



REGOLAMENTO

**LA QUALITÀ DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO:
MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ NEGLI AEROPORTI E
CARTE DEI SERVIZI DI GESTORI AEROPORTUALI E
VETTORI**

Edizione n° 1, Revisione n° // del ___/___/___



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 2 di 27

STATO DI AGGIORNAMENTO

SOMMARIO

Premessa	5
Art. 1 Finalità e oggetto	6
Art. 2 Ambito di efficacia	7
Art. 3 Definizioni normative	8
Art. 4 Report giornaliero	10
Art. 5 Struttura delle Carte dei Servizi.....	10
Art. 6 Responsabile per la qualità	12
Art. 7 Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali.....	15
Art. 8 Periodo di sperimentazione per l'adozione delle Carte dei Servizi	16
Art. 9 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri).....	16
Art. 10 Approvazione delle Carte dei Servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri) ...	19
Art. 11 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)	21
Art. 12 Carta dei Servizi dei vettori aerei.....	22
Art. 13 Gestione dei reclami	24
Art. 14 Monitoraggio delle Carte dei Servizi	24
Art. 15 Disposizioni sanzionatorie.....	26
Art. 16 Disposizioni abrogative	26
Art. 17 Modifica Allegati	26
Art. 18 Entrata in vigore e decorrenza di efficacia	27



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 4 di 27

ALLEGATI

Allegato A: Schema tipo di Report giornaliero

Allegato B: Schema tipo di Relazione illustrativa

Allegato C: Metodologia

Allegato D: Modello Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Appendice I All. D: Schede metodologiche indicatori gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Appendice II All. D: Schede metodologiche degli indicatori tecnici della Carta dei Servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri)

Appendice III All. D: Schede metodologiche Cruscotto regolarità e qualità dei servizi aeroportuali gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Allegato E: Modello Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)

Appendice I All. E: Schede metodologiche indicatori gestori aeroportuali (settore merci)

Allegato F: Modello Carta dei Servizi dei vettori aerei

Appendice I All. F: Schede metodologiche indicatori vettori



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 5 di 27

Premessa

Il presente Regolamento attua quanto previsto dall'art. 2 co. 1 lett. f) del Decreto legislativo istitutivo dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile del 25 luglio 1997, n. 250, che assicura la funzione dell'ENAC di "definizione e controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo nei limiti previsti dal regolamento di cui all'articolo 10, comma 13, della legge 24 dicembre 1993 n. 537", abrogando integralmente la Circolare ENAC GEN 06 del 31 ottobre 2014 e gli Allegati 1 e 2 GEN-02B del 13 maggio 2021, conformemente a quanto previsto dalla Delibera n. 8/2022 del Consiglio di Amministrazione dell'ENAC nella seduta n. 1/2022.

Nel perseguimento di tali finalità si tiene conto di quanto previsto:

- a) dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (c.d. Direttiva Ciampi-Cassese) contenente i principi applicabili all'erogazione del servizio pubblico: l'egualianza, l'imparzialità e la continuità nell'erogazione del servizio pubblico, l'accessibilità dell'informazione all'utenza, il diritto di scelta tra più soluzioni di trasporto, la partecipazione dell'utenza alla soluzione delle problematiche del servizio, l'efficienza e l'efficacia operativa;
- b) dal Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 con il quale è stato adottato lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporto" (c.d. Carta della mobilità);
- c) dal Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato;
- d) dal Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a ridotta mobilità nel trasporto aereo;
- e) dall'art. 705 del Codice della Navigazione;
- f) dall'art. 783 del Codice della Navigazione;
- g) dal Doc. 30 ECAC sulle facilitazioni nell'aviazione civile.

La redazione del presente Regolamento trae origine dall'esigenza di revisione e aggiornamento della normativa dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 6 di 27

Art. 1

Finalità e oggetto

1. Il presente Regolamento stabilisce le modalità di monitoraggio della qualità all'interno degli aeroporti, definisce le attività del Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali e determina i criteri e la procedura per l'adozione delle Carte dei Servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri e settore merci) e del vettore aereo. La Carta dei Servizi rappresenta il documento con il quale, rispettivamente, il gestore aeroportuale, per le Carte Servizi passeggeri e merci, e il vettore aereo, per la Carta dei Servizi del vettore, assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi erogati, le modalità di erogazione e gli standard di qualità di questi servizi, e informano l'utente sulle modalità di tutela previste.

2: Le disposizioni contenute nel presente Regolamento sono orientate:

- a fornire ai gestori aeroportuali strumenti utili al monitoraggio della qualità dei servizi offerti;
- all'emissione di Carte dei Servizi coerenti e rispondenti a una strategia comune, attraverso la standardizzazione degli indicatori di qualità utilizzati e delle relative unità di misura, delle metodologie di rilevazione e monitoraggio, e attraverso la definizione di un Cruscotto di indicatori essenziali;
- a consentire ai passeggeri di mettere a confronto la qualità dei servizi offerta dagli operatori destinatari del presente regolamento che svolgono il medesimo servizio;
- a consentire agli operatori e utenti dei servizi cargo e al gestore di disporre di dati utili all'analisi della qualità del servizio offerto;
- a rendere efficace il monitoraggio, da parte dell'ENAC, del gestore e del vettore, della qualità dei servizi offerti dagli operatori.



