

| Riferimenti | | | | Commento | Modifica proposta del testo | Posizione ENAC inerente al commento (*) | Motivazioni ENAC (**) |
|-------------|--|--------------------------------|--------|--|---|--|---|
| N° | Organizzazione / Ente di Appartenenza | Capitolo, paragrafo, figura | Pagina | | | | |
| 1 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art. 1 comma 2 lettera c) | 7 | In ragione della previsione della Carta dei Servizi – settore merci si ritiene utile specificare l'obiettivo di tale strumento anche per il settore cargo, in coerenza con quanto previsto per il settore passeggeri integrando la lettera c) comma 2 art. 1 o meglio, in alternativa, prevedendo l'introduzione di una lettera d) dedicata. | a consentire ai passeggeri di mettere a confronto la qualità dei servizi offerta dagli operatori che svolgono il medesimo servizio; a consentire agli operatori e utenti dei servizi cargo e al gestore di disporre di dati utili all'analisi della qualità del servizio offerto. | Accolto | |
| 2 | NEOS | Art 1 Punto 2c | | Tale confronto non è possibile perché il regolamento non si applica ai vettori comunitari non stabiliti in Italia. che operano in regime di concorrenza anche su rotte comunitarie. | Si propone abolizione art. 1 Punto 2.c) | Parzialmente accolto | L'articolo fa riferimento alle sole finalità del Regolamento. Inoltre, il termine "operatori" include anche i gestori aeroportuali. Pertanto, l'art. 1 comma 2 punto c) non è stato espunto ma è stato modificato come di seguito: "c) a consentire ai passeggeri di mettere a confronto la qualità dei servizi offerta dagli operatori destinatari del presente regolamento che svolgono il medesimo servizio" |
| 3 | AICALF | ART. 2 | 8 | Il Regolamento 1008/2008 non fornisce una definizione di "vettore stabilito", né di "vettori stabiliti in Italia ai sensi del Reg. (CE) n. 1008/2008" | Eliminazione della parte di testo "e i vettori stabiliti in Italia ai sensi del Reg. (CE) n. 1008/2008" | Non accolto | L' art. 783 cod.nav. va interpretato nel senso di includere nel relativo ambito applicativo anche i vettori europei stabiliti in Italia. Ciò si desume dal primo comma della disposizione analizzata, la quale non limita il suo ambito applicativo ai vettori titolari di licenza nazionale; la norma, dunque, va interpretata sistematicamente, tenendo conto che, attualmente, la licenza di esercizio è regolata da fonti europee. La ratio della norma dell'art. 783 cod. nav. è quella di prevedere un elevato grado di protezione all'utente finale, in aderenza ai principi sanciti dalla normativa europea, sicché la redazione della Carta dei servizi deve essere un obbligo che riguarda tutti i vettori operanti in Italia ed ivi stabiliti, a prescindere da chi abbia rilasciato la relativa licenza di esercizio. Infatti, quando esercitano i diritti di traffico, i vettori sono obbligati a rispettare la normativa nazionale dello Stato in cui operano. Infine, anche la collocazione topografica dell'articolo depone nel senso di ampliare l'obbligo di redazione della Carta dei servizi anche ai vettori europei stabiliti in Italia. Infatti, l'art. 783 cod. nav. è inserito nel Capo I, intitolato "Dei servizi aerei intracomunitari". Il Capo, dunque, si rivolge alla disciplina dei servizi aerei intracomunitari e, dunque, l'obbligo di predisposizione della Carta dei servizi si impone in capo a tutti i vettori con licenza di esercizio europea operanti e stabiliti in Italia. In merito ai profili sanzionatori, il disposto dell'art. 783 cod. nav. afferma che "l'ENAC verifica il rispetto della qualità promessa e, in caso di inosservanza, adotta le misure, fino alla revoca della licenza, indicate in un proprio regolamento"; tale disposizione fa salvo il |

| | | | | | | | |
|---|----------------|---|------|---|--|----------------------|--|
| | | | | | | | potere dell'autorità di modulare la risposta sanzionatoria secondo principi di proporzionalità e ragionevolezza. Ne deriva che, pur non potendo procedere con la sospensione o con la revoca nei confronti dei vettori le cui licenze siano state emesse da altri Stati membri, l'ENAC dispone comunque il potere di adottare sanzioni individuate con un proprio regolamento. Tuttavia, si precisa che, non prevedendo l'art. 783 cod. nav. un limite edittale sanzionatorio, il Regolamento prevede l'applicazione delle sanzioni in forza di una norma pre-esistente (es. l'art. 1174 cod. nav.). |
| 4 | ITA Airways | Art. 2. c.2, b.v | | Vengono esclusi vettori stranieri non stabiliti in Italia ma che operano in regime di concorrenza. Tale ambito di applicazione potrebbe comportare asimmetrie informative e ledere i principi di concorrenza | Estendere l'applicazione della circolare ai vettori che operano nel territorio italiano (stabiliti o non stabiliti in Italia) entro determinati parametri (es. numero di passeggeri trasportati o tratte annuali operate da/verso destinazioni italiane) | Non accolto | Il testo del Regolamento alla luce delle correzioni di cui al precedente commento n.3 già prevede che questo si applica a tutti i vettori italiani e tutti i vettori stabiliti in Italia che impiegano aeromobili con numero di posti passeggeri pari o superiori a 20. |
| 5 | AEROPORTI 2030 | Art. 3 Definizioni normative, Requisiti minimi di scalo | 8-10 | <p>La Bozza di Regolamento amplia la definizione di "Requisiti minimi di scalo", aggiungendo la previsione secondo cui deve essere assicurato che "detti parametri non siano eccessivamente discostanti dai corrispondenti valori proposti nella Carta dei Servizi".</p> <p>La previsione, dunque, è finalizzata a garantire che gli standard minimi riportati nel Regolamento di Scalo siano più sfidanti in termini di performance.</p> <p>Si ritiene tuttavia che detti requisiti rappresentino degli strumenti completamente differenti rispetto la finalità dei KPI stabiliti dalla Carta dei Servizi.</p> <p>Suggeriamo di espungere tale integrazione dalla bozza di Regolamento che riguarda la Carta dei Servizi e non il Regolamento di scalo</p> | <p>Si suggerisce la seguente modifica: "Requisiti mini di scalo: standard minimi di qualità riportati nel Regolamento di Scalo che gli operatori aeroportuali devono assicurare relativamente ai servizi "essenziali" all'operatività del singolo scalo, al fine di garantire un livello minimo di servizio al di sotto del quale non è possibile scendere, assicurando altresì che detti parametri non siano eccessivamente discostanti dai corrispondenti valori proposti nella Carta dei Servizi."</p> | Parzialmente accolto | <p>La definizione è stata modificata come di seguito:</p> <p>11. Requisiti minimi di scalo: standard minimi di qualità riportati nel Regolamento di Scalo che gli operatori aeroportuali devono assicurare relativamente ai servizi "essenziali" all'operatività del singolo scalo, al fine di garantire un livello minimo di servizio al di sotto del quale non è possibile scendere, al fine di non impattare negativamente sull'operatività e garantire un efficace svolgimento delle attività aeroportuali.</p> |
| 6 | AEROPORTI 2030 | Art. 3 Definizioni normative, Standard di qualità | 8-10 | <p>La definizione di Standard di qualità specifica che tali standard devono essere stabiliti in conformità ai requisiti minimi riportati nel Regolamento di Scalo.</p> <p>In analogia al commento precedente, si ritiene che le finalità del Regolamento di Scalo e della Carta dei Servizi siano differenti, per cui si</p> | <p>"Standard di qualità: livello di qualità di un servizio. Gli standard sono stabiliti in conformità ai requisiti minimi riportati nel Regolamento di Scalo"</p> | Parzialmente accolto | <p>Il periodo è stato modificato come di seguito:</p> <p>"13 Standard di qualità: livello di qualità di un servizio. Gli standard sono individuati tenendo conto del rispetto dei Requisiti minimi di scalo stabiliti ai sensi della normativa di riferimento."</p> |

