### 3. DEFINIZIONI

- a) **Anno Base:** anno iniziale di riferimento per la programmazione degli investimenti, per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Qualità e di Tutela Ambientale e per la misurazione del miglioramento continuo degli indicatori selezionati nel menzionato Piano;
- b) **Anno ponte:** l'esercizio che si interpone tra l'Anno Base e il primo anno del periodo contrattuale, nel corso del quale il Gestore provvede agli adempimenti inerenti la presentazione a ENAC della documentazione prescritta dal vigente quadro regolatorio e a svolgere la Consultazione con gli utenti;
- c) **Basket di indicatori:** insieme di indicatori appartenenti ad uno stesso gruppo
- d) **Benchmark:** strumento di riferimento per consentire un confronto con altri aeroporti
- e) **Cluster:** raggruppamento degli aeroporti sulla base del volume di traffico
- f) **Gestore aeroportuale:** il soggetto cui 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 (cfr. art. 705, Cod. Nav.);
- g) **Periodo contrattuale:** periodo di riferimento cui si riferiscono gli impegni assunti con la sottoscrizione del contratto di programma;
- h) **Piano degli interventi:** il documento redatto dal gestore aeroportuale per il periodo di vigenza contrattuale che include:
- le Previsioni di traffico
  - il Piano degli investimenti
  - il Piano economico e finanziario
- i) **Piano della qualità e della tutela ambientale:** il piano che individua gli indicatori di qualità e di tutela ambientale per i quali la Società, con la sottoscrizione del Contratto, si impegna a conseguire, nel corso di ciascun anno del periodo contrattuale, obiettivi di miglioramento delle prestazioni rese;
- l) **PRM:** persone con disabilità e persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- m) **Service Level Agreements (SLA):** accordo tra operatori aeroportuali sui livelli di qualità dei servizi, il quale definisce modalità e standard nell' erogazione e i relativi premi e penali.

#### **4. APPLICABILITÀ**

Le presenti Linee guida per la proposta e la valutazione degli indicatori di qualità da inserire nel Piano della Qualità dei contratti di programma individuano quattro distinti cluster di traffico.

Essi sono applicabili agli aeroporti che negli ultimi due anni, considerando l'Anno Base del nuovo periodo contrattuale e l'anno che precede l'Anno Base, abbiano registrato una media del traffico consuntivo:

- a) **Cluster 1:** superiore ai 15 milioni di passeggeri annui;
- b) **Cluster 2:** compreso tra 5 e 15 milioni di passeggeri annui;
- c) **Cluster 3:** compreso tra 1 e 5 milioni di passeggeri annui;
- d) **Cluster 4:** inferiore ad 1 milione di passeggeri annui.

#### **5. PIANO DELLA QUALITÀ**

Come previsto dal contratto di programma il Gestore è tenuto a presentare il Piano della qualità ai fini della consultazione con l'utenza aeroportuale, che sarà valutato dalla competente struttura dell'ENAC.

Il Piano della Qualità dovrà essere corredato da una apposita relazione che illustri le motivazioni alla base della scelta degli indicatori, degli obiettivi e dei pesi assegnati.

Nel dettaglio, la relazione dovrà contenere i seguenti elementi obbligatori:

- a) aspetti qualitativi che hanno determinato la scelta dei singoli indicatori e dei relativi obiettivi con indicazione delle motivazioni alla base della scelta dei pesi dei singoli indicatori proposti;
- b) descrizione delle misure e delle risorse da impiegare per raggiungere gli obiettivi di qualità sia su base annuale che dell'intero periodo contrattuale nonché indicazione di eventuali interventi per raggiungere gli obiettivi di qualità, previsti nel Piano degli investimenti;
- c) indicazione delle motivazioni alla base della scelta degli indicatori di qualità "erogata" (oggettivi) e di qualità "percepita" (soggettivi) in relazione agli indicatori proposti nel Piano;
- d) illustrazione delle previsioni di miglioramento annuo attese in relazione agli obiettivi dei singoli indicatori di qualità;

Nel caso in cui il gestore sottoscriva il Contratto di Programma per più di un aeroporto, la documentazione sopra richiamata dovrà essere presentata per ciascuno scalo secondo lo specifico cluster di riferimento.