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 7 di 27

Art. 2

Ambito di efficacia

1. Il presente Regolamento disciplina:

- a) la compilazione da parte di tutti i gestori aeroportuali del report giornaliero di cui all'art.4;
- b) l'adozione delle Carte dei Servizi:
 - i. di competenza dei gestori aeroportuali anche in regime precario, autorizzati all'occupazione e all'uso dei beni demaniali rientranti nel sedime aeroportuale, operanti in scali che hanno registrato un traffico commerciale annuale pari o superiore a 50.000 passeggeri nell'ultimo triennio;
 - ii. su base volontaria, di competenza dei gestori aeroportuali operanti in scali con traffico commerciale annuale inferiore a 50.000 passeggeri che, in ragione del traffico ridotto, possono adeguare il contenuto della Carta dei Servizi alla specifica realtà dello scalo;
 - iii. di competenza dei gestori aeroportuali, presso gli aeroporti con traffico merci pari o superiore a 100.000 tonnellate/anno, per quanto concerne la redazione della Carta dei Servizi per il settore merci secondo la metodologia definita dall'ENAC;
 - iv. su base volontaria, da parte dei gestori aeroportuali che decidono di redigere la Carta dei Servizi per il settore merci secondo la metodologia definita dall'ENAC, presso gli aeroporti con traffico merci inferiore a 100.000 tonnellate/anno;
 - v. di competenza dei vettori italiani e tutti i vettori con licenza di esercizio europea stabiliti in Italia che impiegano aeromobili con numero di posti passeggeri pari o superiori a 20.

Art. 3*Definizioni normative*

1. Ai fini del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

- a) **Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali:** organo collegiale la cui composizione e funzione sono disciplinate dall'art. 7;
- b) **Cruscotto:** tabella riepilogativa annuale dei livelli delle prestazioni più significative dell'aeroporto, composto da indicatori di qualità, non soggetto a pubblicazione all'interno della Carta dei Servizi, che il gestore aeroportuale deve presentare alla Direzione Territoriale competente secondo quanto previsto dal presente Regolamento;
- c) **Fattori di qualità:** aspetti rilevanti nella percezione della qualità del servizio da parte dell'utente (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche, ecc.), standardizzati dalla Carta della mobilità e comuni ad ogni modalità di trasporto;
- d) **Gestore aeroportuale o Società di gestione:** soggetto cui, in virtù della normativa nazionale, 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;
- e) **Handler o prestatore di servizi di assistenza a terra:** soggetto che fornisce a terzi una o più categorie di servizi di assistenza a terra (*handling*) di cui al Decreto legislativo 13 gennaio 1999 n. 18, ossia le operazioni necessarie all'aeromobile (parcheggio, rifornimento, pulizia, ecc.), ai passeggeri (accettazione, imbarco, sbarco, ecc.), ai bagagli, alle merci e posta (accettazione, smistamento, ecc.) per la corretta operatività del trasporto aereo. Se l'attività di assistenza a terra viene realizzata autonomamente da un vettore nell'ambito della propria attività di impresa, l'attività viene definita autoassistenza a terra o autoproduzione dei servizi di assistenza a terra;
- f) **Indicatori di qualità:** variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato;
- g) **Operatori aeroportuali:** soggetti privati che svolgono il proprio servizio nell'area del sedime aeroportuale: gestori aeroportuali, vettori aerei, *handler* e sub-concessionari;

- h) **Post Holder area di movimento e terminal:** figura del gestore aeroportuale che assicura la corretta effettuazione delle attività necessarie per svolgere le funzioni attribuite a dette aree;
- i) **Regolamento di scalo:** documento approvato con Ordinanza del Direttore Territoriale competente che raccoglie le regole e le procedure stabilite per garantire un regolare e sicuro utilizzo dell'aeroporto, alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti operanti sullo scalo. In esso si evidenziano gli obblighi che i vari soggetti, sia pubblici che privati, assumono nei confronti del gestore aeroportuale e dell'ENAC, nel rispetto delle norme vigenti;
- j) **Report giornaliero:** scheda riepilogativa dell'operatività aeroportuale in un dato giorno, la cui redazione e trasmissione sono disciplinate dall'art. 4;
- k) **Requisiti minimi di scalo:** standard minimi di qualità riportati nel Regolamento di Scalo che gli operatori aeroportuali devono assicurare relativamente ai servizi "essenziali" all'operatività del singolo scalo, al fine di garantire un livello minimo di servizio al di sotto del quale non è possibile scendere, al fine di non impattare negativamente sull'operatività e garantire un efficace svolgimento delle attività aeroportuali;
- l) **Servizi "essenziali":** servizi aeroportuali che incidono significativamente sulla funzionalità e sulla qualità generale dell'aeroporto, nonché sulla qualità delle prestazioni di ciascun operatore e sui tempi schedulati dei voli;
- m) **Standard di qualità:** livello di qualità di un servizio. Gli standard sono individuati tenendo conto del rispetto dei Requisiti minimi di scalo stabiliti ai sensi della normativa di riferimento;
- n) **Sub-concessionario:** soggetto a cui il gestore aeroportuale affida la gestione di beni o attività che rientrano nell'oggetto della concessione di gestione aeroportuale;
- o) **Vettore aereo:** impresa di trasporto aereo titolare di una licenza di esercizio;
- p) **Voli di linea:** servizi di trasporto aereo o merci effettuati in base ad un orario pubblicato con caratteristiche di regolarità e frequenza tali da costituire un'evidente serie sistematica di voli;

Art. 4*Report giornaliero*

1. I gestori aeroportuali con traffico pari o superiore a 1 milione di passeggeri annui in ciascuno dei 3 anni precedenti, compilano un report giornaliero (d'ora in poi "report") contenente informazioni riguardo l'operatività aeroportuale e altri eventi significativi e/o segnalazioni sulle attività aeroportuali, utilizzando il modello contenuto nell>All. A. Gli aeroporti con traffico inferiore a tale soglia compilano tale report su base settimanale.
2. Il report viene redatto in formato elettronico, inviato alla Direzione Territoriale ENAC competente il giorno successivo rispetto alla giornata di riferimento e messo a disposizione di tutti gli operatori aeroportuali attraverso i canali di comunicazione ordinari utilizzati dal gestore aeroportuale.