| | | | | | | | |
|---|---------------------|---|----|---|--|----------------------|--|
| | | | | suggerisce di espungere tale specifica | | | |
| 7 | Assaeroporti | Art. 4 Report Giornaliero Comma 1 | 10 | <p>Pur riconoscendo la legittima esigenza di codesto spettabile Ente di acquisire dati e informazioni su base giornaliera dai gestori aeroportuali, riteniamo che l'estensione dell'onere di compilazione e invio di un report quotidiano anche agli scali con un traffico inferiore al milione di passeggeri annui risulti oltremodo gravoso.</p> <p>Pertanto, in una logica di bilanciamento tra costi e benefici, si propone di mantenere la soglia di traffico attuale (1 mln pax) al di sotto della quale la compilazione del report è su base volontaria e di valutare la possibilità di riconoscere agli scali di minore dimensione la facoltà di trasmettere il report con una frequenza diversa da quella giornaliera (es. settimanale).</p> | <p>Si propone di mantenere il limite attuale e di modificare il testo come segue:</p> <p>“Tutti i gestori aeroportuali con traffico superiore a 1 milione di passeggeri annui in ciascuno dei 3 anni precedenti compilano un report giornaliero (d’ora in poi “report”) contenente informazioni riguardo l’operatività aeroportuale e altri eventi significativi e/o segnalazioni sulle attività aeroportuali, utilizzando il modello contenuto nell’All. A.”</p> | Parzialmente accolto | Il comma è stato modificato mantenendo l’obbligo di redazione del report anche per gli aeroporti con traffico inferiore ma permettendone la compilazione su base settimanale e non giornaliera. |
| 8 | Assaeroporti | Art.5 Struttura delle Carte dei Servizi Comma 6 | 12 | <p>Si ritiene opportuno non riportare integralmente gli orari dei mezzi pubblici, in quanto servizi erogati da terzi e soggetti a stagionalità (orario estivo vs invernale) oltre che a una certa variabilità (es. temporanee sospensioni del servizio, cambi di percorso per lavori, ecc.).</p> <p>Per assicurare ai passeggeri informazioni accurate e puntuali è preferibile invitarli a consultare il canale ufficiale del provider del servizio (normalmente il sito internet, che per le sue caratteristiche è il più duttile e facile da tener aggiornato con interventi di modifica direttamente a cura del titolare del servizio).</p> | <p>Si propone di modificare il testo come segue:</p> <p>iii. gli orari dei servizi di trasporto pubblico principali che collegano la città e l’aeroporto, senza limitarsi genericamente alla loro generica frequenza, i relativi gestori e i loro recapiti telefonici; riportare il link dei gestori del trasporto pubblico per accedere agli orari dei servizi di trasporto principali che collegano la città e l’aeroporto, indicando gli orari dell’eventuale navetta aeroportuale;</p> | Accolto | <p>Il punto è stato corretto come suggerito ed è stato inserito il comma 7:</p> <p>“Qualora vengano inseriti nella Carta link ad altre pagine web del gestore aeroportuale o di fornitori di servizi esterni, è obbligo del gestore verificare la correttezza e l’aggiornamento dei link riportati.”</p> |
| 9 | Assaeroporti | Art.5 Struttura delle Carte dei Servizi Comma 6 | 12 | <p>Per quanto concerne le informazioni sugli esercizi di ristorazione relative a ubicazione, numero, orario e specifiche alimentari, si ritiene opportuno ometterne l’inclusione nella CdS, data la loro frequente variabilità nel corso dell’anno. Si segnala inoltre che i riferimenti ai Servizi di Telefonia e agli Internet Point risultano superati e non più attuali</p> | <p>Si propone di eliminare le porzioni di testo come segue:</p> <p>“v. le informazioni sulla presenza di alcuni servizi o attrezzature utili ai passeggeri, tra cui: servizio medico interno all’aerostazione, aree fumatori, casse di pagamento dei parcheggi (precisare il numero di casse e il numero di posti auto disponibili), esercizi di ristorazione (con relativa ubicazione, numero, orario di apertura e disponibilità di</p> | Non accolto | La Carta dei servizi è annuale e rappresenta la situazione al momento della pubblicazione della Carta. Le informazioni relative ai punti di ristoro sono utili per i passeggeri, fermo restando che il Gestore può inserire nel testo l’invito rivolto ai passeggeri a verificare le informazioni aggiornate sul sito web del Gestore o via altri canali |

| | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|--------|--|--|----------------------|--|
| | | | | | opzioni alimentari specifiche), servizi di telefonia, disponibilità di internet point, 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[...]" | | |
| 10 | AEROPORTI 2030 | Art. 5 Struttura delle Carte dei Servizi, comma 6, lettera b, punto iv | pag.13 | Il punto iv - ai sensi del quale all'interno della Guida ai servizi aeroportuali compaiono per la Carta dei servizi gestore merci "le modalità di inoltro per i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti" - non sembra coerente con quanto riportato a pagina 11, al comma 5, lettera c dello stesso articolo, secondo il quale "la Sezione III dedicata ai reclami, è non presente nella Carta dei Servizi del gestore aeroportuale settore merci | Si suggerisce di espungere dall'Art. 5, comma 6, lettera b, il punto iv. | Parzialmente accolto | Tenuto conto della decisione di non prevedere la sezione dedicata ai reclami il testo è modificato come segue: "le modalità di inoltro per i suggerimenti, le segnalazioni o gli apprezzamenti". |
| 11 | NEOS | Art 6 | | La previsione della nomina di una figura addizionale nell'organizzazione (che non può assumere altra funzione) non è prevista dalla normativa comunitaria e rappresenta un costo aggiuntivo per i soli i soli vettori nazionali o stabiliti | Si propone che il vettore possa assegnare le funzioni citate nell'art. 6 al già nominato Quality Manager o al al Compliance Manager | Accolto | È stato inserito un nuovo comma 2: "Per i vettori individuati ai sensi dell'art. 2 la nomina del Responsabile per la qualità è facoltativa, fermo restando l'obbligo di rendere chiara nell'organigramma aziendale la figura responsabile per l'espletamento delle funzioni di cui al comma 8 del presente articolo." |
| 12 | ITA Airways | Art 6 | pag.13 | La definizione di una figura manageriale di questo tipo ha un impatto economico non trascurabile Inoltre la creazione di questa specifica figura professionale potrebbe generare confusione con le figure già inquadrate nell'ambito delle strutture organizzative CAMO | Si suggerisce di rendere facoltativa la nomina del quality manager o, comunque, di limitarsi all'obbligo di rendere chiara nell'organizzazione il referente per le specifiche attività previste nella Circolare | Accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 11 |
| 13 | AEROPORTI 2030 | Art. 6 Responsabile per la Qualità | pag.13 | L'articolo disciplina i requisiti e le caratteristiche del "Responsabile per la qualità". Pur comprendendo la finalità della norma, che intende definire in modo più puntuale il ruolo, le funzioni e i requisiti del Responsabile per la qualità, riteniamo che alcune previsioni rischiano di impattare in modo eccessivo sui diversi assetti delle società di gestione aeroportuale che, ad esempio, in termini di procure o poteri di | Proponiamo di modificare l'art. 6 come segue: <i>1. Ai fini dell'elaborazione della Carta dei Servizi, i gestori aeroportuali e i vettori individuati ai sensi dell'art. 2 individuano il Responsabile per la qualità, una figura manageriale responsabile della preposta alla gestione della qualità dei servizi offerti, che dispone di elevata professionalità e di autonomia</i> | Parzialmente accolto | Il testo del Regolamento è stato modificato espungendo la previsione secondo cui le funzioni del Responsabile per la Qualità non sono cumulabili con nessun altro ruolo manageriale. La figura deve rimanere "responsabile della qualità" nel rispetto delle finalità del Regolamento Si mantiene l'autonomia di budget Si mantiene l'esclusione del cumulo tra PH Terminal e Responsabile della Qualità per aeroporti con traffico annuale pari o superiore a 5 milioni di passeggeri Si mantiene la soglia di 3 milioni di passeggeri annui per la nomina del Responsabile in funzione della |