## 6. SERVICE LEVEL AGREEMENTS

L'ENAC, nell'Allegato 1 – Linee Guida alla Circolare ENAC GEN 06, “promuove la sottoscrizione di Service Level Agreements (d’ora in poi “SLAs”), 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.”

I singoli indicatori possono essere inseriti sia nel Piano della Qualità sia negli SLAs. Resta inteso che l'ENAC è competente per il monitoraggio dei soli indicatori presenti nel Piano della Qualità del Contratto di Programma.

A ciò si aggiunga che gli indicatori e gli obiettivi individuati negli SLAs sono negoziati tra il gestore aeroportuale e gli utenti nell'ambito della consultazione con l'utenza aeroportuale, così come previsto dai Modelli di Regolazione dei Diritti Tariffari dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).

## 7. CRITERI DI AMMISSIBILITA' E DI VALUTAZIONE

L'ENAC ha organizzato gli indicatori di qualità in tre distinti Basket di indicatori, all'interno dei quali il gestore aeroportuale individua quelli che proporrà all'ENAC nel Piano della Qualità al fine di ottenere il parere di conformità propedeutico alla consultazione con l'utenza aeroportuale.

I tre basket di indicatori sono così articolati:

1) **Basket Indicatori Prioritari**, composto da:

- a) Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali (Circolare ENAC GEN06)
- b) Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM (Circolare ENAC GEN 02A)
- c) Altri indicatori di qualità

2) **Basket Indicatori della Carta dei Servizi e Benchmark internazionale**, composto da:

- a) Indicatori Carta dei Servizi pubblicati/valorizzati – (All.3 Circolare ENAC GEN 06 e Circolare ENAC GEN 02A)

b) Indicatori Benchmark Internazionale

3) **Basket Indicatori Tecnici**, composto da:

- a) Indicatori Tecnici (All. 3 Circolare ENAC GEN 06)
- b) Altri Indicatori Tecnici

Il primo basket contiene un gruppo di indicatori, ritenuti prioritari dall'ENAC, individuati rispettivamente dalle circolari GEN06 e GEN 02 A, nonché da ulteriori indicatori di qualità non inclusi nelle predette Circolari.

Il secondo basket contiene indicatori presenti nella circolare GEN 06 e GEN 02 A e indicatori di benchmark internazionale della qualità dei servizi offerti in ambito aeroportuale.

Il terzo basket comprende indicatori tecnici di qualità presenti nell'Allegato 3 alla Circolare ENAC GEN 06 e altri indicatori tecnici non inclusi nella richiamata Circolare.

Per gli indicatori della circolare ENAC GEN 06 e ENAC GEN 02A, l'unità di misura, la definizione, la modalità di calcolo del valore dell'indicatore e la tecnica di rilevazione metodologia sono quelli previsti nelle richiamate Circolari.

Per tutti gli altri indicatori i riferimenti metodologici sono quelli specificati nell'Allegato 2.

Il gestore, nella scelta e nella proposta degli indicatori, deve attenersi ai criteri enunciati nelle presenti Linee Guida proponendo un numero di indicatori corrispondenti a quelli previsti nell'ambito del proprio cluster di traffico, rispettando, altresì, il numero massimo degli indicatori previsti per ciascun Basket di indicatori, ciascun sottogruppo e i correlati pesi relativi e complessivi.

Deve essere inoltre rispettato il numero di indicatori di "*qualità erogata*" previsti per ciascun sottogruppo rispetto agli indicatori di "*qualità percepita*", al fine di garantire l'equilibrio tra le due tipologie di indicatori.

Il peso attribuito al singolo indicatore non potrà mai essere inferiore al 5% o superiore al 20%.

Gli indicatori di qualità proposti devono corrispondere a effettive esigenze di miglioramento dei servizi prestati ai passeggeri e devono essere riferiti a indicatori che presentino delle criticità o dei margini di miglioramento.

Nei casi in cui siano stati già raggiunti livelli di eccellenza, sarà considerato "*miglioramento*" il mantenimento del livello di servizio raggiunto in presenza di crescita del traffico.

Nell'attività di "*definizione e controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali*" prevista dal D.lgs 25 luglio 1997, n.250 (art.2 c.1 lett. f), ENAC ha fissato l'eccellenza del livello di servizio al 95%.

