



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

**CRUSCOTTO SULLA REGOLARITA' E QUALITA' DEI SERVIZI**


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 2 di 13

Scheda n. 1	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale.
Unità di misura	N° ritardi/ Totale voli passeggeri in partenza.
Modalità di rilevazione	Indagine da documentazione aeroportuale (Giornale di scalo).
Definizione	<p>Numero di voli passeggeri alla cui causale di ritardo in partenza è stato assegnato un codice che appartiene all'elenco di quelli attribuibili alla società di gestione aeroportuale, raffrontato alla totalità dei voli in partenza.</p> <p>Per "ritardo in partenza" si intende un movimento per il quale <math>ATD &gt; STD + 15'</math>.</p> <p>esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volo XX0000 parte alle 10,50 invece che alle 10,30; è in ritardo;</li> <li>- il volo JJ0000 parte alle 7,50 invece che alle 7,40; è in orario.</li> </ul>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Sul Giornale di scalo sono indicate la/e causale/i dell'eventuale ritardo dell'aeromobile in partenza.</p> <p>Per ciascun volo vanno individuate quelle riferite a disservizi o anomalie derivanti dalle attività la cui responsabilità ricade sulla società di gestione. L'elenco delle causali sono conformi alla codifica IATA. Il numero così determinato deve essere rapportato al numero totale dei voli partiti.</p>
Tecnica di rilevazione	Conteggio attraverso il sistema informatico aziendale in uso del numero dei voli in ritardo aventi causali imputabili al gestore aeroportuale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 3 di 13

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

pag. 4 di 13

Scheda n. 3	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo.
Unità di misura	% recuperi sul tempo di transito schedulato.
Modalità di rilevazione	Indagine da documentazione aeroportuale.
Definizione	<p>Differenza tra la percentuale dei voli arrivati in ritardo sul totale dei voli arrivati e la percentuale dei voli partiti in ritardo sul totale dei voli partiti (ci si riferisce ai soli voli passeggeri). Si considera volo in ritardo in arrivo un volo per cui <math>ATA &gt; STA + 15'</math>; esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volo XX0000 arriva alle 10,50 invece che alle 10,30; è in ritardo;</li> <li>- il volo JJ0000 arriva alle 7,50 invece che alle 7,40; è in orario.</li> </ul> <p>Si considera volo in ritardo in partenza un volo per cui <math>ATD &gt; STD + 15'</math>; esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volo YY0000 parte alle 17,10 invece che alle 16,45; è in ritardo.</li> </ul> <p>L'indicatore definisce la capacità dello scalo di riportare i voli arrivati in ritardo entro l'orario schedulato.</p>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Percentuale di voli con un ritardo in arrivo meno percentuale di voli con un ritardo in partenza.</p> <p>Esempio: In un giorno su un totale di 30 voli in arrivo 9 voli arrivano in ritardo, mentre su 30 voli in partenza 6 voli partono in ritardo. I ritardi in arrivo sono stati il 30% mentre i ritardi in partenza sono stati il 20%. Il recupero di puntualità è stato del 10%.</p>
Tecnica di rilevazione	Conteggio attraverso il sistema informatico aziendale in uso dei voli partiti, dei voli partiti in ritardo, dei voli arrivati e dei voli arrivati in ritardo. Il conteggio è esteso a tutti i voli.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 5 di 13

Scheda n. 4	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero.
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti dal <i>block-on</i> nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block on</i> dell'aeromobile in arrivo al momento in cui il primo passeggero esce dal portellone dell'aereo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	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"> <li>- Orario di <i>block-on</i>: 9,05</li> <li>- orario di uscita dal portellone del 1° passeggero: ore 9,08</li> <li>- tempo di attesa a bordo dell'aeromobile = 3 minuti.</li> </ul> I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 6 di 13