Art. 5*Struttura delle Carte dei Servizi*

1. Le Carte dei Servizi devono essere orientate alla qualità dei servizi, al perseguitamento del miglioramento continuo e alla tutela del passeggero.
2. L'anno di riferimento per ogni edizione delle Carte dei Servizi è l'anno civile (dal 1° gennaio al 31° dicembre).
3. Per la redazione e la gestione delle Carte dei Servizi, gestori aeroportuali e vettori si attengono a quanto disposto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998.
4. I gestori aeroportuali e i vettori aerei redigono le proprie Carte dei Servizi secondo i seguenti modelli di Carta dei Servizi:
 - a) Carta dei Servizi del gestore aeroportuale settore passeggeri (cfr. All. D);
 - b) Carta dei Servizi del gestore aeroportuale settore merci (cfr. All. E)
 - c) Carta dei Servizi del vettore aereo (cfr. All. F).

5. Le Carte dei Servizi sono divise in tre sezioni:

- a) la Sezione I contiene una presentazione della struttura aziendale, dei servizi forniti e informazioni utili per l'utente, nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente;
- b) la Sezione II "Indicatori valorizzati" mostra i risultati di consuntivo relativi all'anno precedente e gli obiettivi fissati per l'anno di presentazione della Carta;
- c) la Sezione III (non presente nella Carta dei Servizi del gestore aeroportuale settore merci) è dedicata alle procedure di reclamo, ai moduli per suggerimenti, segnalazioni e apprezzamenti, alle modalità di rimborso o ristoro e a eventuali protocolli di conciliazione adottati dal gestore aeroportuale.

6. La Carta dei Servizi del Gestore aeroportuale prevede un'ulteriore Sezione dedicata alla **Guida ai servizi aeroportuali**, elaborata in collaborazione con il Comitato, ove presente. All'interno della Guida compaiono:

- a) per la Carta dei Servizi settore Passeggeri:
 - i. la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con le vie di accesso e di uscita chiaramente evidenziate;
 - ii. la planimetria delle aerostazioni da cui risultino l'ubicazione dei punti di chiamata PRM, dei centri informativi, delle fermate di treno, bus, taxi e degli uffici di car-rental;
 - iii. il link dei gestori del trasporto pubblico per accedere agli orari dei servizi di trasporto principali che collegano la città e l'aeroporto, indicando gli orari dell'eventuale navetta aeroportuale;
 - iv. le principali formalità sanitarie, doganali e di sicurezza utili per i viaggiatori;

- v. le informazioni sulla presenza di alcuni servizi o attrezzature utili ai passeggeri, tra cui: servizio medico interno all'aerostazione, aree fumatori, casse di pagamento dei parcheggi (precisare il numero di casse e il numero di posti auto disponibili), esercizi di ristorazione (con relativa ubicazione, numero, orario di apertura e disponibilità di opzioni alimentari specifiche), servizi di telefonia, disponibilità di rete Wi-Fi, farmacia, deposito bagagli (precisare localizzazione e orario), banche, cambio valuta, bancomat, ufficio postale, nursery, aree gioco, postazioni di ricarica cellulari e laptop, erogatori di acqua potabile, distributori di bibite e snack, costo dei carrelli portabagagli, varchi prioritari per famiglie con bambini, fonti informative a distanza. I servizi elencati sono richiamati solo se presenti, con l'eccezione del deposito bagagli, dei bancomat e della nursery, che devono essere in ogni caso indicati;
 - vi. le informazioni utili alle varie tipologie di passeggeri (PRM, passeggeri con barriere linguistiche, ecc.) per fruire dei servizi loro dedicati;
- b) per la Carta dei Servizi gestore merci:
- i. la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso;
 - ii. la planimetria dell'area dedicata al settore merci;
 - iii. gli orari dei servizi;
 - iv. le modalità di inoltro per i suggerimenti, le segnalazioni o gli apprezzamenti.

7. Qualora vengano inseriti nella Carta link ad altre pagine web del gestore aeroportuale o di fornitori di servizi esterni, è obbligo del gestore verificare la correttezza e l'aggiornamento dei link riportati.

Art. 6

Responsabile per la qualità

1. Ai fini dell'elaborazione della Carta dei Servizi, i gestori aeroportuali di aeroporti con traffico annuale pari o superiore a 3 milioni di passeggeri nominano il **Responsabile per la qualità**, una figura manageriale di elevata professionalità responsabile della gestione della qualità dei servizi offerti, che dispone di autonomia decisionale e di budget. Tale figura deve essere chiaramente individuabile nell'organigramma aziendale.

2. Per i vettori individuati ai sensi dell'art. 2 la nomina del Responsabile per la qualità è facoltativa, fermo restando l'obbligo di rendere chiara nell'organigramma aziendale la figura responsabile per i processi di cui al comma 9 del presente articolo.

3. Il Responsabile per la qualità deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- b) completamento di un percorso di studi o un corso di formazione certificato sui Sistemi di gestione della qualità;
- c) pregressa esperienza in ambito aeroportuale;
- d) livello B1 o superiore di lingua inglese scritta e parlata.

