



## ALLEGATO F

### CARTA DEI SERVIZI DEL VETTORE

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

#### INDICE:

<b>STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL VETTORE.....</b>	<b>2</b>
<b>SEZIONE I: IL VETTORE E LA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>2</b>
1. LA FLOTTA .....	2
2. POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE .....	3
3. INFORMAZIONI UTILI .....	3
4. SERVIZI AGGIUNTIVI EROGATI AI PRM .....	3
5. PROGRAMMI DI FIDELIZZAZIONE .....	4
<b>SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI .....</b>	<b>5</b>
<b>SEZIONE III: PROCEDURE DI RECLAMO .....</b>	<b>13</b>
1. Protocollo di conciliazione .....	13
<b>APPENDICE I SCHEDE METODOLOGICHE INDICATORI VETTORI .....</b>	<b>14</b>

## STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL VETTORE

### SEZIONE I: IL VETTORE E LA CARTA DEI SERVIZI

Breve descrizione delle finalità della Carta dei Servizi, evidenziando in particolar modo i principi fondamentali (egualianza e imparzialità, non discriminazione, diritto all'informazione anche in formato accessibile, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta, cfr. DPCM 30.12.1998, c.d. Carta della mobilità).

Breve descrizione delle peculiarità dell'azienda, includendo:

- a. presentazione della compagnia aerea, delle informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti e sul processo interno di gestione della qualità;
- b. i livelli di servizio che rappresentano gli obiettivi di qualità che il vettore intende perseguire;
- c. presenza di sito web accessibile;
- d. area del sito web dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o a ridotta mobilità relativamente alla richiesta di assistenza speciale, descrizione delle necessità, conferma assistenza e agli esiti sul monitoraggio degli indicatori individuati nel presente Regolamento;
- e. trasparenza e riconoscibilità, modalità di contatto fra la compagnia e i passeggeri, recapiti in Italia e all'estero del vettore.

#### 1. LA FLOTTA

Descrizione della flotta, numero e tipo di aerei, età media e informazioni relative a inquinamento atmosferico e acustico, al *pitch* (distanza tra le poltrone), alla larghezza dei corridoi, ai posti a sedere per le persone con disabilità o mobilità ridotta, nonché sull'eventuale presenza di sedie a rotelle di bordo e di *child restrained system*. Descrizione di eventuali *frills* presenti a bordo (es.: monitor, telefoni satellitari, ecc.).

## **2. POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

Specificare (es. politica di utilizzo di materiale riciclato, raccolta differenziata del materiale utilizzato, adesione alle campagne ambientali, ulteriori iniziative ambientali).

## **3. INFORMAZIONI UTILI**

1. Eventuali agevolazioni tariffarie per neonati, bambini e accompagnatori di persone con disabilità non autonome;
2. Bagagli a mano (misure e peso);
3. Bagagli da stiva (misure, peso, in franchigia e a pagamento);
4. Trasporto dispositivi medici e di mobilità;
5. Trasporto in cabina di cani-guida per persone non vedenti (modalità);
6. Articoli vietati;
7. Copertura assicurativa sulla dichiarazione di maggior valore del bagaglio da stiva, ai sensi del Regolamento (CE) n. 785/2004;
8. Altre coperture assicurative supplementari a favore del passeggero;
9. Trasporto animali (modalità);
10. Pasti speciali sui voli a lungo raggio e, se previsti, a corto/medio raggio (es. esigenze mediche, religiose, intolleranze alimentari, vegetariani).

## **4. SERVIZI AGGIUNTIVI EROGATI AI PRM**

Per servizi aggiuntivi si intendono quei servizi non obbligatori finalizzati a migliorare il benessere e il comfort dei PRM in tutte le fasi del viaggio, dalla prenotazione all'arrivo a destinazione, con la finalità di garantire un'assistenza di livello superiore rispetto a quella prevista dalle norme.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Trattandosi di servizi extra, il vettore indica nella propria Carta dei Servizi gli specifici servizi aggiuntivi offerti ai passeggeri PRM nella propria rete di collegamenti e le eventuali agevolazioni tariffarie. Detti servizi comprendono:

- codice personale per la profilazione facoltativa delle esigenze di assistenza dei PRM;
- possibilità di pre-notifica attraverso il sito web;
- facilitazione tariffaria per l'accompagnatore di un PRM nel caso in cui tale figura sia richiesta obbligatoriamente;
- possibilità di modificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo dell'accompagnatore di un PRM, nel caso in cui tale figura sia richiesta obbligatoriamente;
- disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali, e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il check-in automatico accessibili ai PRM;
- disponibilità a bordo dei Safety Briefing Card in formato accessibile per passeggeri non vedenti o ipovedenti;
- presenza a bordo di pulsanti di chiamata riconoscibili ai passeggeri non vedenti o ipovedenti;
- navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli accessibile ai PRM.

