



## ALLEGATO D

### **CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore passeggeri)** (la carta è redatta in italiano e in inglese in formato accessibile)

#### **INDICE:**

<b>STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (SETTORE PASSEGGERI).....</b>	<b>3</b>
<b>SEZIONE I: SOCIETA' DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI .....</b>	<b>4</b>
<b>SEZIONE III: PROCEDURE DI RECLAMO .....</b>	<b>17</b>
<b>SEZIONE IV: GUIDA AI SERVIZI AEROPORTUALI .....</b>	<b>18</b>
<b>APPENDICE I SCHEDE METODOLOGICHE INDICATORI GESTORI AEROPORTUALI (SETTORE PASSEGGERI).....</b>	<b>19</b>
<b>APPENDICE II SCHEDE METODOLOGICHE DEGLI INDICATORI TECNICI DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE AEROPORTUALE SETTORE PASSEGGERI.....</b>	<b>77</b>
<b>APPENDICE III SCHEDE METODOLOGICHE – CRUSCOTTO REGOLARITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI GESTORI AEROPORTUALI (SETTORE PASSEGGERI) .....</b>	<b>102</b>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

## **STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE (settore passeggeri)**

### **SEZIONE I: SOCIETA' DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI**

Breve descrizione delle finalità della Carta dei Servizi, evidenziando, in particolar modo, i principi fondamentali: eguaglianza 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).

Presentazione della società di gestione, informazioni sintetiche sulle strutture e sui Servizi forniti e sul processo interno di gestione della qualità, includendo:

- (i) presenza di sito web accessibile;
- (ii) area del sito web dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o a ridotta mobilità relativamente all'area aeroportuale e agli standard ed esiti sul monitoraggio degli indicatori individuati dal presente Regolamento;
- (iii) numero verde gratuito o a tariffazione urbana;
- (iv) ubicazione e informazioni sulla disponibilità dei parcheggi gratuiti e a pagamento e su quelli riservati ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, specificando le relative modalità di utilizzo;
- (v) Disponibilità delle informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione (opuscoli, cartelli e totem) ai sensi dei Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006;
- (vi) presenza di copertura Wi-Fi all'interno dell'aeroporto (specificare se gratuita o a pagamento);
- (vii) disponibilità, accessibilità, frequenza e prezzo collegamenti pubblici bus/treno/taxi;
- (viii) indicazioni stradali tra città e aeroporto.

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

(es. Trattamento differenziato dei rifiuti, efficienza energetica, utilizzazione di fonti rinnovabili di energia, adesione alle campagne ambientali, realizzazione infrastrutture con ecosistemi, ulteriori iniziative ambientali).

Per i gestori che hanno sottoscritto un contratto di programma, breve descrizione della situazione ambientale dell'aeroporto rilevata ai fini della ISO 14001 e dei relativi obiettivi di miglioramento.

## **SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI**

Definizione dei livelli di qualità dei Servizi che il gestore intende fornire, con relative modalità di verifica e aggiornamento.

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

**Gli indicatori che hanno come unità di misura la percentuale di passeggeri soddisfatti sono misurati mediante**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>N°</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	1	Percezione complessiva sul Servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti
	3	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b>	4	Bagagli complessivi disguidati <sup>1</sup> in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza
	5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio <i>dal block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi
	6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90 % dei casi
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> nel 90% dei casi
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei Servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti

<sup>1</sup> Sono considerati bagagli disguidati tutti i bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli, compresi i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

<sup>2</sup> Inserimento dei cuneo (“tacchi”) sotto le ruote dell'aereo dopo lo spegnimento del motore.

**Allegato D – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)**

<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , ecc.)	% di passeggeri soddisfatti
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti
	14	Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	15	Percezione sulla connettività del <i>wi-fi</i> all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti
	17	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti

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

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti

<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>	23	Sito <i>web</i> di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti
	26	Percezione sulla professionalità del personale ( <i>infopoint, security</i> )	% di passeggeri soddisfatti
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei Servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti

**Allegato D – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)**

<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO</b>	28	Percezione sul Servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti
	29	Tempo di attesa al <i>check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
	30	Percezione del tempo di attesa al <i>check in</i>	% di passeggeri soddisfatti
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <sup>3</sup>	% di passeggeri soddisfatti
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b>	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti

### Indicatori tecnici

I seguenti indicatori non sono pubblicati, ma sono trasmessi all'ENAC unitamente alla Carta dei Servizi per l'approvazione.