4. I Responsabili per la qualità che ricoprono tale incarico e che alla data di pubblicazione del presente Regolamento non possiedono i requisiti di cui al precedente comma, provvedono al conseguimento degli stessi entro il termine di un anno.

5. La nomina del Responsabile per la qualità e la sua sostituzione sono comunicate all'ENAC a mezzo posta elettronica certificata.

6. Per aeroporti con traffico annuale pari o superiore ai 5 milioni di passeggeri, le funzioni di Responsabile della qualità devono essere svolte in assenza di conflitti di interesse e non sono in ogni caso cumulabili con il ruolo di Post Holder Terminal.

7. Gli aeroporti con traffico annuale pari o superiore ai 5 milioni di passeggeri nell'ultimo triennio prevedono una struttura organizzativa specifica che assicura al Responsabile della qualità autonomia decisionale e continuità nello svolgimento delle sue funzioni. Negli aeroporti con traffico annuale inferiore a tale soglia, il Responsabile può essere inserito in una struttura che assicura altresì lo svolgimento delle sue funzioni in caso di assenza.

8. Le funzioni principali del Responsabile per la qualità del gestore aeroportuale sono:

- a) la gestione del sistema di auditing e reporting;
- b) l'individuazione degli obiettivi di miglioramento, analizzando le reali possibilità e le reali necessità dello scalo;
- c) la valutazione della congruità dei livelli qualitativi effettivamente prestati dal gestore aeroportuale e dai singoli operatori rispetto a quelli indicati nelle Carte dei Servizi e ai requisiti minimi di scalo;

- d) la valutazione della correttezza delle metodologie utilizzate;
- e) la messa a disposizione dei dati e la rilevazione ed elaborazione degli stessi (standard Carta dei Servizi; Cruscotto; obiettivi qualità contenuti nel contratto di programma; minimi di scalo; reclami), anche con l'ausilio delle strutture a disposizione dei Post Holder;
- f) la gestione dei reclami;
- g) il coordinamento con gli altri soggetti ed enti aeroportuali sugli aspetti inerenti alla qualità dei servizi;
- h) il coordinamento del Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali;
- i) la verifica dell'attuazione delle azioni concordate in sede di Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali;
- j) la redazione della Carta dei Servizi, sentiti i rappresentanti delle compagnie aeree operanti sullo scalo e gli altri operatori aeroportuali.

9. Le funzioni principali del Responsabile per la qualità del vettore sono:

- a) la gestione del sistema di auditing e reporting;
- b) l'individuazione degli obiettivi di miglioramento, tenendo conto della realtà aziendale;
- c) la valutazione della congruità dei livelli qualitativi effettivamente prestati dal vettore rispetto a quelli indicati nelle Carte dei Servizi;
- d) la raccolta dei dati relativi alla Carta dei Servizi e l'elaborazione degli stessi;
- e) la gestione dei reclami;
- f) la partecipazione al Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, qualora il vettore ne faccia parte;
- g) la redazione della Carta dei Servizi.

Art. 7*Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali*

1. Negli aeroporti con traffico annuale pari o superiore a 1 milione di passeggeri, il **Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali** (d'ora in poi "Comitato") effettua l'analisi dei dati rilevati tramite il Cruscotto e i Report giornalieri, oltre all'andamento degli indicatori relativi al settore merci laddove siano tenuti alla redazione della Carta dei Servizi settore merci.
2. La costituzione del Comitato è facoltativa per gli aeroporti con traffico minore o uguale ad 1 milione di passeggeri annuali.
3. Il Comitato, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dal PH Area di Movimento e Terminal, dai delegati dei vettori maggiormente rappresentativi e degli handler operanti sullo scalo, si riunisce a cadenza mensile negli aeroporti che abbiano registrato un traffico pari o superiore a 3 milioni di passeggeri annuali nell'ultimo triennio e a cadenza trimestrale negli aeroporti che abbiano registrato un traffico compreso tra 1 e 3 milioni annuali di passeggeri nell'ultimo triennio. La composizione del Comitato può variare in relazione alla complessità delle singole realtà aeroportuali, prevedendo la partecipazione di altri operatori, dell'aviazione generale e degli Enti di Stato. L'ENAC partecipa alle riunioni del Comitato, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo.
4. Sulla base dell'analisi dei dati riportati nel Cruscotto e nel report giornaliero, nonché dei reclami ricevuti dai passeggeri, il Comitato, sulla base delle criticità emerse, elabora e propone le relative azioni correttive.
5. Le riunioni del Comitato sono verbalizzate a cura del gestore aeroportuale.

Art. 8*Periodo di sperimentazione per l'adozione delle Carte dei Servizi*

1. L'entrata a regime di tutte le Carte dei Servizi prevede un periodo di sperimentazione della durata di tre anni dalla comunicazione all'ENAC di cui al comma 2 del presente articolo. Durante il periodo di sperimentazione l'ENAC supporta gli operatori nella predisposizione della Carta dei Servizi attraverso un processo che si struttura in tre fasi: durante il primo anno i gestori aeroportuali/vettori provvedono alle rilevazioni relative ai livelli di servizio in essere; il secondo anno è dedicato alla programmazione degli obiettivi di miglioramento; il terzo anno viene verificata la conformità agli standard indicati. Solo al termine del triennio di sperimentazione, la Carta dei Servizi del gestore aeroportuale e del vettore viene inviata all'ENAC per l'approvazione e la successiva pubblicazione ai sensi degli art. 10, 11 e 12 del presente Regolamento.
2. In presenza dei requisiti che determinano l'obbligo in capo al gestore aeroportuale o al vettore di redigere la Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 2, o, qualora il gestore aeroportuale intenda redigere facoltativamente la Carta dei Servizi, il gestore/vettore ne dà comunicazione alla Direzione ENAC competente per l'approvazione della Carta a mezzo posta elettronica certificata.
3. Durante il triennio di cui al comma 1 il gestore aeroportuale e il vettore forniscono a cadenza semestrale aggiornamenti sull'andamento della sperimentazione alla Direzione ENAC competente per l'approvazione della Carta a mezzo posta elettronica certificata, ai fini della standardizzazione e per adottare eventuali azioni correttive.
4. Al termine del periodo di sperimentazione, le Carte dei Servizi del gestore aeroportuale e del vettore sono soggette a pubblicazione annuale.

