

CARTA DEI SERVIZI STANDARD DEL GESTORE (settore merci)

(la carta è redatta in italiano, in inglese e in formato accessibile)

SEZIONE I: PECULIARITA' DELL'AZIENDA

Breve descrizione delle finalità della Carta dei servizi.

Presentazione della società di gestione, informazioni sintetiche sul processo interno di gestione della qualità, sulle strutture e sui servizi forniti, evidenziando in particolar modo:

1. orario di apertura per consegna delle merci in arrivo ed in partenza;
2. presenza e orario degli Enti di Controllo (Guardia di Finanza, Dogana, Veterinario, Fitopatologo, Sanità Aerea, CITES);
3. le seguenti caratteristiche dello scalo:
 - a. Presenza di apparecchiature per il controllo radiogeno delle merci presso l'aerostazione merci, precisare numero dimensioni e peso massimo di colli ispezionabili;
 - b. Presenza di un servizio di vigilanza, specificando le aree dell'area merci in cui il servizio è disponibile (ingresso dei magazzini, area viabilità, ecc.);
 - c. Presenza di un sistema meccanizzato di carico-scarico autocarri, specificando le caratteristiche essenziali, il numero di linee e le posizioni per linea;
 - d. Indicazione di eventuale disponibilità, numero e tipologia di:
 - sistema meccanizzato di stoccaggio ULD
 - stazioni di pallettizzazione e spallettizzazione
 - bilance per la pesatura e per la verifica dimensioni ULD
 - e. Servizi di ristoro, igiene e *facilities* per gli operatori nell'area Cargo o nelle immediate vicinanze, specificando quali;
 - f. Presenza di infrastrutture, precisando le caratteristiche essenziali, per:
 - per animali vivi
 - acquari e rettilari
 - P.O.A.N.D.A.U. (prodotti di originale animale non destinati all'alimentazione umana)
 - celle a temperatura controllata
 - camera di decompressione

- merce deperibile
 - merce appetibile
 - camera blindata
 - salme
 - posta da trattare separatamente
- g. Disponibilità e superficie dell'area dedicata agli uffici per operatori;
- h. Disponibilità e superficie dell'area dedicata agli magazzini per operatori, specificando le caratteristiche essenziali;
- i. Esistenza di zona stoccaggio ULD vuote;
- j. Disponibilità del servizio di comunicazione per via telematica delle informazioni relative alle merci in arrivo e in partenza;
- k. Disponibilità, numero e superficie di parcheggi per auto e autocarri;
- l. Servizi aggiuntivi, specificando quali.

SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI

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

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

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

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
SICUREZZA NELL'AREA MERCİ	1	Corretto confezionamento dei carichi in partenza	% voli con carichi in partenza correttamente confezionati
	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza nell'area merci da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
SICUREZZA PATRIMONIALE	3	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori	% operatori soddisfatti

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' DEL SERVIZIO	4	Merci disguidate nello scalo	% disguidi sul totale annuo
	5	Ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci	% ritardi sul totale annuo
	6	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativamente alle spedizioni in partenza e in arrivo	tempo di attesa nel 90% dei casi
	7	Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico	tempo di attesa nel 90% dei casi
	8	Tempo limite di accettazione dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce espressa	tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi
	9	Tempo limite di accettazione dal momento del completamento dello scarico della merce dal camion, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce espressa	tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi tempo limite nel 90% dei casi
	10	Rispetto della tempistica per l'approntamento dei carichi in partenza	% sul totale dei voli e per tipologia di volo
	11	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo	% sul totale delle consegne
	12	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import	Tempo di attesa nel 90% dei casi
	13	Tempo massimo di notifica di eventuali irregolarità in import	TOA+ x minuti nel 90% dei casi
	14	Tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione, in caso di: - Wide-body general cargo : per voli fino a 3ULD - Wide-body general cargo : per voli con più di 3ULD - Wide-body merce deperibile/espressa - Narrow-body general cargo - Narrow-body merce deperibile/espressa:	ATA + mn nel 90% dei casi ATA + mn nel 90% dei casi ATA + mn nel 90% dei casi ATA + mn nel 90% dei casi ATA + mn nel 90% dei casi
	15	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori	% operatori soddisfatti

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	16	Percezione complessiva sul livello di pulizia dell'area Cargo da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E ATTRAZZATURE	17	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
SERVIZI AGGIUNTIVI	18	Percezione complessiva sulla qualità dei servizi aggiuntivi da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
INFORMAZIONI AGLI OPERATORI	19	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna	% operatori soddisfatti
	20	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	21	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia del addetto all' <i>handling</i> merci da parte degli operatori	% operatori soddisfatti
INTEGRAZIONE MODALE	22	Percezione sul grado di accessibilità al terminal merci	% operatori soddisfatti
	23	Percezione complessiva sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale	% operatori soddisfatti
AMBIENTE	24	Raccolta differenziata dei rifiuti	% di rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti

N.B.: per "operatori" si intendono i vettori e gli spedizionieri che usufruiscono dei servizi di cui si parla