<sup>3</sup> dato da non rilevare per aeroporti con traffico extra Schengen al di sotto di 500.000 passeggeri annui fra arrivi e partenze

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

FATTORE	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	1	Tempo di attesa al controllo passaporti arrivi/partenze <sup>4</sup>	Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati
	2	Tempo di attesa al <i>tax refund</i> <sup>4</sup>	Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	3	Disponibilità di spazio per i passeggeri	Mq di terminal aperti al pubblico/TPHP
	4	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze <i>landside</i>	TPHP/N° sedute
	5	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi <i>landside</i>	TPHP/N° sedute
	6	Disponibilità di posti a sedere nell'area <i>airside</i>	TPHP/N° sedute
	7	Disponibilità di carrelli portabagagli	TPHP/N° carrelli
	8	Disponibilità di distributori di bibite/snack	TPHP/ distributori di bibite/snack
	9	Disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	TPHP/N° erogatori di acqua potabile gratuita
	10	Disponibilità toilette	TPHP/N°toilette
	11	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ <i>laptop</i> nelle aree comuni, ove presenti	TPHP/N° ricarica cellulari/ <i>laptop</i>

<sup>4</sup> dato da non rilevare per aeroporti con traffico extra Schengen al di sotto di 500.000 passeggeri annui fra arrivi e partenze

Regolamento "La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori"  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>	12	Disponibilità di punti di informazione operativi	TPHP/ N° punti informazione
--	----	--	-----------------------------

### Indicatori associati ai fattori di qualità dei Servizi di assistenza per PRM

Gli standard di qualità, se non diversamente specificato, possono essere soddisfatti a condizione che il passeggero richieda i Servizi di assistenza rispettando i tempi e le modalità di prenotazione e richiesta degli stessi. È responsabilità dei gestori fornire in modo completo e accessibile ai passeggeri tutte le informazioni relative alle modalità di prenotazione e richiesta dei Servizi di assistenza, nonché i 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 elevato livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei Servizi erogati ai PRM.

FATTORE	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b>	1	Per <u>PRM in partenza con prenotifica</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	2	Per <u>PRM in partenza senza prenotifica</u> <sup>5</sup> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	3	Per <u>PRM in arrivo con prenotifica</u> : tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	4	Per <u>PRM in arrivo senza prenotifica</u> <sup>6</sup> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi

Segue: nell'erogazione dei suddetti Servizi di assistenza, il gestore si conforma ai seguenti target di qualità, previsti dal Doc. 30 dell'ECAC:

<sup>5</sup> In assenza di prenotifica, il gestore aeroportuale compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare i Servizi di assistenza previsti

<sup>6</sup> V. nota precedente

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
1	Per <u>PRM in partenza con prenotifica</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri; < 20 minuti per il 90% dei passeggeri; < 30 minuti per il 100% dei passeggeri.
2	Per <u>PRM in partenza senza prenotifica</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri; < 35 minuti per il 90% dei passeggeri; < 45 minuti per il 100% dei passeggeri.
3	Per <u>PRM in arrivo con prenotifica</u> : tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri; < 10 minuti per il 90% dei passeggeri; < 20 minuti per il 100% dei passeggeri.
4	Per <u>PRM in arrivo senza prenotifica</u> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri; < 35 minuti per il 90% dei passeggeri; < 45 minuti per il 100% dei passeggeri.

Regolamento "La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori"  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

FATTORE	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b>	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% di passeggeri PRM soddisfatti
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b>	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai Servizi offerti, disponibili in Servizi in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai Servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri PRM soddisfatti
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b>	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM.
	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

<b>COMFORT IN AEROPORTO</b>	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, Servizi igienici, etc.	% di passeggeri PRM soddisfatti
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <sup>7</sup> .	% di passeggeri PRM soddisfatti
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% di passeggeri PRM soddisfatti
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% di passeggeri PRM soddisfatti

<sup>7</sup> Nel caso di attese superiori a 15 minuti devono essere resi disponibili adeguati spazi di sosta, come indicato nel Doc 30 ECAC.

**Cruscotto sulla qualità e regolarità dei Servizi (non soggetto a pubblicazione da parte del gestore aeroportuale)**

FATTORI	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b>	1	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale	N° ritardi/ Totale voli passeggeri in partenza
	2	Ritardi complessivi nella partenza degli aeromobili	% voli in ritardo sul totale dei voli in partenza
	3	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedato
	4	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal <i>block-on</i> nel 90% dei casi rilevati
	5	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco delle persone con disabilità o a mobilità ridotta dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo in minuti calcolato dallo sbarco dell'ultimo passeggero allo sbarco del primo PRM nel 90% dei casi
	6	Bagagli <sup>8</sup> complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° bagagli disguidati / N° bagagli in partenza
	7	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli	% tempo di funzionamento/ Orario di operatività effettiva dello scalo

<sup>8</sup> Sono considerati bagagli anche i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

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

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	8	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>	9	Frequenza di pulizia delle toilette	N° passeggeri mensili/N° cicli pulizia
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>	10	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto (ascensori, <i>tapis-roulant</i> , scale mobili, <i>people mover</i> , ecc)	% tempo funzionamento nell'orario di apertura dello scalo
<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO</b>	11	Tempo di attesa al <i>check-in</i>	Tempo nel 90% dei casi rilevati
	12	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi rilevati

### **SEZIONE III: PROCEDURE DI RECLAMO**

Ai sensi del titolo III “Procedure di reclamo”, par. 1 della Direttiva “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.