Art. 9*Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)*

1. La Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri) ha lo scopo di fornire informazioni sul livello di qualità dei servizi raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

2. I gestori aeroportuali individuati ai sensi dell'art. 2 co. 1 lett. b) punto i. hanno l'obbligo di redigere annualmente la Carta dei Servizi (settore passeggeri).
 3. I gestori aeroportuali individuati ai sensi del precedente comma redigono la Carta dei Servizi seguendo la Metodologia indicata all'All. C e utilizzando il modello definito dall'Ente (cfr. All. D), che prevede:
 - a) indicatori valorizzati;
 - b) indicatori di natura tecnica non soggetti a pubblicazione, ma che sono tuttavia sottoposti ad approvazione da parte dell'ENAC;
 - c) indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità, nei casi di cui al successivo comma 7;
 - d) indicatori di qualità di cui al successivo comma 6 lett. a) ("Cruscotto"), che devono essere comunicati alla Direzione Territoriale ENAC competente ma non sono soggetti a pubblicazione.
 4. Nel suo ruolo di coordinamento, il gestore aeroportuale riporta nella propria Carta i livelli di qualità globalmente assicurati nello scalo, direttamente o tramite gli handler, al fine di fornire informazioni ai passeggeri circa i servizi offerti, specificando, laddove sia ritenuto opportuno, che la responsabilità dei livelli di qualità dei servizi è attribuibile anche all'attività di operatori diversi dal gestore aeroportuale. Nell'eventualità in cui un determinato servizio sia offerto in contesti sostanzialmente diversi, tali da rendere appropriata una differenziazione degli standard di qualità (es. standard assicurati nel caso di voli di linea e non di linea), il gestore aeroportuale valuta l'opportunità di riportare tale differenziazione.
 5. I servizi, la cui regolarità è ritenuta fondamentale per il buon funzionamento del sistema aeroportuale, necessitano di un monitoraggio costante e sistematico da parte del gestore aeroportuale con la collaborazione degli operatori aeroportuali, allo scopo di tendere al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali, prevenire le criticità e risolvere tempestivamente le problematiche che possono presentarsi in aeroporto. Tale attività di **monitoraggio continuo** viene effettuata da tutti i gestori degli aeroporti con traffico pari o superiore a 1 milione di passeggeri annuali nell'ultimo triennio. Per gli aeroporti con traffico inferiore, il monitoraggio continuo può essere svolto con opportune semplificazioni circa le modalità e la frequenza dei monitoraggi.

6. Il monitoraggio continuo di cui al precedente comma si realizza attraverso:

- a) l'identificazione di un "Cruscotto" composto da indicatori di qualità che fornisce il livello delle prestazioni più significative dell'aeroporto (cfr. All. D);
- b) l'analisi del **report giornaliero** di cui all'art. 4.

7. La Carta dei Servizi (settore passeggeri) del gestore aeroportuale degli aeroporti con traffico annuale pari o superiore ai 150.000 passeggeri, conformemente all'art. 9 del Regolamento (CE) n. 1107/2006, include fattori di qualità e indicatori relativi ai **servizi erogati dal gestore aeroportuale alle persone con disabilità e a mobilità ridotta** (cfr. All. D.) Gli indicatori quantitativi sono misurabili con valori numerici rilevati attraverso misurazioni oggettive; gli indicatori qualitativi sono, invece, monitorati attraverso rilevazioni periodiche costituite da sondaggi, osservazioni e interviste, da eseguire sulla base dell'Allegato C – Metodologia. I gestori aeroportuali sono responsabili della veridicità, completezza e accessibilità delle informazioni relative alle modalità di prenotazione e richiesta dei servizi di assistenza, nonché dei tempi di presentazione al check-in (o in altri punti designati), affinché i servizi di assistenza possano essere erogati secondo i livelli di qualità stabiliti. I gestori aeroportuali fissano annualmente gli obiettivi di qualità al più alto livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM.

8. Il gestore aeroportuale:

- a) rileva gli standard qualitativi dichiarati nella propria Carta dei Servizi utilizzando la Metodologia di cui all'Allegato C e inoltra i dati al Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali, ove presente. Laddove un servizio sia svolto totalmente o parzialmente da soggetti terzi o da parte di un vettore in autoproduzione, anche tale porzione di servizio è monitorata dal gestore aeroportuale;
- b) effettua, su richiesta del Comitato, rilevazioni di customer satisfaction dei servizi di assistenza a terra prestati per conto dei vettori e le trasmette al Comitato;
- c) rende disponibile una propria struttura tecnica per le attività attribuite al Comitato;
- d) inserisce nei contratti che regolano rapporti di sub-concessione la clausola di rispetto della Carta dei Servizi e del Regolamento di Scalo;



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 19 di 27

- e) consegue la certificazione ISO 9001 e/o affida a società certificate ISO 9001 la rilevazione e il monitoraggio della qualità dei servizi, restando direttamente responsabile dei risultati di tale attività. In caso di affidamento in appalto delle attività manutentive, il gestore aeroportuale è responsabile per la rilevazione e il monitoraggio dell'attività dell'appaltatore;
- f) inserisce la produzione e la gestione della Carta dei Servizi e la gestione dei reclami tra i processi del sistema di gestione per la qualità ISO 9001.