Si segnala che l'Enac considera il 95% come standard minimo di eccellenza, trattandosi di una classificazione su base 100. Limitare infatti gli obiettivi di un indicatore al 95%, ove non vi siano criticità bloccanti di cui il gestore deve dare chiara evidenza, andrebbe in contrasto con il principio di miglioramento continuo.

Il Piano della Qualità del contratto di programma rappresenta uno strumento di miglioramento degli standard qualitativi dei servizi resi all'utenza (sia con riferimento ai passeggeri che ai vettori) nonché un mezzo per standardizzare il livello delle prestazioni di qualità della intera rete aeroportuale italiana.



L'ENAC, nell'esercizio del proprio mandato istituzionale, valuta la proposta del Piano della Qualità del gestore aeroportuale tenendo conto delle dimensioni, del livello di traffico servito e delle future previsioni di crescita, del Piano degli investimenti, a tutela della qualità dei servizi offerti ai passeggeri in ambito aeroportuale.

Nella valutazione di ammissibilità dei singoli indicatori, dei pesi ad essi attribuiti e degli obiettivi di miglioramento proposti dal gestore, ENAC terrà inoltre conto del livello qualitativo della singola realtà aeroportuale come risultante dell'analisi complessiva svolta dall'Ente mediante le attività ispettive, gli Audit combinati e l'approvazione delle Carte dei Servizi.

L'ENAC terrà conto, altresì, della significatività dei miglioramenti qualitativi proposti e dell'impegno economico richiesto per il loro raggiungimento, nonché della rilevanza che essi assumono nell'ambito delle politiche di miglioramento costante e complessivo degli aspetti qualitativi nella gestione degli aeroporti nazionali.

## **8. MONITORAGGIO ANNUALE**

Il gestore, al termine di ciascun anno del periodo contrattuale, rileva i risultati di consuntivo degli indicatori inseriti nel Piano della Qualità e gli scostamenti rispetto all'obiettivo proposto; li trasmette all'ENAC, non oltre 60 giorni dalla data di approvazione del bilancio, allegando una relazione descrittiva dei risultati ottenuti e delle motivazioni alla base degli scostamenti registrati, per consentire all'ENAC di effettuare la propria attività di verifica e monitoraggio.

Nel caso in cui, su un aeroporto, dovessero verificarsi circostanze eccezionali dovute a cause esogene ed imprevedibili che inficino la validità e la significatività di un determinato indicatore inserito nel Piano della Qualità e/o venissero rilevati, per un singolo indicatore, valori rappresentativi di peggioramento rispetto agli obiettivi assegnati per anni precedenti o addirittura rispetto agli obiettivi consuntivati all'Anno Base, il gestore, sentita l'utenza aeroportuale, in sede di consuntivazione dei risultati, potrà fare richiesta all'ENAC di sospensione della valorizzazione di detto indicatore per il periodo di riferimento.

L'ENAC si riserva di accettare l'ammissibilità della suddetta richiesta e di comunicarla al gestore, il quale provvederà ad informarne l'utenza aeroportuale in occasione della consultazione annuale.

## 9. INDICATORI DI QUALITÀ

**Cluster 1** – Aeroporti che negli ultimi due anni, considerando l’Anno Base del nuovo periodo contrattuale e l’anno che precede l’Anno Base, abbiano registrato una media del traffico consuntivo superiore ai 15 milioni di passeggeri annui.

**Numero di indicatori del Piano Qualità: 12**

### BASKET DEGLI INDICATORI PRIORITARI

Gli indicatori da scegliere all’interno del Basket denominato “*Indicatori Prioritari*” sono complessivamente pari a 6 con un peso totale pari al 50%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

#### ***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Prioritari, il gestore dovrà scegliere complessivamente 4 indicatori, di cui almeno due dovranno essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. I 4 indicatori proposti dovranno avere un peso complessivo pari al 30%. Ciascun indicatore di “qualità percepita” dovrà avere un peso pari al 5%.

#### ***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM***

Dal secondo sottogruppo del Basket Indicatori Prioritari, il gestore dovrà scegliere complessivamente 2 indicatori, di cui almeno uno dovrà essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. I due indicatori proposti dovranno avere un peso complessivo pari al 20%.