In maniera anticipata e quale informazione generale, nonché al momento della presentazione del reclamo, il gestore aeroportuale comunica all'utente il Servizio responsabile, i relativi riferimenti, i tempi massimi previsti per la trattazione dello stesso, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

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

L'ufficio riferisce all'utente entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento dell'indagine, e i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Qualora la trattazione del reclamo richieda tempistiche superiori a 30 giorni, è fornito al passeggero un riscontro che avvisi del prolungamento del periodo di gestione del reclamo, specificandone i motivi.

#### **Protocollo di conciliazione**

Il gestore aeroportuale 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.

## **SEZIONE IV: GUIDA AI SERVIZI AEROPORTUALI**

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

- a) la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con le vie di accesso e di uscita chiaramente evidenziate;
- b) 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;
- c) gli orari dei Servizi di trasporto pubblico principali che collegano la città e l'aeroporto, senza limitarsi genericamente alla loro generica frequenza, i riferimenti dei relativi gestori, gli orari dell'eventuale navetta aeroportuale;
- d) le principali formalità sanitarie, doganali e di sicurezza utili per i viaggiatori;
- e) 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 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;
- f) le informazioni utili alle varie tipologie di passeggeri (PRM, passeggeri con barriere linguistiche, ecc.) per fruire dei Servizi loro dedicati.

**APPENDICE I**  
**Schede metodologiche indicatori gestori aeroportuali (settore passeggeri)**

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 1	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore Qualità	SICUREZZA DEL VIAGGIO
Indicatore	Percezione complessiva sul Servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano.
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	Grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all’accuratezza ed alla professionalità con cui si svolge il Servizio di controllo sulle persone e dei bagagli a mano, al fine di assicurare la sicurezza del viaggio.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 2	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore Qualità	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE
Indicatore	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione dei passeggeri relativamente alla percezione di sicurezza personale e dei propri beni in aeroporto.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 3	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Puntualità complessiva dei voli.
Unità di misura	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza.
Modalità di rilevazione	Misurazione. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale (Giornale di scalo).
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 dallo scalo.</p> <p>Si considera in ritardo un volo in partenza per cui <math>ATD \neq &gt; STD + 15'</math>.</p>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli partiti dallo scalo 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 $ATD \neq > STD + 15'$ , 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 o con un ritardo < 15' partiti dallo scalo; essi saranno conformi a quanto indicato nei Giornali di scalo (o documenti analoghi negli aeroporti esteri).

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 4	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo.
Unità di misura	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza.
Modalità di rilevazione	Misurazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>N° bagagli non riconsegnati sul nastro bagagli: indagine dal sistema di gestione dei bagagli in uso presso lo scalo.</li> <li>N° passeggeri in partenza: indagine da documentazione aeroportuale.</li> </ul>
Definizione	L'indicatore mostra il numero di bagagli di competenza dello scalo, ogni 1000 passeggeri partiti dallo scalo stesso o in transito indiretto sullo scalo, che non vengono imbarcati sul volo di destinazione. Sono considerati bagagli disguidati tutti i bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli, compresi i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Il numero di bagagli disguidati è rapportato alle migliaia di passeggeri partiti. Esempio: bagagli disguidati nell'anno = 2600

