



**CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE AEROPORTUALE
SETTORE PASSEGGERI**

SCHEDE METODOLOGICHE

INDICE

1. Schede metodologiche degli indicatori della Carta dei servizi standard del Gestore aeroportuale settore passeggeripag. 2
2. Schede metodologiche degli indicatori tecnici della Carta dei servizi standard del Gestore aeroportuale settore passeggeri.....pag. 37

**Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri**

Schede metodologiche

pag. 2 di 49

1**Schede metodologiche degli indicatori della Carta dei
servizi standard del Gestore aeroportuale
settore passeggeri**


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 3 di 49

Scheda n. 1	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 4 di 49

Scheda n. 2	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 5 di 49

Scheda n. 3	Carta dei servizi standard 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	Numero complessivo di voli passeggeri partiti puntuali o con un ritardo < 15' rispetto all'orario schedulato (STD), raffrontato al totale dei voli passeggeri partiti dallo scalo. Si considera in ritardo un volo in partenza per cui $ATD \geq STD + 15'$.
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 $ATD \geq STD + 15'$, 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).
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 6 di 49

Scheda n. 4	Carta dei servizi standard 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"> • N° bagagli non riconsegnati sul nastro bagagli: indagine dal sistema di gestione dei bagagli in uso presso lo scalo. • N° passeggeri in partenza: indagine da documentazione aeroportuale.
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 passeggeri 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 7 di 49

Scheda n. 5	Carta dei servizi standard 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	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: <ul style="list-style-type: none"> - Block-on del volo: 11,12 - orario di riconsegna del primo bagaglio: ore 11,32 - tempo di riconsegna del primo bagaglio = 20 minuti 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	Si


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 8 di 49

Scheda n. 6	Carta dei servizi standard 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	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: - Block-on del volo: 11,12 - orario di riconsegna dell'ultimo bagaglio: ore 11,40 - tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio = 28 minuti 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	Si


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 9 di 49

Scheda n. 7	Carta dei servizi standard 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	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: <ul style="list-style-type: none"> - Orario di <i>block-on</i>: 9,05 - orario di uscita dal portellone del 1° passeggero: ore 9,09 - tempo di attesa a bordo dell'aeromobile = 4 minuti 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	Si


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 10 di 49

Scheda n. 8	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 11 di 49

Scheda n. 9	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 12 di 49

Scheda n. 10	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 13 di 49

Scheda n. 11	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 14 di 49

Scheda n. 12	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 15 di 49

Scheda n. 13	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 16 di 49

Scheda n. 14	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 17 di 49

Scheda n. 15	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 18 di 49

Scheda n. 16	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 19 di 49

Scheda n. 17	Carta dei servizi standard 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	Voli: indagine da documentazione aeroportuale (Giornale di scalo). Orario di apertura: indagine dai documenti aziendali e/o monitoraggio.
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"> – 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); – 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. <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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 20 di 49

Scheda n. 18	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 21 di 49

Scheda n. 19	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 22 di 49

Scheda n. 20	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 23 di 49

Scheda n. 21	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 24 di 49

Scheda n. 22	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 25 di 49

Scheda n. 23	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 26 di 49

Scheda n. 24	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 27 di 49

Scheda n. 25	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 28 di 49

Scheda n. 26	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 29 di 49

Scheda n. 27	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 30 di 49

Scheda n. 28	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 31 di 49

Scheda n. 29	Carta dei servizi standard 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"> - orario di arrivo del passeggero in coda: ore 12,00 - orario di arrivo del passeggero davanti al banco di check-in: ore 12,10 - tempo di attesa in coda al check-in = 10 minuti.
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 32 di 49

Scheda n. 30	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 33 di 49

Scheda n. 31	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
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	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	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 - tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli = 5 minuti
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 34 di 49

Scheda n. 32	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 35 di 49

Scheda n. 33	Carta dei servizi standard 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


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 36 di 49

Scheda n. 34	Carta dei servizi standard 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



Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 37 di 49

2

**Schede metodologiche degli indicatori tecnici della Carta dei
servizi standard del Gestore aeroportuale
settore passeggeri**


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 38 di 49

Scheda n. 1 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
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	<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 controllo passaporti arrivi/partenze.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orario di arrivo del passeggero in coda: ore 12,00 - orario di arrivo del passeggero davanti al banco di controllo passaporti: ore 12,10 - 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.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 39 di 49

Scheda n. 2 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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	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> . Esempio: - orario di arrivo del passeggero in coda: ore 10,00 - orario di arrivo del passeggero davanti al banco di controllo passaporti: ore 10,15 - tempo di attesa in coda al controllo passaporti = 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.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 40 di 49

Scheda n. 3 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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: - 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.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 41 di 49

Scheda n. 4 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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 (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.
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.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 42 di 49

Scheda n. 5 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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, - TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 43 di 49

Scheda n. 6 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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, - TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 44 di 49

Scheda n. 7 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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), - TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 45 di 49

Scheda n. 8 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 46 di 49

Scheda n.9 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
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 (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.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 47 di 49

Scheda n.10 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 48 di 49

Scheda n.11 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard 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 (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, - TPHP da banca dati aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore passeggeri

Schede metodologiche

pag. 49 di 49

Scheda n.12 INDICATORE TECNICO	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
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 (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 Banche 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). E' considerato 1 punto 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.