| | | | | | | | |
|----|---------------------|--|---------|--|--|-----------------------------|---|
| | | | | <p>spesa, potrebbero avere diversi modelli organizzativi.</p> <p>Per tale ragione, al fine di tener conto dei diversi assetti organizzativi, chiediamo che venga espunto il richiamo alla autonomia di budget.</p> <p>Soprattutto, riteniamo essenziale che venga modificata la previsione che esclude la possibilità di cumulo di funzioni da parte del Responsabile per la qualità, che, ove mantenuta, impatterebbe in modo eccessivo, sugli assetti organizzativi dei diversi gestori aeroportuali.</p> <p>Sul punto, in modo condivisibile, le Linee guida vigenti prevedono che la figura del Responsabile della qualità non sia cumulabile con quella del Post Holder Terminal e non anche con qualsiasi altro ruolo manageriale.</p> <p>Si propone, pertanto, una diversa formulazione del comma 3 che, nel chiarire che le funzioni di responsabile della qualità devono essere svolte in assenza di conflitti di interesse, appare più coerente con la struttura organizzativa dei gestori.</p> <p>Si suggerisce, inoltre, di mantenere a 5 milioni il limite già previsto dalle Linee guida</p> | <p><i>decisionale e di budget svolge funzioni caratterizzate da discrezionalità di poteri e/o responsabilità finalizzate a garantire l'espletamento delle specifiche funzioni assegnate. Il Responsabile per la qualità deve essere in possesso dei seguenti requisiti [...]</i></p> <p><i>3. Per aeroporti con traffico annuale superiore ai 3 5 milioni di passeggeri, le funzioni di Responsabile della qualità devono essere svolte in assenza di conflitti di interesse e, in ogni caso, non sono cumulabili con nessun altro ruolo manageriale quelle svolte dal Post Holder Terminal.</i></p> <p><i>4. Il Responsabile è assistito da inserito in una struttura che assicura altresì lo svolgimento delle sue funzioni in caso di assenza.</i></p> | | <p>rilevanza degli aeroporti con traffico incluso tra i 3 e i 5 milioni di passeggeri</p> <p>Si ammette che il Responsabile sia inserito in una struttura che ne assicuri lo svolgimento delle funzioni in caso di assenza. Tuttavia, per gli aeroporti con traffico annuale superiore a 5 milioni di passeggeri annui nell'ultimo triennio, si prevede una struttura ad hoc.</p> |
| 14 | AICALF | Art 6 | 13 - 14 | <p>Eccesso di potere di ENAC rispetto ai vettori con licenza rilasciata da altri Stati membri – Misura eccessiva e irragionevole</p> | <p>Eliminazione art. 6 rispetto ai vettori</p> | <p>Parzialmente accolto</p> | <p>Si rimanda alle risposte ai commenti n. 3, 11 e 13</p> |
| 15 | IBAR | Art 6 | 16 | <p>Individuare e nominare una figura addizionale nell'organizzazione rappresenta un costo aggiuntivo. Assegnare compiti e responsabilità di una funzione è prerogativa del vettore nel rispetto delle disposizioni comunitarie e non nazionali.</p> | <p>Ai fini dell'elaborazione della Carta dei Servizi, Il vettore può nominare un Quality Manager o assegnare compiti e responsabilità definiti dall'elenco art 6 a una funzione specifica della propria organizzazione.</p> | <p>Parzialmente accolto</p> | <p>Si rimanda alle risposte ai commenti n. 3, 11 e 13</p> |
| 16 | Assaeroporti | Art. 6 Responsabile per la Qualità Comma 3 | 13 | <p>Pur condividendo la <i>ratio</i> della previsione - che, da quanto comprendiamo, è finalizzata a garantire una figura dedicata alla <i>quality</i> all'interno delle società di gestione - rileviamo tuttavia che l'attuale formulazione risulta di difficile</p> | <p>Si propone di modificare il testo come segue: "Gli aeroporti con traffico annuale superiore ai 3 5 milioni di passeggeri annui nell'ultimo triennio, dovranno avere una struttura organizzativa specifica che assicuri al</p> | <p>Accolto</p> | |

| | | | | | | | |
|----|--|----------------|----|--|--|-------------|--|
| | | | | <p>integrazione nelle articolate e variegate strutture organizzative interne dei gestori aeroportuali di medie e grandi dimensioni. Si propone dunque una formulazione alternativa che, nel rispetto della suddetta <i>ratio</i>, valorizza e rafforza l'importanza di avere all'interno delle società di gestione una struttura specifica dedicata ai temi di <i>quality</i>, che garantisca al responsabile della qualità autonomia decisionale e assenza di conflitti di interesse, elementi chiave per assicurare un'efficace gestione della qualità nel contesto aeroportuale.</p> <p>Quanto all'ambito di applicazione, si propone di fissare la soglia a 5 milioni di passeggeri annui, in linea con la Circolare vigente (che escludeva la cumulabilità rispetto al solo ruolo di post holder terminal), nell'ottica di un'implementazione proporzionata della disposizione. Mantenendo la soglia attuale, infatti, già rientrerebbero nel perimetro della norma, società che complessivamente gestiscono quasi il 90% del traffico (con strutture organizzative più snelle e idonee al volume di traffico gestito per il restante 10%).</p> | <p>responsabile della qualità autonomia decisionale e assenza di conflitti di interesse."</p> | | |
| 17 | NEOS | Art 6 punto 5 | | <p>Non è chiaramente esplicitato cosa sia riferito al gestore aeroporto e cosa al vettore</p> | <p>Le funzioni e i compiti devono essere separati tra le funzioni di aeroporto ed un vettore o al limite elencare quelli comuni e quelli specifici in sottopunti dedicati. Questo per non generare confusione di applicabilità</p> | Accolto | |
| 18 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art. 7 comma 1 | 14 | <p>In ragione delle specificità del settore cargo, si ritiene utile prevedere la costituzione di un organo dedicato all'analisi dei dati relativi al settore merci.</p> | <p>Negli aeroporti con traffico annuale superiore a 1 milione di passeggeri, il Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali – settore passeggeri (d'ora in poi "Comitato - passeggeri") effettua l'analisi dei dati rilevati tramite il Cruscotto e i Report giornalieri, oltre all'andamento degli indicatori relativi al settore merci laddove siano tenuti alla redazione della Carta dei Servizi settore merci. Negli aeroporti con traffico annuale superiore a 100.000 tonnellate</p> | Non accolto | <p>Per ragioni di economicità e di efficienza si ritiene di non prevedere l'istituzione di un nuovo comitato esclusivo per la Carta servizi settore cargo. Si segnala altresì che l'art. in esame, al comma 3, dispone che in relazione alle particolari situazioni la composizione del Comitato risulta variabile, potendo prevedere la partecipazione di altri soggetti.</p> |

| | | | | | | | |
|----|---|-------------------|---------|--|--|-------------|--|
| | | | | | di merci, il Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali – settore cargo (d'ora in poi "Comitato - cargo") effettua l'analisi dei dati rilevati come previsto dalla Carta dei Servizi settore merci | | |
| 19 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art. 7 comma 2 | 14 | Si ritiene utile, per uniformità rispetto al Comitato per il settore passeggeri – prevedere che la costituzione del Comitato è facoltativa per gli aeroporti con livelli di traffico che non prevedono la redazione della Carta dei servizi settore merci. | La costituzione del Comitato - passeggeri è facoltativa per gli aeroporti con traffico minore o uguale ad 1 milione di passeggeri annuali. La costituzione del Comitato – cargo è facoltativa per gli aeroporti con traffico minore o uguale a 100.000 tonnellate di merci. | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |
| 20 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art. 7 comma 2 | 14 – 15 | In coerenza con le modifiche proposte ai commi precedenti, si ritiene utile prevedere dettagli con riferimento alla costituzione dell'organo dedicato all'analisi dei dati relativi al settore merci composto dai rappresentanti specifici del settore cargo | Il Comitato - passeggeri, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dal PH Area di Movimento e Terminal, dai rappresentanti dei vettori e degli handler operanti sullo scalo, si riunisce a cadenza mensile negli aeroporti che abbiano registrato un traffico pari o superiore a 3 milioni di passeggeri annuali nell'ultimo triennio e a cadenza trimestrale negli aeroporti che abbiano registrato un traffico compreso tra 1 e 3 milioni annuali di passeggeri nell'ultimo triennio. La composizione del Comitato può variare in relazione alla complessità delle singole realtà aeroportuali, prevedendo la partecipazione di altri operatori, dell'aviazione generale e degli Enti di Stato. L'ENAC partecipa alle riunioni del Comitato, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo. Il Comitato - cargo, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dai rappresentanti dei vettori, degli handler cargo e dalla rappresentanza delle imprese di spedizioni operanti nel settore aereo si riunisce a cadenza trimestrale negli aeroporti che abbiano registrato un traffico pari o superiore a 100.000 tonnellate nell'anno precedente. La composizione del Comitato può variare in relazione alla complessità delle | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |

| | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|---------|---|---|----------------------|---|
| | | | | | <p>singole realtà aeroportuali, prevedendo la partecipazione di altri operatori, dell'aviazione generale e degli Enti di Stato. L'ENAC partecipa alle riunioni del Comitato, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo</p> | | |
| 21 | Assaeroporti | <p>Art. 7 Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali Comma 3</p> | 15 | <p>La bozza di Regolamento amplia il perimetro del Comitato in oggetto, estendendo la partecipazione a <i>tutti</i> i vettori e <i>handler</i> operanti sullo scalo. Tenuto conto che negli aeroporti in genere operano una moltitudine di vettori (alcuni dei quali in maniera saltuaria), si propone di mantenere la previsione vigente, se del caso specificando la soglia di "maggiore rappresentatività".</p> | <p>Si propone di mantenere il limite attuale e di modificare il testo come segue: "Il Comitato, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dal PH Area di Movimento e Terminal, dai rappresentanti dei vettori e degli <i>handler</i> più significativi sullo scalo."</p> | Parzialmente accolto | È stata reintrodotta la formulazione originale "maggiormente rappresentativi" |
| 22 | Assaeroporti | <p>Art. 7 Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali Comma 3</p> | 15 | <p>Il testo in consultazione riduce da 5 a 3 milioni di passeggeri la soglia al di sopra della quale è richiesta la convocazione mensile del Comitato in argomento. In considerazione del fatto che la maggior parte degli scali con un traffico compreso tra i 3 e i 5 milioni di passeggeri annui presenta una natura fortemente stagionale, l'organizzazione di incontri con cadenza mensile, soprattutto nei mesi di bassa stagione, rischia di rendere l'incontro poco efficace, in quanto il Cruscotto sarebbe basato, per i mesi a bassa operatività, su dati non significativi. Si propone pertanto di mantenere la soglia di traffico attuale.</p> | <p>Si propone di mantenere il limite attuale e di modificare il testo come segue: "Il Comitato, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dal PH Area di Movimento e Terminal, dai rappresentanti dei vettori e degli <i>handler</i> operanti sullo scalo, si riunisce a cadenza mensile negli aeroporti che abbiano registrato un traffico pari o superiore a 3 5 milioni di passeggeri annuali nell'ultimo triennio e a cadenza trimestrale negli aeroporti che abbiano registrato un traffico compreso tra 1 e 3 5 milioni annuali di passeggeri nell'ultimo triennio. La composizione del Comitato può variare in relazione alla complessità delle singole realtà aeroportuali, prevedendo la partecipazione di altri operatori, dell'aviazione generale e degli Enti di Stato. L'ENAC partecipa alle riunioni del Comitato, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e controllo."</p> | Non accolto | Il comitato non si riunisce solo in relazione al volume di traffico e al fine di discutere dei dati del cruscotto, ma dovrebbe analizzare l'andamento di tutti gli aspetti di qualità relativi all'aeroporto, perciò si ritiene che intensificare gli incontri produrrebbe comunque effetti positivi. |
| 23 | AEROPORTI 2030 | <p>Art. 7 Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali Comma 3</p> | pag. 15 | <p>Nel disciplinare il Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi aeroportuali, il comma 3 dell'art. 7 prevede la convocazione obbligatoria a cadenza mensile per gli aeroporti con traffico superiore a 3 milioni e una cadenza</p> | <p>Proponiamo di modificare il testo come segue: "Il Comitato, presieduto dal responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale e composto dal PH Area di Movimento e Terminal, dai</p> | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 22 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|----|---|---|-------------|--|
| | | | | trimestrale per gli aeroporti tra 1 e 3 milioni. Si suggerisce di mantenere le soglie già previste | <i>rappresentanti dei vettori e degli handler operanti sullo scalo, si riunisce a cadenza mensile negli aeroporti che abbiano registrato un traffico pari o superiore a 3 5 milioni di passeggeri annuali nell'ultimo triennio e a cadenza trimestrale negli aeroporti che abbiano registrato un traffico compreso tra 1 e 3 5 milioni annuali di passeggeri nell'ultimo triennio".</i> | | |
| 24 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art. 7 comma 4 | 15 | In coerenza con le modifiche proposte ai commi precedenti, si ritiene utile specificare il ruolo del Comitato – cargo di prevedere azioni correttive alle eventuali criticità emerse dall'analisi dei dati | Sulla base dell'analisi dei dati riportati nel Cruscotto e nel report giornaliero, nonché dei reclami ricevuti dai passeggeri, il Comitato - passeggeri, sulla base delle criticità emerse, elabora e propone le relative azioni correttive. Sulla base dell'analisi dei dati e di eventuali criticità emerse il Comitato - cargo, elabora e propone le relative azioni correttive | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |
| 25 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art. 7 comma 5 | 15 | In coerenza con le modifiche proposte ai commi precedenti, si ritiene utile dettagliare l'indicazione rispetto alla verbalizzazione delle riunioni anche per il Comitato – cargo. | Le riunioni del Comitato - passeggeri e del Comitato - cargo del Comitato sono verbalizzate a cura del gestore aeroportuale. | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |
| 26 | Assaeroporti | Art. 9 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali Comma 5 | 17 | Una interpretazione letterale dell'art. 9 comma 5 – in cui si fa riferimento "al miglioramento <i>incrementale</i> " – potrebbe far intendere che, per i servizi la cui regolarità è ritenuta fondamentale per il buon funzionamento del sistema aeroportuale, al gestore sia richiesto ogni anno di incrementare numericamente il target dell'indicatore di riferimento. E' tuttavia evidente che la valutazione del miglioramento dei parametri di qualità erogata e percepita debba tener conto del contesto operativo dello scalo, come peraltro riconosciuto nella bozza di Regolamento all'art. 14 comma 3, dove si sancisce il principio secondo cui, al raggiungimento dello standard minimo di eccellenza (95%), "l'Ente valuta l'impegno degli operatori a migliorare tale valore, o a mantenerlo a fronte di un incremento di traffico significativo e/o altro evento | Si propone di modificare il testo come segue: "I servizi, la cui regolarità è ritenuta fondamentale per il buon funzionamento del sistema aeroportuale, necessitano di un monitoraggio costante e sistematico da parte del gestore aeroportuale con la collaborazione degli operatori aeroportuali, allo scopo di tendere al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali [...]" | Accolto | |

| | | | | | | |
|----|---|---|--------|---|---|--|
| | | | | <p>significativo di sostanziale importanza".</p> <p>In altre parole, una performance che non risulti numericamente incrementale rispetto all'anno precedente può comunque essere considerata migliorativa, ad esempio in presenza di volumi di traffico crescenti o di significative attività infrastrutturali in corso.</p> <p>Pertanto, anche in un'ottica di coordinamento tra art. 9 e art. 14, si propone di utilizzare la medesima terminologia in entrambe le disposizioni</p> | | |
| 27 | AEROPORTI 2030 | Art. 11 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci), comma 2 | pag.20 | <p>L' Art. 11 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci), comma 2 – <i>"Il gestore compila il modello attribuendo un valore agli indicatori previsti ed elencati nell'All. E e fornisce tutte le informazioni ritenute necessarie, ove non già presenti nella Carta dei Servizi dei passeggeri"</i> – ha introdotto una specifica sul modello da utilizzare per la redazione della Carta dei Servizi</p> | <p>Al riguardo si richiede di inserire che "la compilazione del modello con i valori rispetto agli indicatori è possibile dopo il periodo di sperimentazione".</p> | <p>Non accolto</p> <p>Si ritiene che, per il settore merci, la compilazione del modello con l'attribuzione dei valori sia utile già durante il periodo di sperimentazione. Si tenga conto che, in ogni caso, la conformità agli standard indicati è valutabile solo al termine del terzo anno di sperimentazione</p> |
| 28 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | Art.11 comma 2 | 20 | <p>Si ritiene utile specificare la necessità di dettagliare nella presentazione dell'attività cargo dell'aeroporto il livello di capacità di gestione di traffico che l'aeroporto è in grado di gestire perché in sede di Comitato – cargo si possano valutare correttivi rispetto a picchi (in alto e in basso) di gestione merce in un dato periodo che possono impattare sulla qualità del servizio offerto</p> | <p>Il gestore compila il modello attribuendo un valore agli indicatori previsti ed elencati nell'All. E e fornisce tutte le informazioni ritenute necessarie, ove non già presenti nella Carta dei Servizi dei passeggeri, specificando in particolare il livello di capacità di gestione merci dell'aeroporto e dei singoli operatori di handling cargo alla luce dello stato delle infrastrutture cargo, come specificato nell'All.E.</p> | <p>Notato</p> <p>Si prende atto della proposta che sarà analizzata in fase di revisione dell'All.E.</p> |
| 29 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | Art.11 comma 6 | 21 | <p>In ragione del processo di revisione delle Schede Metodologiche, si ritiene necessario non specificare il numero di indicatori previsti dall'Allegato. Si ritiene, inoltre, importante specificare che la metodologia di calcolo degli indicatori deve avvenire – a tendere – con un sistema di rilevazione dei dati in modalità digitale e terza al fine di poter disporre di un'analisi oggettiva della qualità erogata.</p> | <p>I gestori aeroportuali che redigono la Carta dei Servizi settore merci vi provvedono seguendo la Metodologia indicata all'All. C e utilizzando il modello definito dall'Ente (cfr. All. E), che prevede n. 24 indicatori. Il gestore aeroportuale provvede a istituire – con tempi e modalità concordate in sede di Comitato e approvate da ENAC – modalità digitalizzate e rilevate da terzi (rispetto ai soggetti che erogano il servizio) di rilevazione dei dati al fine di</p> | <p>Parzialmente accolto</p> <p>Si ritiene che la modifica proposta nella prima parte del commento, tenuto conto del processo di revisione degli indicatori valorizzati e delle relative schede metodologiche, sia opportuna, in quanto la finalizzazione delle predette modifiche potrebbe incidere sul numero degli allegati e, conseguentemente, comportare la necessità di una revisione regolamentare.</p> <p>La proposta contenuta nella seconda parte del commento sarà oggetto di successivi approfondimenti al termine del periodo di sperimentazione.</p> |