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	passaggeri partiti nell'anno = 2.000.000 bagagli disguidati = 1,3 ‰
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero bagagli non riconsegnati al nastro bagagli o nel caso dei voli in transito, non imbarcati sul volo successivo, e del numero complessivo di passeggeri partiti dallo scalo.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 5	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di riconsegna del primo bagaglio <i>dal block-on</i> dell'aeromobile.
Unità di misura	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli nel salone arrivi del primo bagaglio del volo oggetto di misurazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Misurazione del tempo in ore e minuti della messa sul nastro di ritiro bagagli dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile e alla manifestazione del primo bagaglio sul nastro. Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Block-on del volo: 11,12</li> <li>- orario di riconsegna del primo bagaglio: ore 11,32</li> <li>- tempo di riconsegna del primo bagaglio = 20 minuti</li> </ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 6	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> dell'aeromobile.
Unità di misura	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli nel salone arrivi dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Misurazione del tempo in ore e minuti della messa sul nastro di ritiro bagagli dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile e alla manifestazione dell'ultimo bagaglio sul nastro. Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Block-on del volo: 11,12</li> <li>- orario di riconsegna dell'ultimo bagaglio: ore 11,40</li> <li>- tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio = 28 minuti</li> </ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 7	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero.
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti dal <i>block-on</i> nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Misurazione: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block on</i> dell'aeromobile in arrivo al momento in cui il primo passeggero esce dal portellone dell'aereo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Misurazione del tempo in ore e minuti entro cui il primo passeggero esce dal portellone dell'aeromobile a partire dal momento del <i>block on</i> dell'aeromobile. Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orario di <i>block-on</i>: 9,05</li> <li>- orario di uscita dal portellone del 1° passeggero: ore 9,09</li> <li>- tempo di attesa a bordo dell'aeromobile = 4 minuti</li> </ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 8	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei Servizi ricevuti in aeroporto.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra la percezione complessiva da parte dei passeggeri sulla regolarità dei Servizi ricevuti in aeroporto (ci si riferisce sia ai Servizi direttamente erogati dal gestore aeroportuale che a quelli erogati dagli altri operatori aeroportuali).
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 9	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
Indicatore	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al numero, al posizionamento, alla gestione e alla pulizia delle toilette presenti in aerostazione.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 10	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
Indicatore	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al livello complessivo di pulizia in aerostazione.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 11	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla disponibilità dei carrelli portabagagli.
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. 12	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , ecc.).
Unità di misura	% passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , 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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 13	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'efficienza degli impianti di climatizzazione.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 14	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al livello di comfort complessivo dell'aerostazione.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 15	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sulla connettività del wi-fi all’interno dell’aerostazione.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L’indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla connettività del wi-fi all’interno dell’aerostazione.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 16	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla disponibilità postazioni per ricarica cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 17	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Compatibilità dell’orario di apertura dei bar con l’orario di apertura dell’aeroporto.
Unità di misura	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree.
Modalità di rilevazione	<p>Voli: indagine da documentazione aeroportuale (Giornale di scalo).</p> <p>Orario di apertura: indagine dai documenti aziendali e/o monitoraggio.</p>
Definizione	L’indicatore mostra la compatibilità dell’orario di apertura dei con l’orario di apertura dell’aeroporto.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	<p>Gli orari di apertura del/i bar presente/i in aerostazione possono essere desunti dalla documentazione relativa ai contratti in essere (di cui deve essere garantito il rispetto). La presenza dei passeggeri si valuta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– per i voli in partenza, sottraendo all’orario schedulato l’anticipo <i>ta</i> con cui un congruo numero di passeggeri si presenta al check-in (1.5 h per i voli internazionali, 1h per quelli nazionali);</li> <li>– per i voli in arrivo, aggiungendo all’orario effettivo di arrivo dell’aeromobile il tempo <i>tb</i> necessario agli ultimi passeggeri per giungere nell’atrio arrivi, una volta ritirati i bagagli.</li> </ul>

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	<p>Si calcola quindi la % dei voli passeggeri il cui orario schedulato in partenza (dopo aver sottratto <i>ta</i>) ed effettivo di arrivo (dopo aver aggiunto <i>tb</i>) risulta compreso entro l'orario di apertura di almeno un bar compreso nelle aree interessate dai rispettivi voli.</p> <p>Laddove previsto nei rispettivi contratti, sarà specificato che, in caso di ritardi sui voli, gli orari dei bar subiranno modifiche in base alle esigenze dei passeggeri. Ciò presuppone che il gestore si impegni ad informare del ritardo, con adeguato preavviso, i soggetti coinvolti dal servizio di ristoro.</p>
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio dei dati.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 18	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sull’adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L’indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all’adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 19	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 20	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla disponibilità, alla qualità e ai prezzi di negozi ed edicole presenti in aerostazione.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 21	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla disponibilità, alla qualità e ai prezzi di bar e ristoranti presenti in aerostazione.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 22	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla disponibilità di distributori di bibite e snacks riforniti, ove presenti, in aerostazione.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 23	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
Indicatore	Sito web di facile consultazione e aggiornato.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al sito internet dell'azienda, alla sua facilità di consultazione e al costante aggiornamento dello stesso.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 24	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
Indicatore	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'efficacia dei punti d'informazione operativi presenti in aeroporto (display e banchi di informazione).
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 25	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
Indicatore	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla chiarezza, alla comprensibilità e all'efficacia della segnaletica interna.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 26	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
Indicatore	Percezione sulla professionalità del personale ( <i>infopoint, security</i> ).
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione complessiva da parte dei passeggeri relativamente alla professionalità del personale ( <i>infopoint, security</i> ) dell'aeroporto.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 27	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
Indicatore	Percezione complessiva sull’efficacia e sull’accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L’indicatore mostra il grado di soddisfazione complessiva da parte dei passeggeri relativamente all’efficacia e all’accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, 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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 28	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Percezione sul servizio biglietteria.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al servizio biglietteria.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 29	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Tempo di attesa al <i>check-in</i> .
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore calcola il tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di registrazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero in coda.</p> <p>Questo tempo si sottrae al tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero davanti al banco di registrazione.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orario di arrivo del passeggero in coda: ore 12,00</li> <li>- orario di arrivo del passeggero davanti al banco di check-in: ore 12,10</li> <li>- tempo di attesa in coda al check-in = 10 minuti.</li> </ul>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 30	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Percezione del tempo di attesa al <i>check in</i> .
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al tempo di attesa al <i>check in</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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 31	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI SPORTELLO/VARCO
Indicatore	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza.
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	L'indicatore calcola il tempo in minuti che intercorre dall'inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti dell'inserimento del passeggero in coda. Questo tempo deve essere sottratto al tempo del posizionamento del bagaglio sul nastro della macchina per il controllo radiogeno.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo di arrivo del passeggero in coda: ore 10.30</li> <li>- tempo di posizionamento del bagaglio sul nastro: 10.35</li> <li>- tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli = 5 minuti</li> </ul>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 32	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al tempo di attesa al controllo passaporti. Il dato non è da rilevare negli aeroporti con traffico extra Schengen al di sotto di 500.000 passeggeri annui fra arrivi e partenze.
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

