

Requisiti minimi per i servizi essenziali

Indicatore		Valore limite	Periodicità rilevazione	Note
1	Ritardi nei voli in partenza dovuti al gestore aeroportuale	1% (massimo)	Mensile	Codici ritardo inclusi nel calcolo: 19 PRM; 85 Security; 87 APT Facilities; applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC; rilevazione dal sistema informatico aziendale
2	Tempi di riconsegna del primo bagaglio	27'00" (massimo)	Mensile	Applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC - rilevazione dal sistema informatico aziendale
3	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	35'00" (massimo)	Mensile	Applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC - rilevazione dal sistema informatico aziendale
4	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	8'00" (massimo)	Trimestrale	Applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC - rilevazione con monitoraggio a campione
5	Attesa in coda al check-in	20'00" (massimo)	Mensile	Applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC - rilevazione dal sistema informatico aziendale
6	Attesa in coda ai varchi di sicurezza	20'00" (massimo)	Mensile	Applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC - rilevazione dal sistema informatico aziendale
7	Attesa per assistenza PRM prenotata in partenza	target Doc. 30 ECAC: < 10 minuti per l'80% dei passeggeri; < 20 minuti per il 90% dei passeggeri; < 30 minuti per il 100% dei passeggeri	Trimestrale	Applicazione per analogia delle schede metodologiche ENAC - rilevazione con monitoraggio a campione
8	Attesa per assistenza PRM prenotata in arrivo	target Doc. 30 ECAC: < 5 minuti per l'80% dei passeggeri; < 10 minuti per il 90% dei passeggeri; < 20 minuti per il 100% dei passeggeri	Trimestrale	Applicazione per analogia delle schede metodologiche ENAC - rilevazione con monitoraggio a campione
9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	90% (minimo)	Trimestrale	Applicazione della pertinente scheda metodologica ENAC; sondaggio sugli utenti - interviste; % pax soddisfatti