| | | | | | | | |
|----|---|--|--------|--|---|----------------------|---|
| | | | | | poter disporre di un'analisi oggettiva della qualità erogata | | |
| 30 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | Art.11 comma 8 | 21 | In coerenza con le modifiche proposte all'art.7, si ritiene utile richiamare la costituzione del Comitato per la Regolarità e la Qualità dei Servizi per il settore cargo. | L'andamento dei fattori di qualità relativi alla Carta dei Servizi settore merci è analizzato nell'ambito del Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali – cargo di cui all'art. 7 | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |
| 31 | AEROPORTI 2030 | Art. 11 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci), comma 9 | pag.20 | La previsione introduce la novità relativa all'indicazione del nominativo del Responsabile della Qualità all'interno della Carta dei Servizi merci (non prevista per la Carta dei Servizi dei passeggeri). Si ritiene opportuno non pubblicare il nominativo del responsabile della qualità dei servizi all'interno della carta, in analogia a quanto già previsto per la Carta dei servizi dei passeggeri, in quanto la pubblicazione del nominativo del Responsabile potrebbe essere utilizzata per fini estranei a quelli della Carta dei servizi. | Si suggerisce di prevedere esclusivamente l'inserimento di un indirizzo email della funzione (ad es) | Accolto | Per ragioni di riservatezza l'art. in questione è così modificato "Il gestore aeroportuale nomina il Responsabile della qualità dei servizi settore merci, che può coincidere con il Responsabile della qualità servizi settore passeggeri e lo comunica all' ENAC a mezzo posta elettronica certificata". |
| 32 | AEROPORTI 2030 | Art. 11 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci), comma 12 | pag.20 | L' Art. 11 Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali (settore merci), al punto 12 – <i>"A seguito dell'approvazione, le Carte dei Servizi vengono pubblicate in formato elettronico sul sito web del gestore aeroportuale in lingua italiana e inglese in versione accessibile, ferma restando la possibilità di rendere le Carte dei Servizi consultabili anche in formato cartaceo"</i> – ha introdotto la specifica <i>"anche in formato cartaceo"</i> . Si richiede di chiarire se il gestore debba comunque rendere accessibile la Carta dei servizi <i>"anche in formato cartaceo"</i> (previsione che sarebbe in contrasto con le esigenze legate alla sostenibilità e con la tendenza alla digitalizzazione dei servizi e delle informazioni). | Richiesta chiarimento | Notato | Si chiarisce che l'art. in questione prevede la possibilità per il gestore di rendere consultabile la Carta dei Servizi merci anche in formato cartaceo, non disponendone l'obbligo. |
| 33 | IBAR | Art 12 Comma 3 | 22 | Il monitoraggio di un vettore in codeshare e/o wet-lease non è applicabile se lo stesso non è soggetto alla stessa cogenza di norma. Imporre durante un contratto di wet lease o di codeshare determinate | Ove applicabile, Il vettore è garante degli standard di qualità in caso di utilizzo di aeromobili di terzi (code sharing, wet leasing). I relativi indicatori sono misurati a cura del vettore | Parzialmente accolto | Il comma è modificato come di seguito: "In caso di codeshare o wet-lease, i vettori a cui si applica il presente Regolamento sono responsabili per la verifica del mantenimento degli stessi livelli di qualità dei servizi erogati ai passeggeri" |

| | | | | | | | |
|----|-------------|-------------------|----|---|--|----------------------|---|
| | | | | informazioni non è applicabile nei contratti standard | | | |
| 34 | ITA Airways | Art 12 Comma 3 | 22 | Qualora il wet lessor non risponde alla medesima norma (i.e. vettore non stabilito in Italia), risulta complesso prevedere a livello contrattuale, la trasposizione dell'obbligo previsto | Si suggerisce l'eliminazione del comma 12.3 | Parzialmente accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 33 |
| 35 | NEOS | Art 12 Punto 3 | | Il monitoraggio di un vettore in codeshare e/o wet-lease non è applicabile se lo stesso non è soggetto allo stesso regolamento. Non è possibile imporre monitorare il rispetto della carta dei servizi ad un vettore cui il regolamento non si applica, a meno che si tratti di un vettore nazionale o stabilito in Italia. | Si propone di precisare che tale paragrafo si applica solo in caso di code share e wet lease con vettori assoggettati allo stesso regolamento. | Parzialmente accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 33 |
| 36 | ITA Airways | Art.12 Comma 5 | 22 | Andrebbe specificato che la certificazione di qualità possa anche soltanto essere relativa al software/tool utilizzato | Si suggerisce di ampliare l'ambito indicando che, nel caso di mancanza di certificazione, l'attestazione sui risultati del monitoraggio di qualità debba essere effettuata attraverso assunzione di responsabilità del manager responsabile del dato | Non accolto | Il requisito della certificazione era già presente nella precedente Circolare in materia di qualità dei servizi e ha l'obiettivo di standardizzare la metodologia di rilevazione dei dati, a tutela della veridicità e della corretta rappresentazione delle informazioni riportate nelle carte dei servizi |
| 37 | NEOS | Art 12 Punto 5 | | - Certificazione ISO 9001 aggiuntiva non è obbligatoria per i concorrenti - C'è già il responsabile di qualità interno Il requisito aggiuntivo della certificazione ISO 9001 per un vettore nazionale o stabilito deve essere volontario e non obbligatorio, presupposto fondamentale per la gestione ISO 9000 | Si propone di abolire il paragrafo o di prevederne l'applicazione su base volontaria. | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 36 |
| 38 | IBAR | Art.12 Comma 5 | 22 | - Obbligatorietà della Certificazione ISO 9001 eccessiva e potenzialmente discriminatoria -Il requisito della Certificazione ISO 9001 dovrebbe essere sostituito dalla misurazione della qualità dei propri servizi su base volontaria e non obbligatoria. | | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 36 |
| 39 | AICALF | ART. 13 | 23 | Si ritiene che la pubblicazione dei dati relativi alla gestione dei reclami sia una misura eccessiva, irragionevole e sproporzionata rispetto alle esigenze di tutela | Eliminazione dell'obbligo di pubblicazione dei dati relativa ai reclami | Accolto | Il testo viene modificato come segue: "da mettere a disposizione dell'ENAC mediante la rappresentazione degli stessi nella Relazione illustrativa alla Carta dei Servizi" |
| 40 | AICALF | ART. 13 | 23 | Si ritiene che l'indicazione delle tempistiche di risposta ai reclami | Eliminazione indicazione termine di 30 giorni per la | Parzialmente accolto | Il termine di 30 giorni è indicato nella UNI ISO 10600 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi" |

| | | | | | | | |
|----|-----------------------|--|--------|--|---|-------------|--|
| | | | | in 30 giorni, nonché la pubblicazione dei dati relativi alla gestione dei reclami, possa comportare una sovrapposizione non coordinata con le misure previste con la Delibera ART 92/2024 (seppur, allo stato, non entrata in vigore e attualmente sub iudice), nonché un insieme di imposizioni eccessive rispetto alla gestione e pubblicazione dei dati relativi ai reclami stessi | risposta ai reclami, nonché eliminazione dell'obbligo di pubblicazione dei dati relativi ai reclami | | pubblici” ed è uno standard applicato da tutti i gestori di servizi pubblici. Si rimanda alla risposta al commento n. 39 |
| 41 | AEROPORTI 2030 | Art. 13 Gestione dei Reclami, comma 1 e 2. | pag.23 | <p>La bozza di regolamento prevedere l'obbligo per i soggetti erogatori dei servizi di specificare tempi e modalità di risposta indicando in 30 giorni di calendario il termine relativo.</p> <p>Al fini di massima chiarezza riteniamo opportuno rappresentare quanto segue in merito alla rappresentazione dei tempi di risposta relativi alle controversie, e delle informazioni inerenti alle casistiche che danno diritto a forme di indennizzo.</p> <p>Il termine di 30 gg di risposta al reclamo dovrebbe intendersi riferito ad una possibile risposta “interlocutoria”, tenuto conto della varietà delle fattispecie che possono costituire oggetto di reclamo e delle connesse differenti esigenze istruttorie. In particolare, non si ritiene possibile fornire una tempistica precisa in relazione ai procedimenti che non dipendono esclusivamente dal gestore aeroportuale, quali i procedimenti che coinvolgano l'assicurazione, problematiche di responsabilità di terzi (per le quali si rinvia ai soggetti competenti vettori, handler, ecc), ovvero i procedimenti giudiziali per i quali è oggettivamente difficile stimare i tempi di definizione, tenuto conto anche dei vari gradi di giudizio.</p> <p>In merito ai tempi massimi di risoluzione delle questioni di pertinenza esclusiva del gestore, suggeriamo di prevedere un termine non inferiore a 90 giorni.</p> | | Non accolto | Il termine di 30 giorni è indicato nella UNI ISO 10600 “Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici” ed è uno standard applicato da tutti i gestori di servizi pubblici. |