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 33	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INTEGRAZIONE MODALE
Indicatore	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna all'aerostazione.
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 D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 34	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	INTEGRAZIONE MODALE
Indicatore	Percezione sull’adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.
Unità di misura	% di passeggeri soddisfatti.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L’indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all’adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.
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

**APPENDICE II**  
**Schede metodologiche degli indicatori tecnici della Carta dei Servizi del Gestore  
aeroportuale settore passeggeri**

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 1	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
<b>INDICATORE TECNICO</b>	
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa al controllo passaporti arrivi/partenze.
Unità di misura	Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di controllo passaporti. Il dato non è da rilevare negli aeroporti con traffico extra Schengen al di sotto di 500.000 passeggeri annui fra arrivi e partenze.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si registra il tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero in coda. Questo tempo deve essere sottratto al tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero davanti al banco di controllo passaporti arrivi/partenze.  Esempio:  - orario di arrivo del passeggero in coda: ore 12,00  - orario di arrivo del passeggero davanti al banco di controllo passaporti: ore 12,10

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- tempo di attesa in coda al controllo passaporti = 10 minuti.
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 2 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa al <i>tax refund</i> .
Unità di misura	Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di <i>tax refund</i> . Il dato non è da rilevare negli aeroporti con traffico extra Schengen al di sotto di 500.000 passeggeri annui fra arrivi e partenze.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero in coda. Questo tempo deve essere sottratto al tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero davanti al banco di <i>tax refund</i>.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orario di arrivo del passeggero in coda: ore 10,00</li> <li>- orario di arrivo del passeggero davanti al banco di <i>tax refund</i>: ore 10,15</li> </ul>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- tempo di attesa in coda al banco di tex refund:15 minuti.
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 3 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di spazio per i passeggeri.
Unità di misura	Mq di terminal aperti al pubblico/TPHP.
Modalità di rilevazione	Mq: Misurazione. TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3).
Definizione	Per disponibilità di spazio per i passeggeri si intende le aree in cui il passeggero può accedere e/o stazionare per lo svolgimento delle attività connesse direttamente al volo o secondarie: area partenze, sale attesa, locali di ristoro, negozi, corridoi, salone riconsegna, etc.; si intendono escluse, ad esempio le aree destinate agli uffici operativi.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Calcolo dei mq. calpestabili accessibili al pubblico in aerostazione. Il dato risultante deve essere messo in rapporto ai TPHP.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- N° Mq da disegni tecnici; - TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 4 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di posti a sedere nell’area partenze <i>landside</i> .
Unità di misura	TPHP/N° posti a sedere area partenze <i>landside</i> .
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  Posti a sedere area partenze <i>landside</i> : conteggio.
Definizione	L’indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell’area partenze <i>landside</i> per passeggero.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  Conteggio dei posti a sedere nell’area partenze <i>landside</i> e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute.  Nel caso di una panchina a tre posti il numero di sedute disponibili è 3.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° posti a sedere nell'area partenze <i>landside</i> da disegni tecnici,  - TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 5 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di posti a sedere nell’area arrivi <i>landside</i> .
Unità di misura	TPHP/N° posti a sedere area arrivi <i>landside</i> .
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  Posti a sedere area arrivi <i>landside</i> : conteggio.
Definizione	L’indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell’area arrivi <i>landside</i> per passeggero.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	Conteggio dei posti a sedere nell’area arrivi <i>landside</i> e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute.  Nel caso di una panchina a tre posti il numero di sedute disponibili è 3.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° posti a sedere nell’area arrivi <i>landside</i> da disegni tecnici,

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 6 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di posti a sedere nell'area <i>airside</i> .
Unità di misura	TPHP/N° posti a sedere area <i>airside</i> .
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  Posti a sedere area <i>airside</i> : conteggio.
Definizione	L'indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell'area <i>airside</i> per passeggero.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio dei posti a sedere nell'area <i>airside</i> e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute.  Nel caso di una panchina a tre posti il numero di sedute disponibili è 3.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° posti a sedere nell'area <i>airside</i> da disegni tecnici,