### BASKET DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E BENCHMARK INTERNAZIONALI

Gli indicatori da scegliere all’interno del secondo Basket denominato “*Indicatori della Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali*” sono complessivamente pari a 4 con un peso totale pari al 30%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

#### ***Sotto-gruppo Indicatori Carta dei Servizi – Circolare ENAC GEN 06 e GEN 02A***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali, il gestore dovrà scegliere complessivamente da 2 a 4 indicatori, di cui almeno uno deve essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. Gli indicatori prescelti potranno avere un peso complessivo variabile da 15% al 30%.

#### ***Sotto-gruppo Indicatori Benchmark Internazionali***

Dal secondo sotto-gruppo del Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali, il gestore dovrà scegliere complessivamente da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 15%.

## **BASKET DEGLI INDICATORI TECNICI**

Gli indicatori da scegliere all'interno del terzo Basket denominato "*Indicatori Tecnici*" sono 2 con un peso totale pari al 20%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

### ***Sotto-gruppo Indicatori Tecnici All. 3 Circolare ENAC GEN 06***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Tecnici, il gestore dovrà scegliere complessivamente da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

### ***Sotto-gruppo Altri Indicatori Tecnici***

Dal secondo sotto-gruppo del Basket "Indicatori Tecnici", il gestore dovrà scegliere complessivamente da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

**Cluster 2** – Aeroporti che negli ultimi due anni, considerando l’Anno Base del nuovo periodo contrattuale e l’anno che precede l’Anno Base, abbiano registrato una media del traffico consuntivo compreso tra 5 e 15 milioni di passeggeri annui.

**Numero di indicatori del Piano Qualità: 12**

**BASKET DEGLI INDICATORI PRIORITARI**

Gli indicatori da scegliere all’interno del Basket denominato “*Indicatori Prioritari*” sono complessivamente pari a 6 con un peso totale pari al 50%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Prioritari, il gestore dovrà scegliere complessivamente 4 indicatori, di cui almeno due dovranno essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. I 4 indicatori proposti dovranno avere un peso complessivo pari al 30%. Ciascun indicatore di “qualità percepita” dovrà avere un peso pari al 5%.

***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza PRM***

Dal secondo sottogruppo del Basket Indicatori Prioritari, il gestore dovrà scegliere complessivamente 2 indicatori, di cui almeno uno dovrà essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. I due indicatori proposti dovranno avere un peso complessivo pari al 20%.

**BASKET DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E BENCHMARK INTERNAZIONALI**

Gli indicatori da scegliere all’interno del secondo Basket denominato “*Indicatori della Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali*” sono complessivamente pari a 4 con un peso totale pari al 30%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

***Sotto-gruppo Indicatori Carta dei Servizi – Circolare ENAC GEN 06 e GEN 02A***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali, il gestore dovrà scegliere complessivamente da 2 a 4 indicatori, di cui almeno uno deve essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. Gli indicatori prescelti potranno avere un peso complessivo variabile da 15% al 30%.

***Sotto-gruppo Indicatori Benchmark Internazionali***

Dal secondo sotto-gruppo del Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali, il gestore dovrà scegliere complessivamente da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 15%.

## **BASKET DEGLI INDICATORI TECNICI**

Gli indicatori da scegliere all'interno del terzo Basket denominato "*Indicatori Tecnici*" sono complessivamente pari a 2 con un peso totale pari al 20%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

### ***Sotto-gruppo Indicatori Tecnici All. 3 Circolare ENAC GEN 06***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Tecnici, il gestore dovrà scegliere complessivamente da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

### ***Sotto-gruppo Altri Indicatori Tecnici***

Dal secondo sotto-gruppo del Basket "Indicatori Tecnici", il gestore dovrà scegliere complessivamente da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

**Cluster 3** – Aeroporti che negli ultimi due anni, considerando l’Anno Base del nuovo periodo contrattuale e l’anno che precede l’Anno Base, abbiano registrato una media del traffico compreso tra 1 e 5 milioni di passeggeri annui.

### **Numero di indicatori del Piano Qualità: 10**

#### **BASKET DEGLI INDICATORI PRIORITARI**

Gli indicatori da scegliere all’interno del Basket denominato “*Indicatori Prioritari*” sono complessivamente pari a 5 con un peso totale pari al 50%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

##### ***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali***

Dal primo sotto-gruppo del Basket Indicatori Prioritari, il gestore dovrà scegliere complessivamente 3 indicatori, di cui almeno due dovranno essere obbligatoriamente di “qualità erogata”. I 3 indicatori proposti dovranno avere un peso complessivo pari al 30%.