| | | | | | | | |
|----|---|---|----|---|--|----------------------|--|
| | | | | <p>Inoltre, potrebbe risultare complesso individuare casistiche particolarmente dettagliate che possano dare luogo ad un risarcimento e pubblicarle sulla carta dei servizi e sul "modulo" elettronico di reclamo presente sul sito web del gestore.</p> <p>Infine, sul tema relativo ai recapiti da indicare nel modello di redazione del reclamo (punto 1) si ritiene che tale specifica non sia necessaria dove l'invio del reclamo avvenga attraverso apposita procedura sul sito del gestore (v. altri commenti sub Allegato D).</p> | | | |
| 42 | Assaeroporti | Art. 13 Gestione dei Reclami, comma 4 | 23 | <p>Il comma 4 prevede che: "I resoconti relativi ai reclami ricevuti sono resi disponibili, su richiesta, ai soggetti interessati." Si chiede un chiarimento in ordine al contenuto di tali "resoconti" e, nello specifico, se gli stessi coincidano con i dati di cui al precedente comma 2. In caso affermativo, anche al fine di evitare un appesantimento del contenuto della Carta dei Servizi, si propone di unire le due previsioni.</p> | <p>Richiesta di chiarimento.</p> <p>Se del caso, si propone di modificare il testo come segue: "2. Il soggetto erogatore del servizio predispone la raccolta dei dati relativi ai reclami ricevuti classificati per tipologie (es. lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente) ed elaborati al fine di individuare gli indici più significativi (numero di reclami, tempo medio di risposta, tempo medio di soluzione delle controversie, confronto con i due periodi precedenti), resi disponibili, su richiesta, ai soggetti interessati."</p> <p>[...]</p> <p>4. I resoconti relativi ai reclami ricevuti sono resi disponibili, su richiesta, ai soggetti interessati."</p> | Parzialmente accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 39 |
| 43 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art.14 comma 1 - lettera a | | In coerenza con le modifiche proposte all'art.7, si ritiene utile richiamare la costituzione del Comitato per la Regolarità e la Qualità dei Servizi per il settore cargo. | partecipazione al Comitato per la Regolarità e Qualità dei servizi Aeroportuali per il settore passeggeri e per il settore cargo | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |
| 44 | ITA Airways | art.14 comma 2 - lettera a | 24 | Non è chiaro se la carta venga approvata solo nel caso in cui gli obiettivi definiti nell'anno precedente siano stati realizzati | Chiarire il punto indicato | Notato | L'approvazione della Carta non è basata sul raggiungimento degli obiettivi o del mantenimento del consuntivo con riferimento all'anno precedente |
| 45 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | art.14 comma 2 - lettera d | | Si ritiene utile richiamare la necessità di prevedere in sede di Comitato le azioni correttive utili a fronteggiare eventuali criticità emerse dall'analisi dei dati. | e) la verifica di azioni correttive concordate in sede di Comitato in risposta a eventuali criticità emerse dall'analisi dei dati in termini di mancato rispetto degli | Non accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 18 |

| | | | | | | | |
|----|--------------|---|----|---|--|---------|---|
| | | | | | obiettivi fissati dalla Carta dei Servizi. | | |
| 46 | ITA Airways | Art.14 Comma 3 | 24 | La percentuale del 95% è realizzabile esclusivamente per gli indicatori di regolarità e conformità ma non per quelli di percepito per i quali questa percentuale non rappresenta un target pertinente e raggiungibile | Si suggerisce di focalizzare l'attenzione sul miglioramento progressivo della performance, piuttosto che su un valore standard sul quale incidono elementi talvolta non controllabili (es. aspettative o percezione del disagio procurato. Es. la soddisfazione sul servizio fornito agli assistenti di volo non può avere un target allineato alla soddisfazione relativa alla gestione di un reclamo che, di per sé, si focalizza su un aspetto penalizzante dell'esperienza di viaggio) | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 47 | NEOS | Art 14 Punto 3 | | Il livello standard non può essere definito a priori ma è una scelta aziendale secondo il principio ISO. I parametri di qualità di un servizio in regime di libero mercato sono definiti in maniera autonoma dall'impresa, È importante il suo costante monitoraggio per la definizione delle azioni correttive che non possono essere definite a priori. | Si propone una modifica al paragrafo in linea con il contenuto del relativo commento. | Notato | Nel Regolamento è ampiamente spiegata la finalità di definire uno standard nella Carta dei Servizi, che non si applica solo al trasporto aereo ma a tutti i soggetti che erogano servizi pubblici. L'ENAC, in qualità di Ente regolatore, è legittimato a chiedere il mantenimento di standard elevati di qualità dei servizi offerti. Eventuali discostamenti dallo standard fissato possono essere giustificati dagli operatori in funzione dell'operatività. |
| 48 | IBAR | Art.14 Comma 3 | 24 | I parametri di qualità di un servizio in regime di libero mercato sono definiti sempre in maniera autonoma dall'impresa, la determinazione e pubblicazione oggetto di verifiche e controlli di veridicità. | 3. Ai fini dell'approvazione delle Carte dei Servizi, l'Ente valuta l'impegno degli operatori al miglioramento o al mantenimento a fronte di un incremento di traffico significativo e/o altro evento significativo di sostanziale importanza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: lavori in corso che impattano sull'attività aeroportuale). | Notato | Nel Regolamento è ampiamente spiegata la finalità di definire uno standard nella Carta dei Servizi, che non si applica solo al trasporto aereo ma a tutti i soggetti che erogano servizi pubblici. L'ENAC, in qualità di Ente regolatore, è legittimato a chiedere il mantenimento di standard elevati di qualità dei servizi offerti. Eventuali discostamenti dallo standard fissato possono essere giustificati dagli operatori in funzione dell'operatività. |
| 49 | Assaeroporti | Art. 14 Monitoraggio delle Carte dei Servizi Comma 3 | 25 | Come indicato al commento numero 7 un indicatore che si mantenga invariato rispetto all'anno precedente può comunque essere considerato migliorativo in caso di volumi di traffico crescenti, significative attività infrastrutturali in corso o entrata in vigore di nuovi obblighi normativi/regolamentari con impatti rilevanti sul flusso dei passeggeri. In tal circostanza, la relazione illustrativa predisposta dal gestore dovrà fornire opportune argomentazioni per consentire all'Ente di valutare l'effettivo | 3. L'ENAC considera il 95% come standard minimo di eccellenza della qualità dei servizi offerti. Ai fini dell'approvazione delle Carte dei Servizi, l'Ente valuta l'impegno degli operatori a migliorare tale valore, o a mantenerlo a fronte di un incremento di traffico significativo e/o altro evento significativo di sostanziale importanza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: lavori in corso che impattano sull'attività aeroportuale). In tale circostanza il gestore dovrà opportunamente | Accolto | |

| | | | | miglioramento della performance | argomentare nella relazione illustrativa le motivazioni che giustificano il valore proposto. | | |
|----|-----------------------|--|--------|---|---|----------------------|--|
| 50 | Assaeroporti | Art. 14 Monitoraggio delle Carte dei Servizi Comma 5 | 25 | La certificazione ISO 9001 attualmente in vigore corrisponde alla versione 2015 tuttavia una nuova revisione è attesa entro fine 2025. Al fine di garantire la validità nel tempo del riferimento normativo, si suggerisce di evitare la specificazione della revisione della norma o, in alternativa, di includere un riferimento a eventuali successive integrazioni e/o modifiche della certificazione. | Si propone di modificare il testo come segue: "Il monitoraggio viene effettuato dal gestore aeroportuale, il quale, ove in possesso della certificazione ISO 9001:2015 o successive versioni, vi può provvedere in proprio, ovvero può avvalersi di società certificate ai fini della rilevazione e del monitoraggio, restando comunque direttamente responsabile dei risultati di tali attività. Qualora il gestore aeroportuale non sia in possesso della certificazione ISO 9001:2015 o successive versioni, deve provvedere al monitoraggio avvalendosi di società certificate." | Accolto | |
| 51 | ITA Airways | ALL | All | | Si suggerisce di riportare con colorazioni diverse/simbologia adatta, le parti della Carta riferibili ai soli gestori aeroportuali, ai soli vettori o ad entrambi | Non accolto | I destinatari degli allegati sono specificati nei titoli degli stessi, pertanto non si ritiene necessario discostarsi dalla impaginazione standardizzata dell'Ente |
| 52 | AEROPORTI 2030 | Allegato A Dispositivi di Mobilità Danneggiati | All. A | La bozza di Regolamento prevede l'invio da parte di tutti i gestori aeroportuali di un report giornaliero, attraverso il modello contenuto nell'all.A. Con specifico riferimento ai dispositivi mobilità danneggiati si rende necessario richiedere a codesto spettabile Ente maggiori dettagli sulla definizione del KPI introdotto. Evidenziamo che, qualora si faccia riferimento ai dispositivi di mobilità privati dei passeggeri PRM, il gestore non ha le informazioni necessarie per alimentare il suddetto KPI essendo l'attività di carico/scarico di esclusiva responsabilità del vettore/handler. | Si chiede di chiarire che il gestore aeroportuale non è tenuto a trasmettere informazioni relative ai dispositivi di mobilità privati di passeggeri PRM, in quanto non rientranti nella sua disponibilità. | Parzialmente accolto | Il dato è stato modificato chiedendo il numero delle richieste di dispositivi per la mobilità in sostituzione di quelli danneggiati. |
| 53 | AEROPORTI 2030 | Allegato A Bagagli Disguidati | All. A | Pe quanto concerne i dati relativi ai bagagli disguidati, evidenziamo che i gestori aeroportuali nelle check list di monitoraggio, sulla qualità dei servizi lost and found, condividono regolarmente con la Direzione Territoriale ENAC, i | Si richiede di espungere la tabella relativa ai bagagli disguidati dal Report giornaliero, se del caso prevedendo, in altra parte del regolamento, che tale informazione debba essere inviata con cadenza mensile. | Parzialmente accolto | È stata introdotta la seguente specifica in calce al modello di report: "Con riferimento ai dati per cui non sia possibile indicare un valore preciso a cadenza quotidiana, si richiede di inserire comunque un dato provvisorio suscettibile di correttivi e specifiche in caso di richiesta |