## **5. PROGRAMMI DI FIDELIZZAZIONE**

Specificare

## SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI

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

L’azienda può far precedere ogni fattore da una breve parte descrittiva del contenuto del fattore stesso.

Gli indicatori con la (O) sono obbligatori.

Gli indicatori che hanno come unità di misura la percentuale di passeggeri soddisfatti devono essere misurati mediante sondaggio

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' E PUNTUALITA'	1	Puntualità: corto/medio raggio (O)	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza – n/o
	2	Puntualità: lungo raggio (O)	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza - n/o
	3	Voli puntuali complessivi (O)	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza
	4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione estiva (O)	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

	5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione invernale (O)	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o
	6	Voli del vettore complessivamente cancellati (O)	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza
	7	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali	<u>Se SI</u> specificare in quale aeroporto
	8	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali	<u>Se SI</u> specificare in quale aeroporto

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)</b>	9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore (O)	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati
	10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore (O)	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati
	11	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	n. di ore/giorni dall'emissione del PIR <sup>1</sup> nel 90% dei casi
	12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli (O)	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro
	13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini) (O)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati
	14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	SI/ NO?
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGieniche</b>	15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza (O)	% passeggeri soddisfatti

<sup>1</sup> PIR: Rapporto di Irregolarità Bagaglio

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

	16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza (O)	% passeggeri soddisfatti
<b>COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO</b>	17	Snacks/pasti e bevande gratuiti - corto/medio raggio	Se SI specificare
	18	Snacks/pasti e bevande gratuiti - lungo raggio	Se SI specificare
	19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande) (O) <sup>2</sup>	% passeggeri soddisfatti
	20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande) (O) <sup>2</sup>	% passeggeri soddisfatti
	21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - corto medio raggio	% passeggeri soddisfatti
	22	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio	% passeggeri soddisfatti
	23	Altri comfort	Se SI specificare
	24	Percezione complessiva sul comfort a bordo ( <i>pitch</i> , pasti, intrattenimento, ecc.) (O)	% passeggeri soddisfatti
	25	Sito web efficace e di facile utilizzo (O)	% passeggeri soddisfatti
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti

<sup>2</sup> Gli indicatori 20 e 21 sono da compilare secondo il modello di business della compagnia

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	SI o NO?
	28	Informazioni fornite a bordo sui transiti e relativi <i>gate</i> per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo	SI o NO?
	29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami: (O)  a. In presenza di un sistema automatizzato  b. <b>In assenza di un sistema automatizzato</b>	a. Tempo medio di attesa  b. <b>% passeggeri soddisfatti</b>
	30	Altre informazioni	Se SI specificare
	31	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile)	SI o NO?
	32	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile)	SI o NO?
	33	Politica di utilizzo dei <i>finger</i> , ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	SI o NO?
	34	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato	Se SI specificare le modalità
	35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	SI o NO?

**Allegato F** – Modello di Carta dei Servizi del vettore

	36	Numero telefonico gratuito per reclami	SI o NO?
	37	Disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il <i>check-in</i> automatico	Se SI specificare in quali aeroporti
	38	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli	Se SI specificare in quali aeroporti
	39	Altri servizi	Se Si, specificare

<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>	40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center (O)	% passeggeri soddisfatti
	41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra	% passeggeri soddisfatti
	42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti
	43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti
	44	Percezione sulla professionalità del personale di terra (O)	% passeggeri soddisfatti
	45	Percezione della professionalità del personale di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti