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 7 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di carrelli portabagagli.
Unità di misura	TPHP/N° carrelli portabagagli.
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  n. carrelli portabagagli: conteggio.
Definizione	Numero di carrelli portabagagli utilizzabili dai passeggeri. Non sono compresi i carrelli gestiti da aziende di facchinaggio ed i carrelli per il trasporto del bagaglio a mano.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio dei carrelli portabagagli funzionanti messi a disposizione nelle due aree arrivi e partenze e calcolo del rapporto TPHP/N° carrelli.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° carrelli portabagagli da anagrafico mezzi (o conteggio),

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 8 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di distributori di bibite/snack.
Unità di misura	TPHP/N° distributori di bibite/snack.
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  n. distributori di bibite/snack: conteggio.
Definizione	L'indicatore segnala il numero di distributori di bibite/snack utilizzabili dai passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio dei distributori di bibite/snack funzionanti a disposizione dei passeggeri e calcolo del rapporto TPHP/N° distributori.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° distributori di bibite/snack: conteggio,  - TPHP da banca dati aziendale.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n.9	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
INDICATORE TECNICO	
Fattore qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti.
Unità di misura	TPHP/N° erogatori di acqua potabile gratuita.
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  n. erogatori di acqua potabile gratuita: conteggio.
Definizione	L'indicatore segnala il numero di erogatori di acqua potabile gratuita utilizzabili dai passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio degli erogatori di acqua potabile gratuita a disposizione dei passeggeri e calcolo del rapporto TPHP/N° erogatori.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° erogatori di acqua potabile gratuita: conteggio,  - TPHP da banca dati aziendale.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n.10 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Disponibilità toilette.
Unità di misura	TPHP/N° toilette.
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  n. toilette: conteggio.
Definizione	L'indicatore segnala il numero di toilette utilizzabili dai passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio delle toilette a disposizione dei passeggeri e calcolo del rapporto TPHP/N° toilette.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N° toilette: conteggio da disegni tecnici,  - TPHP da banca dati aziendale.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n.11 INDICATORE TECNICO	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ <i>laptop</i> nelle aree comuni.
Unità di misura	TPHP/N° postazioni ricarica cellulari/ <i>laptop</i> .
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  n. postazioni ricarica cellulari/ <i>laptop</i> : conteggio.
Definizione	L'indicatore segnala il numero di postazioni per la ricarica di cellulari/ <i>laptop</i> nelle aree comuni utilizzabili dai passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio delle postazioni per ricarica cellulari/ <i>laptop</i> a disposizione dei passeggeri e calcolo del rapporto TPHP/N° postazioni.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica:  - N°. postazioni ricarica cellulari/ <i>laptop</i> : conteggio,

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n.12	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
INDICATORE TECNICO	
Fattore qualità	SERVIZI AGGIUNTIVI
Indicatore	Disponibilità di punti di informazione operativi.
Unità di misura	TPHP/N° punti di informazione operativi.
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nella Metodologia (Allegato C, cap. 3);  n. punti di informazione operativi: conteggio.
Definizione	L'indicatore segnala il numero di punti che comunicano informazioni relative all'operatività dell'aeroporto ( <i>Flight Information Display System</i> e Banchi Informazione) utili alle esigenze dei passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Sono da computare i punti di informazione funzionanti nell'ambito dell'aerostazione passeggeri e deputati a fornire informazioni su una pluralità di voli in arrivo e partenza, escludendo i display posti sui banchi in check-in e sui varchi delle sale di imbarco (una batteria di più monitor relativi ad un determinato arco orario è computato come 1 punto di informazione). È considerato 1 punto

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	di informazione anche ogni banco di informazione permanentemente presidiato da almeno 1 addetto.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica: - TPHP da banca dati aziendale; - N° punti di informazione da disegni tecnici e verifica di funzionalità in loco.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

**APPENDICE III**  
**Schede metodologiche – Cruscotto regolarità e qualità dei Servizi aeroportuali gestori  
aeroportuali  
(settore passeggeri)**

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 1	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale.
Unità di misura	N° ritardi/ Totale voli passeggeri in partenza.
Modalità di rilevazione	Indagine da documentazione aeroportuale (Giornale di scalo).
Definizione	<p>Numero di voli passeggeri alla cui causale di ritardo in partenza è stato assegnato un codice che appartiene all'elenco di quelli attribuibili alla società di gestione aeroportuale, raffrontato alla totalità dei voli in partenza.</p> <p>Per “ritardo in partenza” si intende un movimento per il quale <math>ATD &gt; STD + 15'</math>.</p> <p>esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volo XX0000 parte alle 10,50 invece che alle 10,30; è in ritardo;</li> <li>- il volo JJ0000 parte alle 7,50 invece che alle 7,40; è in orario.</li> </ul>