| | | | | | | | |
|----|----------------|--------------------------|--------|--|---|----------------------|--|
| | | | | <p>dati relativi ai bagagli disguidati in partenza.</p> <p>Si suggerisce che l'invio di questi dati rimanga con cadenza mensile, in quanto l'estrazione giornaliera dei medesimi dati risulterebbe di difficile fattibilità e peraltro non garantirebbe la completezza delle informazioni.</p> <p>Ed invero, il gestore non ha accesso diretto alla fonte dati, e pertanto dovrebbe fare una richiesta giornaliera alle società di handling attive presso lo scalo. Inoltre, non tutti i vettori utilizzano la stessa fonte dati. Di conseguenza, l'handler sarebbe tenuto a recuperare quotidianamente i dati dai vari sistemi, sommarli e successivamente inviarli al gestore. Questo processo potrebbe comportare ritardi e aumentare il rischio di errori, rendendo il dato giornaliero poco affidabile. Il monitoraggio mensile, invece, offre una visione più completa e accurata, evitando il rischio di parzialità o incompletezza nei dati giornalieri.</p> | | | di approfondimenti da parte della Direzione Territoriale ENAC.” |
| 54 | AEROPORTI 2030 | Allegato A Turni | All. A | <p>Come anticipato nei punti precedenti, non tutte le informazioni richieste nello schema tipo di report giornaliero si possono riportate in modo definito con cadenza quotidiana, in quanto la fase di relativa certificazione avviene entro la fine del mese (es. dati di traffico).</p> <p>In tal caso si ritiene che possano essere trasmessi dati provvisori con la specifica che si tratta di dati in fase di consolidamento.</p> <p>In generale e ancor più rispetto ad alcune informazioni richieste di non diretta competenza del gestore e/o che necessitano di certificazione, i dati condivisi non possono essere inviati con dettaglio relativo ai turni, come previsto da All.A al regolamento, ma solo a livello complessivo in quanto non tutte le informazioni sono disponibili real time.</p> | Si chiede di ripristinare nell'All. A quanto già previsto nell'Allegato 1.1 della Gen06, ovvero la specifica secondo cui “la distinzione in turni è facoltativa” . | Parzialmente accolto | Si rimanda alla risposta al commento n. 53 |
| 55 | AEROPORTI 2030 | Allegato A Assistenza | All. A | Il report prescrive di indicare le informazioni relative a ritardi maggiori di due ore e a | Richiesta chiarimento | Accolto | L'Assistenza fa riferimento all'assistenza di cui all'art. 9 del Reg. (CE) n. 261/2004. Si chiede di segnalare solo se l'assistenza sia stata fornita e in che modo (es. |

| | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|--------|---|--|---------|--|
| | | | | <p>cancellazioni, con indicazione anche della voce relativa alla "Assistenza".</p> <p>Tenuto conto che, per "assistenza" si intende quella fornita dalle società di handling, per conto del vettore, in conformità con il Regolamento (CE) n. 261/2004, chiediamo di chiarire se l'informazione da inserire riguarda "Passeggeri assistiti come da Regolamento".</p> <p>In tal caso, chiediamo di chiarire se il gestore debba indicare quotidianamente il numero di passeggeri rispetto ai quali l'assistenza sia stata erogata secondo le normative previste. In caso contrario, chiediamo se sia necessario fornire, e in che modo, una segnalazione dettagliata delle irregolarità riscontrate</p> | | | <p>voucher, sistemazione alberghiera, trasferimenti...). La specifica è stata integrata nel modello di Report.</p> |
| 56 | AEROPORTI 2030 | Allegato A Schema tipo di Report Giornaliero, Tempi medi di riconsegna bagagli | All. A | <p>Si chiede di chiarire che, in corrispondenza di questa voce vada inserito il tempo medio di attesa per la riconsegna del primo bagaglio. Tale indicatore è ritenuto significativo per la misurazione della qualità del servizio, poiché riflette direttamente l'efficienza e la tempestività del servizio.</p> | Richiesta chiarimento | Accolto | |
| 57 | Assaeroporti | Allegati | | <p>Nelle more dell'istituzione da parte di ENAC del gruppo di lavoro per la revisione e l'aggiornamento degli indicatori di qualità e della metodologia di rilevazione (v. nota ENAC-PROT-30/05/2025-0077367-P), formuliamo di seguito dei commenti preliminari sugli allegati, anche a beneficio di una migliore pianificazione delle attività del citato gruppo di lavoro.</p> <p>Data la complessità e la specificità tecnica degli allegati - che richiedono necessariamente un ampio confronto sia con codesto Ente sia con tutti i gestori aeroportuali - in questa fase abbiamo individuato nel file Excel allegato gli indicatori su cui riterremo opportuno un approfondimento (ad es. per scarsa attualità e/o efficacia dell'indicatore), riservandoci di presentare osservazioni puntuali nell'ambito del suddetto gruppo</p> | <p>Vedi commenti dal N°12 al N°14 e il file Excel allegato con l'elenco degli indicatori di cui all'allegato D della bozza di Regolamento.</p> | Notato | <p>La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore</p> |

| | | | | | | | |
|----|--------------|--|-----|--|--|--------|---|
| | | | | di lavoro, al fine di contribuire in maniera più mirata e costruttiva ai lavori del tavolo. | | | |
| 58 | Assaeroporti | Allegato C Art 2 Metodologie statistiche per le Carte dei Servizi Comma 3.1 Sondaggi sugli Utenti: I modelli di Customer Satisfaction Generalità | 6-7 | <p>Con riferimento all'adozione di una scala di valutazione pari o dispari (fermi in ogni caso gli approfondimenti che verranno condotti nell'ambito del citato gruppo di lavoro) si propone di integrare entrambi i contesti di scala (a 5 e a 6) con un valore pari a 0 (zero) da utilizzare nei soli casi in cui il passeggero non sia in grado di fornire una risposta o non abbia usufruito del servizio in oggetto.</p> <p>Questa specificazione è volta a migliorare l'accuratezza e la completezza dei dati raccolti, distinguendo chiaramente l'assenza di feedback da una valutazione negativa o neutra.</p> | <p>Si propone di integrare il testo come segue: 2.3.1. Generalità [...] Quanto all'adozione di una scala pari o dispari, non si possono dare indicazioni definitive; si consiglia di adottare una scala pari, perché il calcolo del livello di soddisfazione risulta più semplice e sicuro: nel caso della scala dispari rimane, infatti, il problema dell'attribuzione degli indecisi (né soddisfatto, né insoddisfatto). In entrambi i casi, ove necessario, può essere inserito un valore 0 (zero) nei casi in cui il passeggero non sa rispondere o non ha utilizzato il servizio. [...] Le risposte suggerite potrebbero essere, nel caso in cui si utilizzi una scala dispari (cioè, con un valore che indica indifferenza), le seguenti (caso 1): 0. non so rispondere/servizio non utilizzato 1. molto soddisfatto 2. soddisfatto [...]</p> <p>Nel caso in cui si utilizzi una scala pari (cioè, in cui possono essere date solo risposte positive o negative), potrebbero essere le seguenti (caso 2): 0. non so rispondere/servizio non utilizzato 1. eccellente 2. buono [...]</p> | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 59 | Assaeroporti | Allegato C Art 2 Metodologie statistiche per le Carte dei Servizi Comma 3.1 | 6-7 | La Tabella 3 divide gli aeroporti in quattro classi di traffico in base al numero di passeggeri annui; la Tabella 4 associa, a ciascuna di esse, la rispettiva numerosità campionaria delle interviste da somministrare ai passeggeri. | | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |

| | | | | | | | |
|----|----------------|---|----------|--|---|----------------------|---|
| | | Sondaggi sugli Utenti: I modelli di Customer Satisfaction Numerosità del Campione | | Si chiede di chiarire se, ai fini dell'individuazione della classe rilevante si debba considerare il traffico registrato sullo scalo nell'anno precedente oppure il valore medio calcolato sugli ultimi 3 anni. Tale precisazione si rende necessaria nel caso in cui un gestore passi da una classe di traffico ad un'altra (superiore o inferiore). | | | |
| 60 | Assaeroporti | Allegato D Scheda n. 3 | 17 | Con riferimento all'Indicatore scheda n. 3 ("Puntualità dei voli"), si segnala una discrepanza nella definizione di "ritardo" (già segnalata da Assaeroporti nel 2015 e rispetto alla quale ENAC aveva confermato la presenza di un refuso). Secondo gli standard adottati da Eurocontrol e IATA, un volo è considerato in ritardo se l'ATD è superiore a 15 minuti rispetto allo STD (> 15 minuti). Un volo con l'ATD minore o uguale a 15 minuti è invece considerato in orario. Si chiede pertanto di allineare la definizione agli standard internazionali | Si propone di modificare il testo come segue: "Definizione: Numero complessivo di voli passeggeri partiti puntuali o con un ritardo < 15' rispetto all'orario schedato (STD), raffrontato al totale dei voli passeggeri partiti dallo scalo. Si considera in ritardo un volo in partenza per cui ATD > STD + 15' . 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 > STD + 15' , indipendentemente dalle cause che hanno generato il ritardo." | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 61 | AEROPORTI 2030 | Allegato D Sez. III | slide 12 | <i>"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, e altresì al momento della presentazione del reclamo, il gestore aeroportuale comunica all'utente il Servizio responsabile, i contatti telefonici e l'e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello</i> | <i>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, e altresì al momento della presentazione del reclamo, il gestore aeroportuale comunica all'utente il Servizio responsabile, i contatti telefonici e l'e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello</i> | Parzialmente accolto | Il contatto telefonico risulta superfluo, stanti i sistemi informatizzati di comunicazione per l'inoltro dei reclami; in merito alle tempistiche di trattazione dei reclami si richiama la motivazione di cui al precedente commento. Relativamente all'ultima osservazione, qualora la trattazione del reclamo richieda tempistiche superiori a 30 giorni, è sufficiente che venga fornito un riscontro interlocutorio che avvisi il passeggero del prolungamento del periodo di gestione del reclamo. |

| | | | | | | | |
|----|----------------|------------------------|----------|--|---|----------------------|--|
| | | | | <p>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 trenta 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"</p> <p>Nella risposta, suggeriamo di eliminare l'inserimento del contatto telefonico, ritenendo sufficiente l'indirizzo e-mail.</p> <p>In merito ai tempi massimi di risoluzione delle questioni di pertinenza esclusiva del gestore, si rinvia a quanto detto al commento 9.</p> <p>Rileviamo, infine, che stante la varietà dei reclami gestite dal gestore, non appare fattibile prevedere una procedura sistematizzata finalizzata all'informazione periodica al passeggero</p> | <p>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 trenta 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</p> | | |
| 62 | AEROPORTI 2030 | Allegato D Sez. III | slide 12 | <p>"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, e altresì al momento della presentazione del reclamo, il gestore aeroportuale comunica all'utente il Servizio responsabile, i contatti telefonici e l'e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello</p> | | Parzialmente accolto | Il commento risulta un duplicato del commento precedente, ad eccezione della specifica dei 90 giorni. Si rimanda pertanto alla motivazione fornita con riferimento al commento n. 61 |

| | | | | | | | |
|----|---|------------------------|---|---|--|--------|---|
| | | | | <p>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 trenta 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"</p> <p>Nella prima risposta interlocutoria, suggeriamo di eliminare l'inserimento del contatto telefonico, ritenendo sufficiente il mezzo e mail;</p> <p>In merito ai tempi massimi di risoluzione delle questioni di pertinenza esclusiva del gestore, suggeriamo di prevedere un termine di 90 giorni;</p> <p>rileviamo, inoltre, che stante la varietà dei reclami gestite dal gestore, non appare fattibile prevedere una procedura sistematizzata finalizzata all'informazione periodica al passeggero.</p> | | | |
| 63 | AEROPORTI 2030 | Allegato D, indicatori | | Vedi All. 1 trasmesso unitamente al presente modulo. | | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 64 | AEROPORTI 2030 | Allegato E indicatori | | Si rinvia a quanto già proposto nell'ambito dello specifico Tavolo di confronto. | | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 65 | ANAMA Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree | Allegato E | | Si ritiene necessario rivedere concordemente al Regolamento anche l'Allegato E Carta dei servizi del gestore – settore merci. | | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 66 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 1 | 5 | Non è chiaro cosa si intenda per corto/medio raggio | Chiarire il punto indicato, eventualmente adottando una definizione ad hoc | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |

| | | | | | | | |
|----|-------------|-----------------------|---|--|--|--------|---|
| 67 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 2 | 5 | Non è chiaro cosa si intenda per lungo raggio | Chiarire il punto indicato, eventualmente adottando una definizione ad hoc | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 68 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 4 | 5 | Non sono chiari gli elementi da escludere | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 69 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 9 | 6 | Non sono chiari gli elementi da escludere | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 70 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 13 | 6 | La gestione dei passeggeri non è sempre completamente tracciabile (es. passeggeri gestiti come bagaglio a mano) | Si suggerisce di non considerare i passeggeri tra i dispositivi di ausilio alla mobilità | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 71 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 16 | 6 | L'indicatore è scarsamente efficace a causa dell'esiguità del numero di passeggeri che usufruiscono di questo servizio e dalla conseguente difficoltà a rilevare un campione solido di rispondenti | Si suggerisce di rimuovere l'indicatore | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 72 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 19 | 6 | Andrebbe specificato l'ambito di riferimento. Su un volo nazionale l'offerta è limitata (e talvolta limitato alle sole bevande) rispetto ad un volo intercontinentale e fornire un'indicazione complessiva potrebbe non risultare efficace per la piena comprensione da parte del Cliente del livello di qualità offerta | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 73 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 21 | 6 | Su un volo di corto/medio raggio l'offerta è spesso limitata. | Si suggerisce di eliminare questo indicatore | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 74 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 24 | 7 | La percezione relativa a pasti ed intrattenimento è già monitorata in apposito indicatore | Si suggerisce di modificare l'indicatore focalizzandolo sul comfort della seduta | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 75 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 25 | 7 | Il concetto di efficacia del sito non è chiaro per il Cliente. | Si suggerisce di modificare il KPI focalizzandolo sulla soddisfazione relativa all'acquisto o al check-in online oppure sui servizi digitali offerti dalla compagnia (nel complesso) | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 76 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 33 | 7 | Qualora un vettore abbia definito che su una singola tratta (una sola) si debba | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà |

| | | | | | | | |
|----|-------------|--------------------------|----|--|---|--------|---|
| | | | | massimizzare l'utilizzo dei finger, questo verrebbe considerato sufficiente per rispondere affermativamente alla domanda? | | | appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 77 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. 41-45 | 9 | La cura personale degli addetti, a parte qualche eccezionale situazione di criticità, risulta difficilmente rilevabile dal Cliente e, ad ogni modo, il risultato risulta "trascinato" dagli aspetti più prettamente relazionali relativi a disponibilità, cortesia e professionalità. Aspetti relazionali, a loro volta, difficilmente distinguibili dal Cliente e sovrapponibili, in quanto sfaccettature della medesima interazione. | Si suggerisce di adottare un unico indicatore per il personale di bordo "Servizio offerto dagli assistenti di volo" e uno per il personale di terra "Cortesia, efficienza e professionalità del personale in aeroporto" | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 78 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. PRM 5 | 9 | Non è chiaro cosa e come debba essere misurato l'indicatore | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 79 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. PRM 6 | 10 | Non è chiaro cosa si intenda per tempi stabiliti. | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 80 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. PRM 7 | 10 | Il numero dei reclami PRM andrebbe inquadrato nell'ambito del numero totale dei passeggeri trasportati | Si suggerisce di modificare chiedendo "Numero di reclami ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale" | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |
| 81 | ITA Airways | ALLEGATO F Ind. PRM 9 | 10 | Non è chiaro se si tratti di personale di terra (non è detto che ci sia interazione), di bordo o entrambi | Chiarire il punto indicato | Notato | La revisione della metodologia e degli indicatori presenti negli allegati sarà oggetto di discussione nell'ambito del gruppo di lavoro che verrà appositamente costituito, come comunicato a tutte le associazioni di settore |

■ Campi a cura di ENAC

■ Si prega di compilare il campo dedicato esclusivamente nel caso in cui si stia procedendo alla compilazione per conto di un'Organizzazione/Ente e, nell'interesse di quest'ultima, specificarne i riferimenti identificativi

(*) accolto / parzialmente accolto / notato / non accolto

(**) [in caso di "accolto"]: Inserire la spiegazione del perché la proposta è stata accolta. ENAC ha modificato il testo come proposto.

[in caso di "parzialmente accolto"]: Inserire la spiegazione del perché e cosa è stato accolto parzialmente. ENAC ha rivisto il testo di conseguenza.

[in caso di "notato"]: Se potrà essere utile, spiegare perché il commento è stato notato e nessuna azione è stata intrapresa. ENAC prende atto del commento, ma non cambierà il testo.

[in caso di "non accolto"]: ENAC non si trova in accordo con il commento. Inserire la spiegazione del perché il commento non è accoglibile. ENAC non cambierà il testo.

L'Amministrazione informa che i commenti rilasciati attraverso il presente modulo saranno oggetto di valutazione e successiva pubblicazione sul sito ENAC (www.enac.gov.it). Nel rispetto degli obblighi e dei principi di protezione dei dati personali previsti dal Reg. UE/2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. si comunica che tutti i commenti rilasciati saranno trattati in forma anonima. Qualsiasi dato personale associato o eventualmente incluso nel presente modulo sarà immediatamente cancellato al fine di garantire l'anonimato dell'interessato, assicurando la massima tutela della riservatezza dei dati personali.