##### ***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza PRM***

Dal secondo sottogruppo del Basket Indicatori Prioritari, il gestore dovrà scegliere complessivamente 2 indicatori. I due indicatori proposti dovranno avere un peso complessivo pari al 20%.

#### **BASKET DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E BENCHMARK INTERNAZIONALI**

Gli indicatori da scegliere all’interno del secondo Basket denominato “*Indicatori della Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali*” possono variare da 3 a 4, di cui almeno uno dovrà essere obbligatoriamente di “qualità erogata”, complessivamente con un peso totale variabile dal 30% al 40% a seconda del numero di indicatori individuato nei rispettivi sotto-gruppi rispetto al numero di indicatori individuati nel Basket denominato “*Indicatori Tecnici*”. Il singolo indicatore non può avere un peso superiore al 20%.

#### **BASKET DEGLI INDICATORI TECNICI**

Gli indicatori da scegliere all’interno del terzo Basket denominato “*Indicatori Tecnici*” possono variare da 1 a 2 con un peso variabile da 10% al 20%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi e tenendo conto del numero complessivo di indicatori individuati nel Basket denominato “*Indicatori della Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali*”.

##### ***Sotto-gruppo Indicatori Tecnici All. 3 Circolare ENAC GEN 06***

Dal primo sotto-gruppo del Basket denominato “*Indicatori Tecnici*”, il gestore dovrà scegliere da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

***Sotto-gruppo Altri Indicatori Tecnici***

Dal secondo sotto-gruppo del Basket denominato “*Indicatori Tecnici*”, il gestore dovrà scegliere da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

**Cluster 4** – Aeroporti che negli ultimi due anni, considerando l'Anno Base del nuovo periodo contrattuale e l'anno che precede l'Anno Base, abbiano registrato una media del traffico inferiore ad 1 milione di passeggeri annui.

**Numero di indicatori del Piano Qualità: 10**

**BASKET DEGLI INDICATORI PRIORITARI**

Gli indicatori da scegliere all'interno del Basket denominato "*Indicatori Prioritari*" sono complessivamente pari a 5 con un peso totale pari al 50%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi.

***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali***

Dal primo sotto-gruppo del Basket *Indicatori Prioritari*, il gestore dovrà scegliere 3 indicatori, il cui peso totale dovrà essere pari al 30%.

***Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza PRM***

Dal secondo sottogruppo del Basket *Indicatori Prioritari*, il gestore dovrà scegliere 2 indicatori, il cui peso totale dovrà essere pari al 20%.

**BASKET DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E BENCHMARK INTERNAZIONALI**

Gli indicatori da scegliere all'interno del secondo Basket denominato "*Indicatori della Carta dei Servizi e benchmark internazionale*" possono variare da 3 a 4 con un peso totale variabile dal 30% al 40% a seconda del numero di indicatori individuato nel presente sotto-gruppo rispetto al numero di indicatori individuati nel Basket denominato "*Indicatori Tecnici*". Il singolo indicatore non può avere un peso superiore al 20%.

**BASKET DEGLI INDICATORI TECNICI**

Gli indicatori da scegliere all'interno del terzo Basket denominato "*Indicatori Tecnici*" possono variare da 1 a 2 con un peso variabile da 10% al 20%, secondo le specifiche di seguito rappresentate per i rispettivi sotto-gruppi e tenendo conto del numero complessivo di indicatori individuati nel Basket denominato "*Indicatori della Carta dei Servizi e Benchmark Internazionali*".

***Sotto-gruppo Indicatori Tecnici All. 3 Circolare ENAC GEN 06***

Dal primo sotto-gruppo del Basket denominato "*Indicatori Tecnici*", il gestore dovrà scegliere da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.

***Sotto-gruppo Altri Indicatori Tecnici***

Dal secondo sotto-gruppo del Basket denominato "*Indicatori Tecnici*", il gestore dovrà scegliere da 0 a 2 indicatori, con un peso totale variabile da 0% al 20%.



**Allegato 1** – Indicatori prioritari

**Allegato 2** – Schede metodologiche