Regolamento "La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori"  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Sul Giornale di scalo sono indicate la/e causale/i dell'eventuale ritardo dell'aeromobile in partenza.</p> <p>Per ciascun volo vanno individuate quelle riferite a disservizi o anomalie derivanti dalle attività la cui responsabilità ricade sulla società di gestione. L'elenco delle causali è conforme alla codifica IATA. Il numero così determinato deve essere rapportato al numero totale dei voli partiti.</p>
Tecnica di rilevazione	Conteggio attraverso il sistema informatico aziendale in uso del numero dei voli in ritardo aventi causali imputabili al gestore aeroportuale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 2	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Ritardi complessivi nella partenza degli aeromobili.
Unità di misura	% voli in ritardo sul totale dei voli in partenza.
Modalità di rilevazione	Indagine da documentazione aeroportuale.
Definizione	Numero di voli passeggeri partiti con un ritardo > 15' rispetto all'orario schedulato (STD), indipendentemente dal motivo che ha prodotto il ritardo stesso, raffrontato al totale dei voli passeggeri partiti.  Si considera in ritardo un volo per cui: - ATD>STD+15'
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Numero di voli per i quali l'ATD (orario effettivo di partenza) differisce dal STD di un tempo > di 15', rapportato al totale dei voli partiti.
Tecnica di rilevazione	Conteggio attraverso il sistema informatico aziendale in uso del numero dei voli passeggeri partiti e dei voli passeggeri partiti in ritardo.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 3	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo.
Unità di misura	% recuperi sul tempo di transito schedato.
Modalità di rilevazione	Indagine da documentazione aeroportuale.
Definizione	<p>Differenza tra la percentuale dei voli arrivati in ritardo sul totale dei voli arrivati e la percentuale dei voli partiti in ritardo sul totale dei voli partiti (ci si riferisce ai soli voli passeggeri). Si considera volo in ritardo in arrivo un volo per cui <math>ATA &gt; STA + 15'</math>; esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volo XX0000 arriva alle 10,50 invece che alle 10,30; è in ritardo;</li> <li>- il volo JJ0000 arriva alle 7,50 invece che alle 7,40; è in orario.</li> </ul> <p>Si considera volo in ritardo in partenza un volo per cui <math>ATD &gt; STD + 15'</math>; esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volo YY0000 parte alle 17,10 invece che alle 16,45; è in ritardo.</li> </ul>

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	L'indicatore definisce la capacità dello scalo di riportare i voli arrivati in ritardo entro l'orario schedato.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Percentuale di voli con un ritardo in arrivo meno percentuale di voli con un ritardo in partenza. Esempio: In un giorno su un totale di 30 voli in arrivo 9 voli arrivano in ritardo, mentre su 30 voli in partenza 6 voli partono in ritardo. I ritardi in arrivo sono stati il 30% mentre i ritardi in partenza sono stati il 20%. Il recupero di puntualità è stato del 10%.
Tecnica di rilevazione	Conteggio attraverso il sistema informatico aziendale in uso dei voli partiti, dei voli partiti in ritardo, dei voli arrivati e dei voli arrivati in ritardo. Il conteggio è esteso a tutti i voli.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 4	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero.
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti dal <i>block-on</i> nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block on</i> dell'aeromobile in arrivo al momento in cui il primo passeggero esce dal portellone dell'aereo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Misurazione del tempo in ore e minuti entro cui il primo passeggero esce dal portellone dell'aeromobile a partire dal momento del <i>block on</i> dell'aeromobile. Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orario di <i>block-on</i>: 9,05</li> <li>- orario di uscita dal portellone del 1° passeggero: ore 9,08</li> <li>- tempo di attesa a bordo dell'aeromobile = 3 minuti.</li> </ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 5	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco delle persone con disabilità o a mobilità ridotta dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.
Unità di misura	Tempo in minuti calcolato dallo sbarco dell'ultimo passeggero allo sbarco del primo PRM nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento dello sbarco dell'ultimo passeggero al momento dello sbarco del primo PRM.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Misurazione del tempo in ore e minuti entro cui inizia lo sbarco delle persone con disabilità o a mobilità ridotta a partire dal momento dello sbarco dell'ultimo passeggero. Esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orario di sbarco dell'ultimo passeggero: 10,00</li> <li>- orario di sbarco delle persone con disabilità o a mobilità ridotta: ore 10,07</li> <li>- tempo di attesa delle persone con disabilità o a mobilità ridotta = 7minuti.</li> </ul>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 6	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo.
Unità di misura	N° bagagli disguidati / N° bagagli in partenza.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: indagine dal sistema di gestione dei bagagli in uso presso lo scalo.
Definizione	L'indicatore mostra il numero di bagagli, sul numero complessivo di bagagli da stiva, che non vengono imbarcati sul volo di destinazione. Sono considerati bagagli disguidati tutti i bagagli di competenza dello scalo non riconsegnati al nastro ritiro bagagli, compresi i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Il numero di bagagli disguidati è rapportato numero complessivo di bagagli da stiva consegnati dai passeggeri al <i>check in</i> o al <i>drop off</i> , compresi i bagagli dei passeggeri in transito.
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero bagagli non riconsegnati al nastro bagagli o nel caso dei voli in transito, non imbarcati sul volo successivo e del numero

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	complessivo di bagagli da stiva consegnati dai passeggeri al <i>check in</i> o al <i>drop off</i> , compresi i bagagli dei passeggeri in transito.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 7	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli.
Unità di misura	% tempo di funzionamento/ Orario di operatività effettiva dello scalo.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo del sistema di movimentazione bagagli. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24).
Definizione	Valutazione della funzionalità del sistema di movimentazione bagagli dell'aeroporto.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24). In totale un aeroporto ha un totale di operatività pari a 6.570 ore l'anno (N). In base alle schede di manutenzione relative al sistema di movimentazione bagagli o mediante rilevazione diretta si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la somma di esse costituisce il numero <i>n</i> di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $N-n/N$ rappresenterà la percentuale di funzionalità cercata.