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


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 7 di 13

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


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 8 di 13

Scheda n. 7	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli.
Unità di misura	% tempo di funzionamento/ Orario di operatività effettiva dello scalo.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo del sistema di movimentazione bagagli. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24).
Definizione	Valutazione della funzionalità del sistema di movimentazione bagagli dell'aeroporto.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24). In totale un aeroporto ha un totale di operatività pari a 6.570 ore l'anno (N). In base alle schede di manutenzione relative al sistema di movimentazione bagagli o mediante rilevazione diretta si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la somma di esse costituisce il numero $n$ di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $N-n/N$ rappresenterà la percentuale di funzionalità cercata.
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di fermo del sistema di movimentazione bagagli durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di funzionamento del sistema, ottenendo il numero reale di ore di funzionalità.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 9 di 13

Scheda n. 8	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO
Indicatore	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal <i>block-on</i> dell'aeromobile.
Unità di misura	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi.
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: i dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli nel salone arrivi dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Misurazione del tempo in ore e minuti della messa sul nastro di ritiro bagagli dal momento di <i>block-on</i> dell'aeromobile e alla manifestazione dell'ultimo bagaglio sul nastro. Esempio: - 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	L'indicatore non deve essere pubblicato.


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 10 di 13

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


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 11 di 13

Scheda n. 10	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
Indicatore	Efficienza sistemi di trasferimento passeggeri interni all'aeroporto (ascensori, <i>tapis-roulant</i> , scale mobili, <i>people mover</i> , ecc).
Unità di misura	% tempo funzionamento nell'orario di apertura dello.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo degli impianti di trasferimento orizzontali e verticali. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24).
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei sistemi per il trasferimento orizzontale e verticale dei passeggeri all'interno dell'aeroporto.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si moltiplica il numero degli apparati di trasferimento passeggeri presenti nello scalo (ascensori, singole tratte di <i>tapis-roulants</i> , ascensori) per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero $N$ di ore totali di operatività degli apparati considerati. In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti o mediante rilevazione diretta si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni apparato, comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero $n$ di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $N-n/N$ rappresenta la percentuale di funzionalità cercata. Esempio: - l'aeroporto deve rimanere operativo con tutti i sistemi efficienti 6.570 ore/anno, - in aerostazione ci sono 2 ascensori (fermo annuo nelle ore di apertura dello scalo pari a 130 ore e 110 ore rispettivamente) e 1 scala mobile (fermo annuo nelle ore di apertura dello scalo pari a 90 ore). Il numero $N$ di ore totali di operatività degli apparati è pari a $6.570 \times 3 = 19.710$ . Il numero $n$ di fermo degli apparati sarà pari a $130+110+90=330$ La percentuale di funzionalità cercata sarà: $(19.710-330)/19.710=98,3\%$ .
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di fermo di ogni apparato durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di funzionamento di tutti gli apparati, ottenendo il numero reale di ore di funzionalità degli apparati.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	L'indicatore non deve essere pubblicato.


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 12 di 13

Scheda n. 11	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Tempo di attesa al <i>check-in</i>
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di registrazione.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero in coda.</p> <p>Questo tempo si sottrae al tempo in ore e minuti dell'arrivo del passeggero davanti al banco di registrazione.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orario di arrivo del passeggero in coda: ore 12,00</li> <li>- orario di arrivo del passeggero davanti al banco di check-in: ore 12,10</li> <li>- tempo di attesa in coda al check-in = 10 minuti</li> </ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall'unità di misura.
Obbligatorietà	Si


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

Schede metodologiche - Cruscotto

pag. 13 di 13

Scheda n. 14	Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore passeggeri
Indicatori cruscotto	
Fattore Qualità	SERVIZI SPORTELLLO/VARCO
Indicatore	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza.
Unità di misura	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.
Modalità di rilevazione	Misurazione.
Definizione	Tempo in minuti che intercorre dall’inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all’accesso dell’area imbarchi.
Modalità di calcolo del valore dell’indicatore	<p>Si registra il tempo in ore e minuti dell’inserimento del passeggero in coda. Questo tempo deve essere sottratto al tempo del posizionamento del bagaglio sul nastro della macchina per il controllo radiogeno.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo di arrivo del passeggero in coda: ore 10.30</li> <li>- tempo di posizionamento del bagaglio sul nastro: 10.35</li> <li>- tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli = 5 minuti</li> </ul> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p>
Tecnica di rilevazione	Monitoraggio a campione.
Valore da indicare nella carta	X, preceduto dall’unità di misura.
Obbligatorietà	Si