#### Indicatori e standard di qualità associati ai fattori di qualità dei servizi di assistenza

I vettori aerei fissano annualmente gli obiettivi di qualità al più elevato livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b>	1	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo	% passeggeri PRM soddisfatti
	2	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo.	% passeggeri PRM soddisfatti
<b>ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI</b>	3	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	Esistenza di procedure aggiornate, efficaci e correttamente applicate
	4	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo anche in modalità accessibile.	% passeggeri PRM soddisfatti
	5	Informazioni fornite a bordo sui transiti e i relativi gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile.	% informazioni fornite sulla totalità delle informazioni
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b>	6	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste.
	7	Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale di PRM.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM
<b>COMFORT IN AEROMOBILE</b>	8	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri PRM soddisfatti

<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>	9	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri PRM soddisfatti
--------------------------------------------------	---	-----------------------------------------	------------------------------

### SEZIONE III: PROCEDURE DI RECLAMO

Ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Ciampi-Cassese”, le procedure di reclamo devono:

- essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione;
- svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori;
- assicurare un’indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all’utente un’informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell’indagine stessa;
- prevedere una risposta completa all’utente con eventuale rimborso o compensazione pecuniaria rapido e adeguato.

Il vettore aereo informa l’utente, in via preventiva e generale, nonché al momento della presentazione del reclamo, in merito all’ufficio responsabile della gestione del reclamo, i contatti telefonici, l’e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello stesso, i mezzi giudiziari e di conciliazione dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

Il vettore aereo fornisce informazioni sulla presenza di una eventuale procedura sistematizzata che garantisca al passeggero un’informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell’indagine stessa.

Il vettore aereo riferisce all’utente entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento dell’indagine, ed i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o all’eventuale ristoro del pregiudizio arrecato.

#### **1. Protocollo di conciliazione**

Il vettore aereo fornisce informazione e promuove eventuali protocolli di conciliazione - anche paritetica, attraverso appositi protocolli e regolamenti con le Associazioni dei Consumatori – quale strumento di risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

**APPENDICE I**

**Schede metodologiche indicatori vettori**

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 1	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Puntualità: corto e medio raggio.
Unità di misura	% dei voli puntuali sul totale dei voli di corto e medio raggio in partenza / non operati.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	<p>Numero di voli passeggeri di corto e medio raggio partiti puntuali o con un ritardo &lt; 15' rispetto all'orario schedulato (STD), raffrontato al totale dei voli passeggeri di corto e medio raggio partiti nell'ambito della rete del vettore.</p> <p>Si considera in ritardo un volo in partenza per cui ATD =/&gt; STD + 15'.</p>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli di corto e medio raggio (se operati) effettuati dal vettore per i quali l'ATD (orario effettivo di partenza) differisce dal STD di un tempo < 15', rapportato al totale dei voli di corto e medio programmati in partenza. Sono esclusi dal calcolo i voli di corto e medio raggio per cui ATD =/> STD + 15', indipendentemente dalle cause che hanno generato il ritardo.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero dei voli di corto e medio raggio puntuali; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura / non operati.
Obbligatorietà	Si

BOZIA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 2	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Puntualità: Lungo raggio.
Unità di misura	% dei voli puntuali sul totale dei voli di lungo raggio in partenza / n.o..
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	<p>Numero di voli passeggeri di lungo raggio partiti puntuali o con un ritardo &lt; 15' rispetto all'orario schedulato (STD), raffrontato al totale dei voli passeggeri di lungo raggio partiti nell'ambito della rete del vettore.</p> <p>Si considera in ritardo un volo in partenza per cui ATD =/ &gt; STD + 15'.</p>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli di lungo raggio (se operati) effettuati dal vettore per i quali l'ATD (orario effettivo di partenza) differisce dal STD di un tempo < 15', rapportato al totale dei voli di lungo raggio programmati in partenza. Sono esclusi dal calcolo i voli di lungo raggio per cui ATD =/ > STD + 15', indipendentemente dalle cause che hanno generato il ritardo.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero dei voli di lungo raggio puntuali; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura / non operati.
Obbligatorietà	Si

