



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

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

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

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

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

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

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

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

## SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI

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

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

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

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti
<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b>	3	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza
	4	Bagagli complessivi disguidati <sup>1</sup> in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza
	5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio <i>dal block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi
	6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio <i>dal block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90 % dei casi
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal <i>block-on</i> <sup>2</sup> nel 90% dei casi
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti

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

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

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , ecc.)	% di passeggeri soddisfatti
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti
	14	Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
SERVIZI AGGIUNTIVI	15	Percezione sulla connettività del <i>wi-fi</i> all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti
	17	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti
	20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	23	Sito <i>web</i> di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti
	26	Percezione sulla professionalità del personale ( <i>infopoint, security</i> )	% di passeggeri soddisfatti
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti
SERVIZI SPORTELLO/VARCO	28	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti
	29	Tempo di attesa al <i>check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
	30	Percezione del tempo di attesa al <i>check in</i>	% di passeggeri soddisfatti
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <sup>3</sup>	% di passeggeri soddisfatti
INTEGRAZIONE MODALE	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti

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

## 1. Indicatori tecnici

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

FATTORE	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	1	Tempo di attesa al controllo passaporti arrivi/partenze <sup>4</sup>	Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati
	2	Tempo di attesa al <i>tax refund</i> <sup>4</sup>	Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	3	Disponibilità di spazio per i passeggeri	Mq di terminal aperti al pubblico/TPHP
	4	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze <i>landside</i>	TPHP/N° sedute
	5	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi <i>landside</i>	TPHP/N° sedute
	6	Disponibilità di posti a sedere nell'area <i>airside</i>	TPHP/N° sedute
	7	Disponibilità di carrelli portabagagli	TPHP/N° carrelli
	8	Disponibilità di distributori di bibite/snack	TPHP/ distributori di bibite/snack
	9	Disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	TPHP/N° erogatori di acqua potabile gratuita
	10	Disponibilità toilette	TPHP/N°toilette
	11	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ <i>laptop</i> nelle aree comuni, ove presenti	TPHP/N° ricarica cellulari/ <i>laptop</i>
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	12	Disponibilità di punti di informazione operativi	TPHP/ N° punti informazione

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

## **SEZIONE IV: PROCEDURE DI RECLAMO**

Ai sensi del titolo III “Procedure di reclamo”, par. 1 della Direttiva “Ciampi-Cassese”, le procedure di reclamo devono:

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

In maniera anticipata e quale informazione generale, 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 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.

### **Protocollo di conciliazione**

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