



ALLEGATO E

CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore merci)

(la carta è redatta in italiano, in inglese e in formato accessibile)

INDICE:

STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore merci)	2
APPENDICE I Schede metodologiche indicatori gestori aeroportuali (settore merci).....	9

STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore merci)

SEZIONE I: PECULIARITA' DELL'AZIENDA

Breve descrizione delle finalità della Carta dei Servizi.

Presentazione della società di gestione, informazioni sintetiche sul processo interno di gestione della qualità, sulle strutture e sui servizi forniti, evidenziando in particolar modo:

1. orario di apertura per consegna delle merci in arrivo ed in partenza;
2. presenza e orario degli Enti di Controllo (Guardia di Finanza, Dogana, Veterinario, Fitopatologo, Sanità Aerea, CITES);
3. le seguenti caratteristiche dello scalo:
 - a. Presenza di apparecchiature per il controllo radiogeno delle merci presso l'aerostazione merci, precisare numero dimensioni e peso massimo di colli ispezionabili;
 - b. Presenza di un servizio di vigilanza, specificando le aree dell'area merci in cui il servizio è disponibile (ingresso dei magazzini, area viabilità, ecc.);
 - c. Presenza di un sistema meccanizzato di carico-scarico autocarri, specificando le caratteristiche essenziali, il numero di linee e le posizioni per linea;
 - d. Indicazione di eventuale disponibilità, numero e tipologia di:
 - sistema meccanizzato di stoccaggio ULD
 - stazioni di pallettizzazione e spallettizzazione
 - bilance per la pesatura e per la verifica dimensioni ULD
 - e. Servizi di ristoro, igiene e *facilities* per gli operatori nell'area Cargo o nelle immediate vicinanze, specificando quali;
 - f. Presenza di infrastrutture, precisando le caratteristiche essenziali, per:
 - per animali vivi
 - acquari e rettilari
 - P.O.A.N.D.A.U. (prodotti di originale animale non destinati all'alimentazione umana)
 - celle a temperatura controllata

- camera di decompressione
 - merce deperibile
 - merce appetibile
 - camera blindata
 - salme
 - posta da trattare separatamente
- g. Disponibilità e superficie dell'area dedicata agli uffici per operatori;
- h. Disponibilità e superficie dell'area dedicata ai magazzini per operatori, specificando le caratteristiche essenziali;
- i. Esistenza di zona stoccaggio ULD vuote;
- j. Disponibilità del servizio di comunicazione per via telematica delle informazioni relative alle merci in arrivo e in partenza;
- k. Disponibilità, numero e superficie di parcheggi per auto e autocarri;
- l. Servizi aggiuntivi, specificando quali.

SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI

Definizione dei livelli di qualità dei servizi che il gestore intende offrire con le relative modalità di verifica e aggiornamento.

I gestori possono far precedere ogni fattore da una breve parte descrittiva del contenuto del fattore stesso.

Gli indicatori che hanno come unità di misura la percentuale di utenti soddisfatti sono misurati mediante sondaggio

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
SICUREZZA NELL'AREA MERCÌ	1	Corretto confezionamento dei carichi in partenza	% voli con carichi in partenza correttamente confezionati
	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza nell'area merci da parte degli operatori	% operatori soddisfatti

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

SICUREZZA PATRIMONIALE	3	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
-----------------------------------	---	---------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

BOLZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' DEL SERVIZIO	4	Merci disguidate nello scalo	% disguidi sul totale annuo
	5	Ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci	% ritardi sul totale annuo
	6	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativamente alle spedizioni in partenza e in arrivo	tempo di attesa nel 90% dei casi
	7	Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico	tempo di attesa nel 90% dei casi
	8	Tempo limite di accettazione dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce espressa	tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi
	9	Tempo limite di accettazione dal momento del completamento dello scarico della merce dal camion, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce espressa	tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi
	10	Rispetto della tempistica per l'approntamento dei carichi in partenza	% sul totale dei voli e per tipologia di volo
	11	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo	% sul totale delle consegne
	12	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import	Tempo di attesa nel 90% dei casi
	13	Tempo massimo di notifica di eventuali irregolarità in import	TOA+ x minuti nel 90% dei casi
14	Tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione, in caso di: – Wide-body general cargo: per voli fino a 3ULD – Wide-body general cargo: per voli con più di 3ULD – Wide-body merce deperibile/espressa – Narrow-body general cargo – Narrow-body merce deperibile/espressa:	ATA + mn nel 90% dei casi ATA + mn nel 90% dei casi	

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

		15	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI		UNITA' DI MISURA
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	16	Percezione complessiva sul livello di pulizia dell'area Cargo da parte degli operatori		% operatori soddisfatti
INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E ATTRAZZATURE	17	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori		% operatori soddisfatti
SERVIZI AGGIUNTIVI	18	Percezione complessiva sulla qualità dei servizi aggiuntivi da parte degli operatori		% operatori soddisfatti
INFORMAZIONI AGLI OPERATORI	19	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna		% operatori soddisfatti
	20	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori		% operatori soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	21	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia del addetto all' <i>handling</i> merci da parte degli operatori		% operatori soddisfatti
INTEGRAZIONE MODALE	22	Percezione sul grado di accessibilità al terminal merci		% operatori soddisfatti
	23	Percezione complessiva sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale		% operatori soddisfatti
AMBIENTE	24	Raccolta differenziata dei rifiuti		% di rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti