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di fermo del sistema di movimentazione bagagli durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di funzionamento del sistema, ottenendo il numero reale di ore di funzionalità.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 8	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> dell'aeromobile.
Unità di misura	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli nel salone arrivi dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Misurazione del tempo in ore e minuti della messa sul nastro di ritiro bagagli dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile e alla manifestazione dell'ultimo bagaglio sul nastro. Esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Block-on del volo: 11,12</li> <li>- orario di riconsegna dell'ultimo bagaglio: ore 11,40</li> <li>- tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio = 28 minuti</li> </ul>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 9	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
Indicatore	Frequenza di pulizia delle toilette.
Unità di misura	N° passeggeri mensili/N° cicli pulizia.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: indagine sui documenti.
Definizione	L'indicatore mostra su base mensile il numero di cicli di pulizia delle toilette rapportato al numero dei passeggeri.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Il numero dei cicli di pulizia delle toilette conteggiata in base alla documentazione firmata dal responsabile viene rapportata al numero di passeggeri presenti in aeroporto nell'arco temporale di un mese.
Tecnica di rilevazione	Conteggio dei cicli di pulizia delle toilette in base alla documentazione firmata dal responsabile; conteggio dei passeggeri da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.
----------------	--

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 10 Indicatori cruscotto	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Fattore Qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Efficienza sistemi di trasferimento passeggeri interni all'aeroporto ( <i>ascensori, tapis-roulant, scale mobili, people mover, ecc.</i> ).
Unità di misura	% tempo funzionamento nell'orario di apertura dello.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo degli impianti di trasferimento orizzontali e verticali. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24).
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei sistemi per il trasferimento orizzontale e verticale dei passeggeri all'interno dell'aeroporto.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si moltiplica il numero degli apparati di trasferimento passeggeri presenti nello scalo ( <i>ascensori, singole tratte di tapis-roulants, ascensori</i> ) per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero <i>N</i> di ore totali di operatività degli apparati considerati. In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti o mediante rilevazione diretta si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni apparato, comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero <i>n</i> di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $N-n/N$ rappresenta la percentuale di funzionalità cercata. Esempio:

**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	<p>- l'aeroporto deve rimanere operativo con tutti i sistemi efficienti 6.570 ore/anno,</p> <p>- in aerostazione ci sono 2 ascensori (fermo annuo nelle ore di apertura dello scalo pari a 130 ore e 110 ore rispettivamente) e 1 scala mobile (fermo annuo nelle ore di apertura dello scalo pari a 90 ore).</p> <p>Il numero <i>N</i> di ore totali di operatività degli apparati è pari a <math>6.570 \times 3 = 19.710</math>. Il numero <i>n</i> di fermo degli apparati sarà pari a <math>130+110+90=330</math></p> <p>La percentuale di funzionalità cercata sarà: <math>(19.710-330)/19.710=98,3\%</math>.</p>
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di fermo di ogni apparato durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di funzionamento di tutti gli apparati, ottenendo il numero reale di ore di funzionalità degli apparati.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 11	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Tempo di attesa al <i>check-in</i>
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di registrazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero in coda.</p> <p>Questo tempo si sottrae al tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero davanti al banco di registrazione.</p> <p>Esempio:</p> <p>- orario di arrivo del passeggero in coda: ore 12,00</p>

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	<ul style="list-style-type: none"><li>- orario di arrivo del passeggero davanti al banco di check-in: ore 12,10</li><li>- tempo di attesa in coda al check-in = 10 minuti</li></ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si

Regolamento “La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori”  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

Scheda n. 14	Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza.
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dall’inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all’accesso dell’area imbarchi.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	Si registra il tempo in ore e minuti dell’inserimento del passeggero in coda. Questo tempo deve essere sottratto al tempo del posizionamento del bagaglio sul nastro della macchina per il controllo radiogeno.  Esempio:  - tempo di arrivo del passeggero in coda: ore 10.30  - tempo di posizionamento del bagaglio sul nastro: 10.35

Regolamento "La qualità dei Servizi nel trasporto aereo: monitoraggio della qualità negli aeroporti e Carte dei Servizi di gestori aeroportuali e vettori"  
**Allegato D** – Modello di Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore passeggeri)

	- tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli = 5 minuti  I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si