Art. 10

Approvazione delle Carte dei Servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri)

1. Il gestore aeroportuale invia la bozza della Carta dei Servizi e la relativa documentazione alla sola Direzione Territoriale ENAC competente per territorio entro il 28 febbraio di ogni anno per le verifiche finalizzate all'emissione del parere motivato. Alla bozza della Carta dei Servizi è allegata una **Relazione illustrativa** (cfr. All. B) dove sono riportate le valutazioni che hanno determinato la scelta degli obiettivi e ogni altra indicazione utile alla valutazione della Carta dei Servizi.

2. La Direzione Territoriale, ove reputi necessario formulare osservazioni, richieste di modifica o richieste di integrazione documentale, ne dà comunicazione formale al gestore aeroportuale e per conoscenza anche alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero ai soli fini del monitoraggio delle attività. Con tale comunicazione la Direzione Territoriale interrompe i termini previsti per il procedimento e stabilisce il termine per il riscontro da parte del gestore aeroportuale (massimo 10 giorni lavorativi nei casi più complessi).

3. La Direzione Territoriale competente:

- a) verifica la bozza e accerta la presenza di tutte le sezioni previste dal presente Regolamento;
- b) con riferimento agli indicatori, accerta che siano state usate le definizioni previste dagli allegati;
- c) verifica la coerenza e la congruità degli obiettivi proposti per l'anno in relazione ai consuntivi rilevati e allo specifico contesto aeroportuale (requisiti minimi di scalo, traffico, lavori/investimenti, organizzazione);



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 20 di 27

- d) verifica che eventuali scostamenti significativi positivi o negativi dai valori-obiettivo riportati nella Carta dei Servizi dell'anno precedente rispetto ai valori consuntivati siano adeguatamente motivati. Le motivazioni presentate dal gestore aeroportuale devono essere in linea con le possibilità effettive dell'organizzazione di rispettare gli impegni promessi;
- e) verifica nel merito gli indicatori riportati nella Carta dei Servizi, alla luce dei risultati dei monitoraggi e delle ispezioni svolte nell'anno delle rilevazioni e nel rispetto di quanto previsto dal presente Regolamento;
- f) per quanto attiene alla parte descrittiva della Carta dei Servizi, verifica che tutte le informazioni fornite siano aggiornate e rese chiare per i passeggeri e per l'utenza aeroportuale, in formato accessibile per le varie tipologie di disabilità ai sensi della normativa vigente.

4. Al termine delle verifiche, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del documento, la Direzione Territoriale ENAC predispone il proprio **parere motivato**, che viene trasmesso alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero ENAC, allegando la bozza della Carta dei Servizi e la relativa documentazione.

5. La Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del parere corredata dalla documentazione da parte della Direzione Territoriale di riferimento, analizza la Carta dei Servizi ai fini della standardizzazione su tutto il territorio nazionale.

6. La Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero può richiedere chiarimenti o fornire ulteriori indicazioni alla Direzione Territoriale, la quale può, ove ritenuto opportuno, richiedere al gestore aeroportuale di apportare ulteriori modifiche e/o integrazioni, che devono essere trasmesse dalla Direzione Territoriale alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero entro 5 giorni lavorativi. Entro 5 giorni dalla ricezione del riscontro della Direzione Territoriale, la Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero trasmette il proprio parere favorevole alla Direzione Centrale Aeroporti, che entro 15 giorni adotta il **provvedimento di approvazione**.

7. Il provvedimento di approvazione viene inviato al gestore aeroportuale, alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero e alla Direzione Territoriale competente per conoscenza.

8. A seguito dell'approvazione, le Carte dei Servizi vengono **pubblicate** in formato elettronico sul sito web del gestore aeroportuale in lingua italiana e inglese in versione accessibile, ferma restando la possibilità di rendere le Carte dei Servizi consultabili anche in formato cartaceo. Le Carte dei Servizi approvate sono consultabili anche attraverso il sito istituzionale dell'ENAC. La Direzione Territoriale competente verifica che la versione della Carta dei Servizi pubblicata dal gestore a seguito dell'approvazione corrisponda all'ultima bozza della Carta trasmessa dal gestore aeroportuale.

Art. 11*Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci)*

1. Il gestore aeroportuale invia la bozza della Carta dei Servizi per il settore merci e la relativa documentazione alla sola Direzione Standardizzazione Handling e Security entro il 28 febbraio di ogni anno per le verifiche finalizzate all'emissione del parere motivato. Alla bozza della Carta dei Servizi è allegata una **Relazione illustrativa** dove sono riportate le valutazioni che hanno determinato la scelta degli obiettivi e ogni altra indicazione utile alla valutazione della Carta dei Servizi.
2. L'ENAC definisce un modello della Carta dei Servizi merci e le schede metodologiche contenenti le modalità di rilevazione (cfr. All. E).
3. Il gestore compila il modello attribuendo un valore agli indicatori previsti ed elencati nell'All.E e fornisce tutte le informazioni ritenute necessarie, ove non già presenti nella Carta dei Servizi dei passeggeri.
4. Presso gli aeroporti con traffico merci pari o superiore a 100.000 tonnellate/anno, è obbligatoria l'adozione di una Carta dei Servizi merci da parte del gestore aeroportuale.
5. Presso gli aeroporti con traffico merci inferiore a 100.000 tonnellate/anno, l'adozione della Carta dei Servizi merci è facoltativa.
6. I gestori aeroportuali che intendano facoltativamente predisporre la Carta dei Servizi relativa al settore merci ai sensi del precedente comma, devono darne comunicazione all'ENAC a mezzo Posta Elettronica Certificata.
7. I gestori aeroportuali che redigono la Carta dei Servizi settore merci vi provvedono seguendo la Metodologia indicata all'All. C e utilizzando il modello definito dall'Ente (cfr. All. E).