N.B.: per "operatori" si intendono i vettori e gli spedizionieri che usufruiscono dei servizi di cui si parla

BOZZA

SEZIONE III: GUIDA AI SERVIZI

La Guida ai Servizi aeroportuali è elaborata in collaborazione con il Comitato, ove presente. All'interno della Guida compaiono:

- a) la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso;
- b) la planimetria dell'area dedicata al settore merci;
- c) gli orari dei servizi;
- d) le modalità di inoltro per i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti.

APPENDICE I

Schede metodologiche indicatori gestori aeroportuali (settore merci)

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 1	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	SICUREZZA NELL'AREA MERCI
Indicatore	Corretto confezionamento dei carichi in partenza.
Unità di misura	% voli con carichi in partenza correttamente confezionati.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	L'indicatore segnala la percentuale di voli con carichi in partenza correttamente confezionati.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio dei voli con carichi in partenza correttamente confezionati rapportato alla totalità dei voli. Si considerano i voli con carichi in partenza non correttamente confezionati quei voli per i quali sono richiesti riconfezionamenti di carichi o non sono imbarcati carichi perché considerati non sicuri ai fini del trasporto a seguito di errata preparazione o di problematiche insorte durante il trasporto all'aeromobile.
Tecnica di rilevazione	Conteggio.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 2	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	SICUREZZA NELL'AREA MERCI
Indicatore	Percezione complessiva sul livello di sicurezza nell'area merci da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza percepito nell'area merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 3	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	SICUREZZA PATRIMONIALE
Indicatore	Percezione complessiva sul livello di sicurezza contro i furti da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza contro i furti percepito nell'area merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 4	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Merci disguidate nello scalo.
Unità di misura	% disguidi sul totale annuo.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Numero delle spedizioni in partenza che risultano disguidate (avvio ad errato destino, mancato imbarco, ecc.) in rapporto al numero complessivo delle spedizioni effettuate.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Rapporto fra il numero delle spedizioni disguidate in partenza dall'area merci dello scalo ed il numero complessivo delle spedizioni in partenza.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero complessivo di spedizioni in partenza disguidate e del numero complessivo di spedizioni in partenza dallo scalo.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 5	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci.
Unità di misura	% ritardi sul totale annuo.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	L'indicatore mostra il numero dei voli in partenza che hanno subito un ritardo attribuito ad uno dei codici di pertinenza dell'area merci, in rapporto al numero dei voli previsti in partenza.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Sul Giornale di scalo sono indicate le causali dell'eventuale ritardo dell'aeromobile in partenza. Il numero di ritardi attribuiti all'area merci (con i codici specifici dal 21 al 29 e 38) va rapportato al numero di voli effettivamente operati.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero di voli in ritardo avente causali attribuiti all'area merci e del numero complessivo di spedizioni in partenza dallo scalo.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 6	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativamente alle spedizioni in partenza e in arrivo.
Unità di misura	tempo di attesa nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore segnala il tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un operatore e il termine delle operazioni di accettazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti che intercorre tra il posizionamento in coda di un operatore e il termine delle operazioni di accettazione.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orario di arrivo dell'operatore: ore 12,00 - orario di termine delle operazioni di accettazione: ore 12,40 - tempo di attesa = 40 minuti <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 7	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico.
Unità di misura	tempo di attesa nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore segnala il tempo massimo che intercorre tra l'arrivo dei camion che trasportano la merce e la disponibilità, da parte del gestore, a ricevere la merce.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti necessario al gestore per dare la disponibilità a ricevere la merce a partire dal momento di arrivo del camion.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orario di arrivo del camion: ore 13,00 - orario di inizio dello scarico: ore 13,40 - tempo di attesa = 40 minuti <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 8	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	<p>Tempo limite di accettazione dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg); - unità di carico intere già confezionate; - unità di carico da confezionare; - merce espressa.
Unità di misura	tempo limite nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore segnala l'intervallo minimo di tempo dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, per cui si garantisce l'imbarco del "general cargo" consegnato sfuso o già confezionato.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Verifica dei tempi di accettazione, dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, che il gestore può garantire per le varie tipologie di merce in partenza.</p> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.
Valore da indicare nella carta	X', preceduto dall'unità di misura ed alle specifiche tipologie di merce considerata.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 9	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	<p>Tempo limite di accettazione dal momento del completamento dello scarico della merce dal camion, rispetto all'orario schedulato di partenza del volo, in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce espressa
Unità di misura	tempo limite nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore segnala l'intervallo minimo di tempo dal momento del completamento dello scarico della merce dal camion, rispetto all'orario schedulato di partenza del volo (STD), per cui si garantisce l'imbarco del "general cargo" consegnato sfuso o già confezionato.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Verifica dei tempi di accettazione che il gestore può garantire per le varie tipologie di merce in partenza, calcolata sull'ultima unità di carico consegnata e, per la merce sfusa, calcolata sugli ultimi 1000 Kg consegnati e da confezionare, conformemente alle richieste espresse dal vettore.</p> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.
Valore da indicare nella carta	X', preceduto dall'unità di misura ed alle specifiche tipologie di merce considerata.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 10	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Rispetto della tempistica per l'approntamento dei carichi in partenza.
Unità di misura	% sul totale dei voli e per tipologia di volo.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Rispetto delle tempistiche per la messa in linea della merce in partenza definite nelle specifiche procedure di interfaccia.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio dei voli complessivi e divisi per tipologia per cui è rispettata la tempistica per la messa in linea della merce in partenza definita nelle specifiche procedure di interfaccia.
Tecnica di rilevazione	Conteggio.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 11	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo.
Unità di misura	% sul totale delle consegne.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Rispetto delle tempistiche per la consegna al magazzino della merce in arrivo definite nelle specifiche procedure di interfaccia.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio delle consegne complessive per cui è rispettata la tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo.
Tecnica di rilevazione	Conteggio.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 12	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import.
Unità di misura	Tempo di attesa nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore segnala l'intervallo di tempo tra l'orario di arrivo del volo (ATA) e la messa a disposizione della merce.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Verifica dei tempi attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import l'orario di arrivo del volo (ATA). I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.
Valore da indicare nella carta	X', preceduto dall'unità di misura.

