



## **CARTA DEI SERVIZI STANDARD DEL VETTORE**

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

### **SEZIONE I: IL VETTORE E LA 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).

Breve descrizione delle peculiarità dell'azienda, includendo:

- a. presentazione della compagnia aerea , delle informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti e sul processo interno di gestione della qualità;
- b. i livelli di servizio che rappresentano gli obiettivi di qualità che il vettore intende perseguire;
- c. presenza di sito web accessibile;
- d. area del sito web dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o a ridotta mobilità relativamente alla richiesta di assistenza speciale, descrizione delle necessità, conferma assistenza e agli esiti sul monitoraggio degli indicatori individuati nella circolare ENAC GEN02;
- e. trasparenza e riconoscibilità, modalità di contatto fra la compagnia e i passeggeri, recapiti in Italia e all'estero del vettore.

#### **1. LA FLOTTA**

Descrizione della flotta, numero e tipo di aerei, età media e informazioni relative a inquinamento atmosferico e acustico, al *pitch* (distanza tra le poltrone), alla larghezza dei corridoi, , ai posti a sedere per le persone con disabilità o mobilità ridotta, nonché sull'eventuale presenza di sedie a rotelle di bordo e di *child restrained system*. Descrizione di eventuali *frills* presenti a bordo (es.: monitor, telefoni satellitari, ecc.).

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

Specificare ( es. politica di utilizzo di materiale riciclato, raccolta differenziata del materiale utilizzato, adesione alle campagne ambientali, ulteriori iniziative ambientali).

### **3. INFORMAZIONI UTILI**

1. Eventuali agevolazioni tariffarie per neonati, bambini e accompagnatori di persone con disabilità non autonome;
2. Bagagli a mano (misure e peso);
3. Bagagli da stiva (misure, peso, in franchigia e a pagamento);
4. Trasporto dispositivi medici e di mobilità;
5. Trasporto in cabina di cani-guida per persone non vedenti (modalità);
6. Articoli vietati;
7. Copertura assicurativa sulla dichiarazione di maggior valore del bagaglio da stiva, ai sensi del Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 maggio 2002 che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti;
8. Altre coperture assicurative supplementari a favore del passeggero;
9. Trasporto animali (modalità);
10. Pasti speciali sui voli a lungo raggio e, se previsti, a corto/medio raggio (es. esigenze mediche, religiose, intolleranze alimentari, vegetariani).

### **4. PROGRAMMI DI FIDELIZZAZIONE**

Specificare

## SEZIONE II: INDICATORI VALORIZZATI

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

L'azienda può far precedere ogni fattore da una breve parte descrittiva del contenuto del fattore stesso.

Gli indicatori con la (O) sono obbligatori.

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

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
REGOLARITA' E PUNTUALITA'	1	Puntualità: corto/medio raggio (O)	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza – n/o
	2	Puntualità: lungo raggio (O)	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza - n/o
	3	Voli puntuali complessivi (O)	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza
	4	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione estiva (O)	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o
	5	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione invernale (O)	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza – n/o
	6	Voli del vettore complessivamente cancellati (O)	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza
	7	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti nazionali	SI specificare in quale aeroporto
	8	Presenza di un delegato di compagnia al banco accettazione o al <i>gate</i> in caso di cancellazione o ritardo prolungato in grado di fornire informazioni negli aeroporti non nazionali	SI specificare in quale aeroporto

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)</b>	9	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore (O)	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati
	10	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore (O)	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati
	11	Tempo di restituzione al passeggero dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	n. di ore/giorni dall'emissione del PIR <sup>1</sup> nel 90% dei casi
	12	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli (O)	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro
	13	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini) (O)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati
	14	Riconsegna a domicilio dei bagagli o dei dispositivi di ausilio alla mobilità non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	SI
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>	15	Percezione sulla pulizia della cabina dell'aeromobile in partenza (O)	% passeggeri soddisfatti
	16	Percezione sulla pulizia delle toilette dell'aeromobile in partenza (O)	% passeggeri soddisfatti
<b>COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO</b>	17	Snacks/pasti e bevande gratuiti - corto/medio raggio	SI specificare
	18	Snacks/pasti e bevande gratuiti - lungo raggio	SI specificare
	19	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande) (O) <sup>2</sup>	% passeggeri soddisfatti
	20	Percezione sulla qualità del servizio ristoro a bordo non gratuito (pasti e bevande) (O) <sup>2</sup>	% passeggeri soddisfatti
	21	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - corto medio raggio	% passeggeri soddisfatti
	22	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio	% passeggeri soddisfatti
	23	Altri comfort	SI specificare
	24	Percezione complessiva sul comfort a bordo ( <i>pitch</i> , pasti, intrattenimento, ecc.) (O)	% passeggeri soddisfatti

<sup>1</sup> PIR: Rapporto di Irregolarità Bagaglio

<sup>2</sup> Gli indicatori 20 e 21 sono da compilare secondo il modello di business della compagnia

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	25	Sito web efficace e di facile utilizzo (O)	% passeggeri soddisfatti
	26	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti
	27	Consigli utili per il volo pubblicati sulla rivista di bordo	SI
	28	Informazioni fornite a bordo sui transiti e relativi <i>gate</i> per il volo di connessione nell'aeroporto di arrivo	SI
	29	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami: (O) a. In presenza di un sistema automatizzato b. In assenza di un sistema automatizzato	a. Tempo medio di attesa b. % passeggeri soddisfatti
	30	Altre informazioni	SI specificare
SERVIZI AGGIUNTIVI	31	Servizio di riconsegna sottobordo dei passeggeri per bambini (ove possibile)	SI
	32	Servizio di riconsegna sottobordo dei bagagli a mano anche in caso di sopravvenuta necessità di consegna al personale di cabina (ove possibile)	SI
	33	Politica di utilizzo dei <i>finger</i> , ossia di corridoi che collegano direttamente l'aerostazione con l'aeromobile (ove possibile)	SI
	34	Possibilità di rettificare gratuitamente, alle condizioni da specificare, il nominativo del passeggero sul biglietto se erroneamente digitato	SI specificare le modalità
	35	Numero telefonico gratuito per prenotazioni	SI
	36	Numero telefonico gratuito per reclami	SI
	37	Disponibilità, nei maggiori scali nazionali e internazionali e in funzione della frequenza dei voli, di postazioni sempre attive per il <i>check-in</i> automatico	SI specificare in quali aeroporti
	38	Navetta di collegamento con la città in relazione all'orario dei voli	SI specificare in quali aeroporti
	39	Altri servizi	SI, specificare

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI</b>	40	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center (O)	% passeggeri soddisfatti
	41	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di terra	% passeggeri soddisfatti
	42	Percezione sulla cura della persona e dell'uniforme del personale di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti
	43	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) del personale di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti
	44	Percezione sulla professionalità del personale di terra (O)	% passeggeri soddisfatti
	45	Percezione della professionalità del personale di bordo (O)	% passeggeri soddisfatti

## SEZIONE III: PROCEDURE DI RECLAMO

Ai sensi 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.

Il vettore aereo informa l'utente, in via preventiva e generale, nonché al momento della presentazione del reclamo, in merito all'ufficio responsabile della gestione del reclamo, i contatti telefonici, l'e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello stesso, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

Il vettore aereo fornisce informazioni sulla presenza di una eventuale procedura sistematizzata che garantisca al passeggero un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa.

Il vettore aereo 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 eventuali irregolarità riscontrate o all'eventuale ristoro del pregiudizio arrecato.

### 1. Protocollo di conciliazione

Il vettore aereo 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.