8. Laddove siano presenti uno o più handler, gli indicatori rispecchiano l'intera realtà aeroportuale e non si limitano ai soli servizi offerti dal gestore aeroportuale.
9. L'andamento dei fattori di qualità relativi alla Carta dei Servizi settore merci è analizzato nell'ambito del Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali di cui all'art. 7.
10. Il gestore aeroportuale nomina il Responsabile della qualità dei servizi settore merci, che può coincidere con il Responsabile della qualità servizi settore passeggeri e lo comunica all'ENAC a mezzo posta elettronica certificata.
11. In merito agli adempimenti del gestore aeroportuale, si applica l'art. 9 co. 8.
12. La Direzione Standardizzazione Handling e Security, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del documento e acquisito il relativo parere da parte della Direzione Territoriale di riferimento, analizza le Carte dei Servizi fornendo eventuali ulteriori indicazioni ai fini della standardizzazione delle Carte sul territorio nazionale, in modo da garantirne la massima chiarezza e fruibilità. Al termine dell'analisi, trasmette il proprio parere favorevole alla Direzione Centrale Aeroporti, che entro 15 giorni adotta il **provvedimento di approvazione**.
13. Il **provvedimento di approvazione** viene inviato al gestore aeroportuale, alla Direzione Standardizzazione Handling e Security e alla Direzione Territoriale competente per conoscenza.
14. A seguito dell'approvazione, le Carte dei Servizi vengono pubblicate in formato elettronico sul sito web del gestore aeroportuale in lingua italiana e inglese in versione accessibile, ferma restando la possibilità di rendere le Carte dei Servizi consultabili anche in formato cartaceo. Le Carte dei Servizi approvate sono consultabili anche attraverso il sito istituzionale dell'ENAC. La Direzione Territoriale competente verifica che la bozza della Carta corrisponda alla versione pubblicata dal gestore aeroportuale a seguito dell'approvazione.

Art. 12*Carta dei Servizi dei vettori aerei*

1. La Carta dei Servizi del vettore aereo costituisce uno strumento di comunicazione finalizzato a monitorare e migliorare progressivamente la qualità dei servizi del vettore, permettendo ai passeggeri di comparare i livelli di servizio offerti e operare scelte consapevoli. Il grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto ai livelli prefissati viene monitorato dal vettore con audit

interni sulle prestazioni, al fine di definire un eventuale piano di miglioramento progressivo delle stesse.

2. I vettori individuati ai sensi dell'art. 2 co. 1 lett. b) punto v. redigono la Carta dei Servizi seguendo la metodologia indicata all'All. C e utilizzando il modello definito dall'ENAC (cfr. All. F), che prevede:

- a) indicatori valorizzati (obbligatori e facoltativi);
- b) fattori di qualità e indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

3. In caso di codeshare o wet-lease, i vettori a cui si applica il presente Regolamento sono responsabili per la verifica del mantenimento degli stessi livelli di qualità dei servizi erogati ai passeggeri.

4. I servizi erogati ai PRM che ricadono sotto la responsabilità del vettore attengono sia alle attività di assistenza prestate a bordo sia alle attività degli intermediari attraverso i quali viene effettuata la prenotazione.

5. I vettori non certificati ISO 9001 si avvalgono di società certificate ai fini della rilevazione e del monitoraggio della qualità, restando comunque direttamente responsabili dei risultati di tale attività.

6. I vettori a cui si applica il presente Regolamento trasmettono entro il 28 febbraio di ogni anno la propria Carta dei Servizi accompagnata da una **Relazione illustrativa** alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero ENAC, che analizza la Carta ai fini della standardizzazione sul territorio nazionale e trasmette il proprio parere favorevole alla Direzione Centrale Aeroporti, che entro 15 giorni adotta il **provvedimento di approvazione**.

7. Il provvedimento di approvazione viene inviato al vettore e alla Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero per conoscenza.

8. La Carta dei Servizi viene **pubblicata** in formato elettronico sui siti web del vettore e dell'ENAC in lingua italiana e inglese in versione accessibile. Il vettore può decidere di pubblicare la Carta dei Servizi anche in formato cartaceo.

Art. 13*Gestione dei reclami*

1. I soggetti erogatori dei servizi predispongono apposito modello per la redazione del reclamo (completo dei recapiti e delle informazioni utili a tal fine), specificando tempi e modalità di risposta (30 giorni di calendario) e precisando in modo indicativo e non esaustivo le casistiche che danno diritto a forme di indennizzo, fornendo le informazioni correlate (coperture assicurative, entità dei risarcimenti, procedure, ecc).
2. Il soggetto erogatore del servizio predispone la raccolta dei dati relativi ai reclami ricevuti classificati per tipologie (es. lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente) ed elaborati al fine di individuare gli indici più significativi (numero di reclami, tempo medio di risposta, tempo medio di soluzione delle controversie, confronto con i due periodi precedenti), da mettere a disposizione dell'ENAC mediante la rappresentazione degli stessi nella Relazione illustrativa alla Carta dei Servizi.
3. La raccolta e l'elaborazione dei reclami sono oggetto di esame da parte del gestore aeroportuale e del Comitato per la Regolarità e la Qualità dei Servizi, ove presente, in quanto importante fonte di informazione per l'identificazione qualitativa e quantitativa delle cause dei disservizi e dei settori più critici tra quelli monitorati. La frequenza dell'esame è determinata in funzione delle esigenze dello scalo e non può essere superiore al trimestre.
4. I resoconti relativi ai reclami ricevuti sono resi disponibili, su richiesta, ai soggetti interessati.