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Obbligatorietà	Si
----------------	----

Scheda n. 13	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo massimo di notifica di eventuali irregolarità in import.
Unità di misura	TOA+ x minuti nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo massimo di attivazione dell'handler merci per emettere, una volta effettuata la spunta fisica del carico in import, il “verbale di irregolarità” e compilare il “cargo <i>damage survey</i> ” durante l'orario di lavoro dell'ufficio.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Calcolo del tempo che intercorre tra la chiusura delle operazioni di scarico e l'invio della documentazione di irregolarità. I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Valore da indicare nella carta	TOA (<i>time of availability</i>) + X', preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Scheda n. 14	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	<p>Tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione, in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Wide-body general cargo</i>: per voli fino a 3ULD – <i>Wide-body general cargo</i>: per voli con più di 3ULD – <i>Wide-body merce deperibile/espressa</i> – <i>Narrow-body general cargo</i> – <i>Narrow-body merce deperibile/espressa</i>
Unità di misura	ATA + minuti nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore segnala l'intervallo di tempo minimo, rispetto al <i>block-on</i> , entro cui si garantisce la messa a disposizione della prima e dell'ultima spedizione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si misura il tempo in minuti in cui è si effettua la riconsegna della prima e dell'ultima spedizione in arrivo (la merce si considera resa disponibile al ricevente senza considerazione dei tempi di sdoganamento).</p> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Rilevazione a campione.

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Valore da indicare nella carta	Prima X', ultima Y', preceduti dall'unità di misura e dalle specifiche sulle tipologie di merci considerate e di vettore utilizzato.
Obbligatorietà	Si

BOLZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 15	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente regolarità del servizio nell'area merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 16	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
Indicatore	Percezione complessiva sul livello di pulizia dell'area Cargo da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di pulizia all'interno dell'area Cargo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 17	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E ATTRAZZATURE
Indicatore	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente alle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature dell'area Cargo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 18	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione complessiva sulla qualità dei servizi aggiuntivi da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sui servizi aggiuntivi offerti per il settore merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 19	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	INFORMAZIONI AGLI OPERATORI
Indicatore	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sull'efficacia della segnaletica esterna all'area merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 20	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	INFORMAZIONI AGLI OPERATORI
Indicatore	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sui servizi di informazione offerti.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 21	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia dell'addetto all' <i>handling</i> merci da parte degli operatori.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sulla professionalità e cortesia dell'addetto all' <i>handling</i> merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Sì

BOZZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 22	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	INTEGRAZIONE MODALE
Indicatore	Percezione sul grado di accessibilità al terminal merci.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sul grado di accessibilità al terminal merci.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 23	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	INTEGRAZIONE MODALE
Indicatore	Percezione complessiva sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale.
Unità di misura	% operatori soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli operatori.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Regolamento La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori – Allegato E – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Scheda n. 24	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore merci
Fattore Qualità	AMBIENTE
Indicatore	Raccolta differenziata dei rifiuti.
Unità di misura	% di rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti.
Modalità di rilevazione	Conteggio.
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di rifiuti destinati alla raccolta differenziata sul totale dei rifiuti prodotto nell'area cargo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si verifica la quantità di rifiuti destinati alla raccolta differenziata rapportata al totale dei rifiuti prodotto nell'area cargo.
Tecnica di rilevazione	Conteggio della quantità di rifiuti destinati alla raccolta differenziata sul totale dei rifiuti raccolti.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si