BOzza

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 3	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Voli puntuali complessivi.
Unità di misura	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	<p>Numero complessivo di voli passeggeri partiti puntuali o con un ritardo &lt; 15' rispetto all'orario schedulato (STD), raffrontato al totale dei voli passeggeri partiti nell'ambito della rete del vettore.</p> <p>Si considera in ritardo un volo in partenza per cui ATD =/ &gt; STD + 15'.</p>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli effettuati dal vettore per i quali l'ATD (orario effettivo di partenza) differisce dal STD di un tempo < 15', rapportato al totale dei voli programmati in partenza. Sono esclusi dal calcolo i voli per cui ATD =/ > STD + 15', indipendentemente dalle cause che hanno generato il ritardo.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero complessivo dei voli puntuali; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Scheda n. 4	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: stagione estiva.
Unità di misura	% dei voli cancellati per cause imputabili al vettore sul totale dei voli in partenza nella stagione estiva / non operati.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Per volo programmato si intende una partenza con orario definito così come assegnato dalle autorità preposte e comunicato al pubblico nelle forme d'uso. I voli cancellati per cause imputabili al vettore nella stagione estiva desunti dal sistema informatico aziendale risulteranno congrui con quanto riportato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi degli scali esteri).
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli cancellati per cause imputabili al vettore nella stagione estiva (se operati) rapportato al totale dei voli passeggeri programmati in partenza per la stessa stagione.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero dei voli cancellati per cause imputabili al vettore nella stagione estiva; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura / non operati.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Scheda n. 5	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: stagione invernale.
Unità di misura	% dei voli cancellati per cause imputabili al vettore sul totale dei voli in partenza nella stagione invernale / non operati.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Per volo programmato si intende una partenza con orario definito così come assegnato dalle autorità preposte e comunicato al pubblico nelle forme d'uso. I voli cancellati per cause imputabili al vettore nella stagione invernale desunti dal sistema informatico aziendale dovranno risultare congrui con quanto riportato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi degli scali esteri).
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli cancellati per cause imputabili al vettore nella stagione invernale (se operati) rapportato al totale dei voli passeggeri programmati in partenza per la stessa stagione.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero dei voli cancellati per cause imputabili al vettore nella stagione invernale; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura / non operati.
Obbligatorietà	Si

BOZZA

Scheda n. 6	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Voli del vettore complessivamente cancellati.
Unità di misura	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Per volo programmato si intende una partenza con orario definito così come assegnato dalle autorità preposte e comunicato al pubblico nelle forme d'uso. I voli risultanti come cancellati nel sistema informatico aziendale dovranno risultare conformi con quanto annotato nei Giornali di scalo degli aeroporti italiani (o analoghi documenti negli aeroporti esteri).
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli cancellati per qualsiasi causa, rapportato al totale dei voli programmati in partenza nell'ambito del periodo di riferimento della Carta dei Servizi.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero complessivo dei voli del vettore cancellati; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.

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

BOZZA

Scheda n. 7	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali.
Unità di misura	SI, specificare in quali aeroporti nazionali.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali. Gli aeroporti nazionali in cui si offre tale servizio sono da specificare.
Definizione	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in grado di fornire informazioni utili e aggiornate ai passeggeri, in caso di cancellazione o ritardo prolungato, in specifici aeroporti nazionali.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiara la presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali. Si specifica, inoltre, in quale aeroporto nazionale si offre tale servizio.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Valore da indicare nella carta	Si, negli aeroporti di (specificare aeroporti nazionali).
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

BOZIA

Scheda n. 8	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA'
Indicatore	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali.
Unità di misura	SI, specificare in quale aeroporto non nazionale.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali. Gli aeroporti non nazionali in cui si offre tale servizio sono da specificare.
Definizione	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in grado di fornire informazioni utili e aggiornate ai passeggeri, in caso di cancellazione o ritardo prolungato, in specifici aeroporti non nazionali.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiara la presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali. Si dichiara, inoltre, in quali aeroporti non nazionali si offre tale servizio.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Valore da indicare nella carta	Si, negli aeroporti di (specificare aeroporti non nazionali).
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

BOZIA

**Allegato F** – Modello di Carta dei Servizi del vettore

Scheda n. 9	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore qualità	BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)
Indicatore	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore.
Unità di misura	% bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore sul numero totale di bagagli da stiva imbarcati.
Modalità di rilevazione	<p>Monitoraggio di dati quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° bagagli non riconsegnati sul nastro bagagli per cause riconducibili al vettore o all'handler incaricato dal vettore: indagine dal sistema di gestione dei bagagli del vettore.</li> <li>• N° bagagli da stiva: indagine da documentazione del vettore.</li> </ul>
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di bagagli da stiva consegnati dal passeggero al <i>check in</i> o al <i>drop off</i> dell'aeroporto di partenza che non vengono riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione per cause riconducibili al vettore o all'handler incaricato dal vettore.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero totale di bagagli da stiva non riconsegnati al nastro bagagli per cause riconducibili al vettore o all'handler incaricato dal vettore, rapportato al totale dei bagagli imbarcati dal vettore nell'ambito del periodo di riferimento della Carta dei Servizi.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero bagagli non riconsegnati al nastro bagagli per cause riconducibili al vettore o all'handler incaricato dal vettore e, attraverso un'indagine da documentazione del vettore, del totale del numero di bagagli imbarcati.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOzza

Scheda n. 10	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore qualità	BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)
Indicatore	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore.
Unità di misura	% bagagli non riconsegnati al nastro bagagli sul numero totale dei bagagli da stiva imbarcati dal vettore.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: <ul style="list-style-type: none"><li>• N° bagagli non riconsegnati sul nastro bagagli: indagine dal sistema di gestione dei bagagli del vettore.</li><li>• N° bagagli da stiva: indagine da documentazione del vettore.</li></ul>
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di bagagli da stiva consegnati dal passeggero al <i>check in</i> o al <i>drop off</i> dell'aeroporto di partenza che non vengono riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero totale di bagagli da stiva non riconsegnati al nastro bagagli rapportato al totale dei bagagli imbarcati dal vettore nell'ambito del periodo di riferimento della Carta dei Servizi.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero bagagli non riconsegnati al nastro bagagli e, attraverso un'indagine da documentazione del vettore, del numero complessivo di bagagli imbarcati.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOzza

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 11	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore qualità	BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)
Indicatore	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.
Unità di misura	n. di ore/giorni dall’emissione del PIR (Rapporto di Irregolarità Bagaglio) nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	L’indicatore misura la tempistica di recupero e consegna al passeggero dei bagagli da stiva non giunti all’arrivo del volo sul nastro ritiro bagagli nel 90% dei casi.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	Misurazione in ore o giorni del tempo trascorso tra l’emissione del PIR e la riconsegna del bagaglio al passeggero nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall’unità di misura.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l’indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 12	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore qualità	BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)
Indicatore	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.
Unità di misura	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di bagagli da stiva non riconsegnati al nastro bagagli al momento dell'arrivo che sono stati successivamente recuperati e recapitati al passeggero.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero totale di bagagli da stiva non riconsegnati al nastro bagagli al momento dell'arrivo che sono stati successivamente recuperati e recapitati al passeggero rapportato al numero complessivo dei bagagli non riconsegnati al nastro bagagli.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Scheda n. 13	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore qualità	BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)
Indicatore	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (siedie a rotelle, passeggini).
Unità di misura	% dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo sul numero totale dei dispositivi imbarcati dal vettore.
Modalità di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° complessivo dei dispositivi danneggiati o non riconsegnati all'arrivo: indagine dal sistema di gestione dei bagagli del vettore.</li><li>• N° dispositivi imbarcati: indagine da documentazione del vettore.</li></ul>
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di dispositivi di ausilio alla mobilità consegnati dal passeggero nell'aeroporto di partenza che pervengono danneggiati all'aeroporto di destinazione o che non vengono riconsegnati all'arrivo nell'aeroporto di destinazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero totale dei dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo rapportato al totale dei dispositivi di ausilio alla mobilità imbarcati dal vettore nell'ambito del periodo di riferimento della Carta dei Servizi.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOzza

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 14	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)
Indicatore	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.
Unità di misura	Presente / Assente
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza del servizio di riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.
Definizione	L'indicatore segnala il servizio di riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiara la presenza del servizio di riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

BOZIA

Scheda n. 15	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore qualità	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
Indicatore	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente al livello complessivo di pulizia e di condizioni igieniche della cabina nell'aeromobile in partenza.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZIA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 16	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
Indicatore	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente al livello complessivo di pulizia e di condizioni igieniche delle toilette nell'aeromobile in partenza.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZIA

**Allegato F** – Modello di Carta dei Servizi del vettore

Scheda n. 17	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Snacks/pasti e bevande gratuiti - corto/medio raggio.
Unità di misura	SI, specificare.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di una politica che offre ai passeggeri <i>snacks</i> e/o <i>pasti</i> e bevande gratuiti nei voli di corto/medio raggio.
Definizione	L'indicatore segnala che il vettore offre ai passeggeri <i>snacks</i> e/o <i>pasti</i> e bevande gratuiti nei voli di corto/medio raggio e vi è specificata la tipologia di <i>snacks</i> , <i>pasti</i> e bevande offerti.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiara la presenza di una politica che offre ai passeggeri <i>snacks</i> e/o <i>pasti</i> e bevande gratuiti nei voli di corto/medio raggio. Si specifica la tipologia di <i>snacks</i> , <i>pasti</i> e bevande offerti.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando tipologia di <i>snacks</i> , <i>pasti</i> e bevande gratuiti offerti.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 18	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Snacks/pasti e bevande gratuiti - lungo raggio
Unità di misura	SI, specificare.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di una politica che offre ai passeggeri <i>snacks</i> e/o pasti e bevande gratuiti nei voli di lungo raggio.
Definizione	L'indicatore segnala che il vettore offre ai passeggeri <i>snacks</i> e/o pasti e bevande gratuiti nei voli di lungo raggio e vi è specificata la tipologia di <i>snacks</i> , pasti e bevande offerti.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiara la presenza di una politica che offre ai passeggeri <i>snacks</i> e/o pasti e bevande gratuiti nei voli di lungo raggio. Si specifica la tipologia di <i>snacks</i> , pasti e bevande offerti.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando tipologia di <i>snacks</i> , pasti e bevande gratuiti offerti.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

Scheda n. 19	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande).
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente alla qualità del servizio ristoro gratuito, ovvero dei pasti e delle bevande non a pagamento serviti a bordo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione, rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si, qualora il vettore offra pasti e bevande gratuiti.

BOZIA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 20	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande).
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente alla qualità del servizio ristoro non gratuito, ovvero dei pasti e delle bevande a pagamento serviti a bordo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si, qualora il vettore offra pasti e bevande non gratuiti.

BOZIA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 21	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Percezione sulla qualità dell’intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - corto / medio raggio.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente alla qualità dell’intrattenimento gratuito, (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) offerto dal vettore sui voli di corto / medio raggio.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall’unità di misura.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l’indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 22	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Percezione sulla qualità dell’intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente alla qualità dell’intrattenimento gratuito, (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) offerto dal vettore sui voli di lungo raggio.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall’unità di misura.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l’indicatore su base volontaria.

Scheda n. 23	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Altri <i>comfort</i> .
Unità di misura	Si specificare.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di una politica che offre ai passeggeri ulteriori <i>comfort</i> e servizi rispetto a quelli già segnalati nella Carta.
Definizione	L'indicatore segnala quali sono gli ulteriori <i>comfort</i> e servizi offerti, rispetto a quelli già segnalati nella Carta, atti a migliorare il viaggio dei passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiarano e si specificano gli ulteriori <i>comfort</i> e i servizi che il vettore offre sui propri voli.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando gli ulteriori <i>comfort</i> e servizi.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

Scheda n. 24	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO
Indicatore	Percezione complessiva sul <i>comfort</i> a bordo ( <i>pitch</i> , pasti, intrattenimento, ecc.).
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente al <i>comfort</i> complessivo del volo, tenendo in considerazione, ad. es., il <i>pitch</i> , la qualità pasti, l'intrattenimento, ecc.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZIA

Scheda n. 25	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
Indicatore	Sito web efficace e di facile utilizzo.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione, da parte dei passeggeri, relativamente alla efficacia e alla facilità di utilizzo del sito web, sia per la ricerca di informazioni che per il processo di prenotazione/modifica/cancellazione delle prenotazioni.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Scheda n. 26	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
Indicatore	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte dei passeggeri, relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite a bordo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

BOZIA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 27	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
Indicatore	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo.
Unità di misura	Si.
Modalità di rilevazione	Verifica della presenza sulla rivista di bordo di una sezione dedicata ai consigli utili al passeggero per migliorare il <i>comfort</i> durante il volo.
Definizione	L'indicatore segnala la presenza sulla rivista di bordo di una sezione dedicata ai consigli utili per il passeggero per migliorare il <i>comfort</i> durante il volo (postura, movimenti consigliati, ecc).
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si verifica la presenza sulla rivista di bordo di una sezione dedicata ai consigli utili al passeggero.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