Art. 14*Monitoraggio delle Carte dei Servizi*

1. Le Direzioni Territoriali presidiano costantemente tutte le attività propedeutiche all'approvazione delle Carte dei Servizi del gestore aeroportuale (settori passeggeri e merci), tra cui:
 - a) partecipazione al Comitato per la Regolarità e Qualità dei servizi Aeroportuali;
 - b) analisi critica del Cruscotto sulla regolarità e qualità dei servizi trasmesso dal gestore aeroportuale;
 - c) monitoraggi della qualità dei servizi aeroportuali;

- d) ispezioni;
- e) segnalazioni dei passeggeri e reclami ricevuti.

2. L'attività di monitoraggio della Carta dei Servizi da parte dell'ENAC si realizza attraverso:

- a) l'approvazione delle Carte dei Servizi prodotte dai gestori aeroportuali e dai vettori, verificata la congruenza degli obiettivi fissati con gli impegni assunti nell'anno precedente e i risultati conseguiti;
- b) la vigilanza sulla divulgazione degli standard qualitativi previsti e misurati, così da permettere all'utenza un corretto confronto tra impegni iniziali e dati effettivamente rilevati;
- c) la verifica della rilevazione degli standard qualitativi dei servizi offerti, secondo quanto previsto dai precedenti articoli;
- d) l'adozione delle opportune iniziative di competenza nei casi in cui vengano rilevate criticità e incongruenze del Sistema Qualità proposto dagli operatori.

3. L'ENAC considera il 95% come standard minimo di eccellenza della qualità dei servizi offerti.

Ai fini dell'approvazione delle Carte dei Servizi, l'Ente valuta l'impegno degli operatori a migliorare tale valore, o a mantenerlo a fronte di un incremento di traffico significativo e/o altro evento significativo di sostanziale importanza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: lavori in corso che impattano sull'attività aeroportuale). In tale circostanza il gestore dovrà opportunatamente argomentare nella relazione illustrativa le motivazioni che giustificano il valore proposto.

4. Gli operatori tenuti alla presentazione della Carta dei Servizi devono, per ciascun indicatore di qualità, motivare i valori relativi ai risultati ottenuti nell'anno precedente e gli obiettivi definiti per l'anno successivo, incluse eventuali mancate variazioni o oscillazioni dello standard minimo di eccellenza.

5. Il monitoraggio viene effettuato dal gestore aeroportuale, il quale, ove in possesso della certificazione ISO 9001:2015 o successive versioni, vi può provvedere in proprio, ovvero può avvalersi di società certificate ai fini della rilevazione e del monitoraggio, restando comunque direttamente responsabile dei risultati di tali attività. Qualora il gestore aeroportuale non sia in possesso della certificazione ISO 9001:2015 o successive versioni, deve provvedere al monitoraggio avvalendosi di società certificate.

6. Tutti gli operatori coinvolti nella rilevazione sono tenuti a fornire la necessaria assistenza e disponibilità.

Art. 15*Disposizioni sanzionatorie*

1. L'inoservanza del presente Regolamento da parte degli operatori coinvolti nella redazione delle Carte dei Servizi comporta l'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla Legge 24 novembre 1981, n. 689, finalizzato all'applicazione della sanzione stabilita dall'art. 1174 co. 1 del Codice della navigazione. Per l'irrogazione delle sanzioni sono competenti:

- a) la Direzione Territoriale ENAC competente per luogo, per la mancata o incompleta presentazione della Carta dei Servizi del gestore aeroportuale (settore passeggeri e merci), per il mancato rispetto delle previsioni in materia di "Comitato per la Regolarità e la Qualità dei Servizi", e di ogni altra previsione di cui al presente Regolamento nel settore di competenza del gestore aeroportuale;
- b) la Direzione Tutela dei Diritti del Passeggero ENAC, per la mancata o incompleta presentazione della Carta dei Servizi del vettore aereo.

2. Nel caso di facoltatività della Carta Servizi Merci, il gestore aeroportuale e i prestatori possono essere sottoposti a sanzioni per inosservanza e/o violazione della Carta dei Servizi merci solamente nel caso in cui tale evenienza sia stata prevista nella Carta.

Art. 16*Disposizioni abrogative*

1. Il presente Regolamento abroga:

- a) la Circolare ENAC GEN-06 e i relativi allegati;
- b) gli Allegati 1 e 2 alla Circolare ENAC GEN-02B.

Art. 17*Modifica Allegati*

1. Gli allegati al presente Regolamento possono essere modificati, previa informativa al Consiglio di Amministrazione, con provvedimento del Direttore Generale.



Regolamento

La qualità dei servizi nel trasporto aereo:
monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei
Servizi di gestori aeroportuali e vettori

Ed.1 Rev. //

pag. 27 di 27

Art. 18

Entrata in vigore e decorrenza di efficacia

- Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di pubblicazione sul sito dell'ENAC.

BOzza