**Allegato F** – Modello di Carta dei Servizi del vettore

Scheda n. 28	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
Indicatore	Informazioni fornite a bordo sui transiti e relativi <i>gate</i> per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo.
Unità di misura	Si.
Modalità di rilevazione	Si dichiara l'attività svolta dagli assistenti di volo atta a fornire a bordo informazioni sui transiti e relativi <i>gate</i> nell'aeroporto di arrivo.
Definizione	L'indicatore segnala il servizio offerto all'approssimarsi dell'atterraggio nell'aeroporto di arrivo atto a fornire informazioni circa i transiti e relativi <i>gate</i> per il volo di connessione, al fine di agevolare i passeggeri in transito.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si verifica l'attività a bordo degli assistenti di volo nel fornire informazioni circa i transiti e relativi <i>gate</i> nell'aeroporto di arrivo.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.

Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.
----------------	------------------------------------------------------

BOZZA

Scheda n. 29	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
Indicatore	<p>Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/ informazioni/reclami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. In presenza di un sistema automatizzato;</li> <li>b. In assenza di un sistema automatizzato.</li> </ul>
Unità di misura	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempo di attesa.</li> <li>b. % passeggeri soddisfatti</li> </ul>
Modalità di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Misurazione del tempo medio di attesa.</li> <li>b. Sondaggio sugli utenti.</li> </ul>
Definizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempo di attesa, per poter comunicare con gli addetti alle prenotazioni ed alle informazioni.</li> <li>b. Grado di soddisfazione degli utenti relativamente al tempo di attesa al telefono per prenotazioni ed informazioni.</li> </ul>

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Si dichiara la presenza del sistema e, in caso affermativo, registrato il tempo medio di attesa al telefono.</li><li>b. In caso di assenza di un sistema di rilevazione dedicato, si ricorre al sondaggio per valutare il livello di soddisfazione riscontrato.</li></ul>
Tecnica di rilevazione	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Misurazione tramite sistema automatizzato.</li><li>b. Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.</li></ul>
Valore da indicare nella carta	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Min., preceduto dall'unità di misura.</li><li>b. X, preceduto dall'unità di misura e seguito da una breve specifica della metodologia seguita per le interviste.</li></ul>
Obbligatorietà	Si

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 30	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
Indicatore	Altre informazioni.
Unità di misura	SI specificare.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di un’attività atta a fornire ai passeggeri ulteriori informazioni rispetto a quelli già segnalati nella Carta.
Definizione	L’indicatore segnala quali sono le ulteriori informazioni fornite dal vettore prima e durante il volo, rispetto a quelle già segnalate nella Carta (es.: meteo, posizione, ecc.).
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	Si dichiarano le ulteriori attività di informazione che il vettore fornisce sui propri voli.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando la tipologia di informazioni fornite.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l’indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 31	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile).
Unità di misura	SI
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza del servizio che prevede la riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile).
Definizione	L'indicatore segnala la presenza del servizio che permette ai passeggeri di recuperare sottobordo i passeggini per bambini, negli aeroporti che lo consentono.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione della presenza del servizio di riconsegna sottobordo dei passeggini per bambini (ove possibile).
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

Scheda n. 32	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile).
Unità di misura	SI.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza del servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile).
Definizione	L'indicatore segnala la presenza del servizio che prevede la riconsegna sottobordo di quei bagagli a mano, che, per sopravvenute necessità (es.: cappelliere piene), sono stati consegnati al personale di bordo, negli aeroporti che consentono tale servizio.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione della presenza del servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.

Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.
----------------	------------------------------------------------------

BOZZA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 33	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Politica di utilizzo dei <i>finger</i> , ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile).
Unità di misura	Si.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di una politica di utilizzo dei <i>finger</i> (ove possibile).
Definizione	L'indicatore segnala la presenza di una politica che prevede l'utilizzo dei <i>finger</i> , negli aeroporti che consentono tale servizio, per permettere al passeggero di essere collegato, dopo lo sbarco, direttamente all'aerostazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione dell'adozione di una politica di utilizzo dei <i>finger</i> (ove possibile).
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

Scheda n. 34	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato.
Unità di misura	SI, specificare le modalità.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di una politica del vettore che permette al passeggero di poter rettificare gratuitamente, secondo determinate condizioni, il proprio nominativo sul biglietto se erroneamente digitato.
Definizione	L'indicatore segnala la presenza di una politica del vettore che permette al passeggero di poter rettificare gratuitamente, secondo le condizioni specificate, il proprio nominativo sul biglietto in caso di errata digitazione al momento della prenotazione via web.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione della presenza di una politica che ammette la rettifica gratuita del nominativo sul biglietto se erroneamente digitato, alle condizioni specificate.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.

Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.
----------------	------------------------------------------------------

BOZZA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 35	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Numero telefonico gratuito per prenotazioni.
Unità di misura	Si.
Modalità di rilevazione	Si dichiara l'esistenza di un servizio di prenotazione tramite <i>call center</i> mediante la composizione di un numero telefonico gratuito (opportunamente indicato).
Definizione	L'indicatore segnala la presenza del servizio di prenotazione tramite <i>call center</i> mediante la composizione di un numero telefonico gratuito.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione della presenza di un numero di telefono gratuito attraverso il quale si può accedere al servizio prenotazioni.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 36	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Numero telefonico gratuito per reclami.
Unità di misura	Si
Modalità di rilevazione	Si dichiara l'esistenza di un numero telefonico gratuito (opportunamente indicato) attraverso il quale il passeggero può accedere all'ufficio reclami.
Definizione	L'indicatore segnala la presenza di un numero telefonico gratuito attraverso il quale il passeggero può accedere all'ufficio reclami.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione della presenza di un numero di telefono gratuito attraverso il quale si può accedere all'ufficio reclami.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

Scheda n. 37	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il <i>check-in</i> automatico.
Unità di misura	Si, specificare in quali aeroporti.
Modalità di rilevazione	Si verifica la presenza di postazioni per il <i>check-in</i> automatico, nei maggiori scali nazionali e internazionali, da specificare, attive in base alla frequenza dei voli.
Definizione	L'indicatore segnala la presenza di postazioni che permettono al passeggero di poter effettuare il <i>check in</i> automatico in funzione della frequenza dei voli nei maggiori scali nazionali e internazionali. Il vettore specifica sulla Carta dei Servizi quali sono gli aeroporti in cui è disponibile tale servizio.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Dichiarazione e verifica della presenza di postazioni sempre attive per il <i>check-in</i> automatico negli aeroporti specificati.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando gli aeroporti.

Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.
----------------	------------------------------------------------------

BOZZA

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 38	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli.
Unità di misura	Si, specificare in quali aeroporti.
Modalità di rilevazione	Si verifica la presenza di una navetta di collegamento tra la città e l'aeroporto, specificando quali, in concomitanza degli arrivi e delle partenze dei voli.
Definizione	L'indicatore segnala la presenza di una navetta di collegamento tra l'aeroporto e la città in concomitanza degli arrivi e delle partenze dei voli. Il vettore specifica sulla Carta dei Servizi quali sono gli aeroporti in cui è disponibile tale servizio.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Verifica della presenza di navette di collegamento con la città negli aeroporti specificati.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando gli aeroporti.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 39	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Altri servizi.
Unità di misura	Si, specificare.
Modalità di rilevazione	Si dichiara la presenza di ulteriori servizi offerti ai passeggeri rispetto a quelli già segnalati nella Carta.
Definizione	L'indicatore segnala gli ulteriori servizi offerti ai passeggeri prima e durante il volo, specificando quali (es.: telefonate in volo, comunicazioni tramite SMS, ecc.).
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si dichiarano i servizi aggiuntivi che il vettore offre sui propri voli.
Tecnica di rilevazione	Esame dello stato di fatto.
Valore da indicare nella carta	Si, specificando i servizi aggiuntivi offerti.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 40	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e della professionalità del personale call center.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente alla professionalità, alla cortesia e alla disponibilità del personale addetto al <i>call center</i> .
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

**Allegato F – Modello di Carta dei Servizi del vettore**

Scheda n. 41	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente all'efficienza, alla cortesia e alla disponibilità del personale di terra.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Il vettore pubblica l'indicatore su base volontaria.

Scheda n. 42	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente alla cura, alla pulizia, all'ordine e alla conformità agli standard dell'uniforme indossata dal personale in servizio.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Scheda n. 43	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente all'efficienza, alla cortesia e alla disponibilità del personale di bordo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Scheda n. 44	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione sulla professionalità del personale di terra.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente alla professionalità del personale di terra.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Scheda n. 45	Carta dei Servizi del vettore aereo
Fattore Qualità	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
Indicatore	Percezione sulla professionalità del personale di bordo.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente alla professionalità del personale di bordo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia.
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si