

ALLEGATO 3.a - PIANO DELLA QUALITA'

PIANO DELLA QUALITA' - LIMATE

N. Rif. MRT	INDICATORI ANALITICI	Peso	Unità di misura	Valori rilevati all'anno base	Valori obiettivo (*)					
					2014	2016	2017	2018	2019	2020
1	O	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	10,00%	Tempo di attesa (in minuti) nel 90% dei casi	0:07:49	0:07:40	0:07:30	0:07:20	0:07:10	0:07:00
2		Ritardi del gestore (IATA codes 19,58,85,87)	10,00%	N° ritardi / totale voli pax in partenza	0,30%	0,28%	0,27%	0,26%	0,24%	0,22%
3	O	Tempo di riconsegna primo bagaglio dal block-on dell'A/M	10,00%	Tempo di attesa (in minuti) nel 90% dei casi	0:17:02	0:17:00	0:16:50	0:16:40	0:16:30	0:16:20
4	O	Tempo riconsegna ultimo bagaglio dal block-on dell'A/M	10,00%	Tempo di attesa (in minuti) nel 90% dei casi	0:24:16	0:24:00	0:23:50	0:23:40	0:23:30	0:23:20
5		Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS	10,00%	N° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0,3	0,28	0,27	0,26	0,25	0,24
6	O	Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes	10,00%	% pax soddisfatti	89,24%	89,50%	90,00%	90,40%	90,80%	91,00%
7		Affidabilità sistema trasferimento pax	5,00%	% tempo di funzionamento nell'orario di apertura dello scalo	97,81%	97,82%	97,83%	97,84%	97,85%	97,86%
8	B	Percezione servizio PRM	10,00%	% pax soddisfatti	88,00%	88,50%	89,00%	90,00%	91,00%	92,00%
9	B	Presenza in carico PRM correttamente prenotato (in arrivo)	10,00%	% di rispetto entro 5' dallo sbarco ultimo pax	92,40%	92,50%	92,60%	92,70%	92,80%	92,90%
10		Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità della segnaletica interna, delle informazioni e delle comunicazioni	5,00%	% pax soddisfatti	98,20%	98,40%	98,50%	98,70%	98,90%	99,00%
11		Percezione complessiva del livello di comfort nell'aerostazione	5,00%	% pax soddisfatti	96,60%	97,00%	97,20%	97,40%	97,60%	98,00%
12		Affidabilità sistema movimentazione bagagli	5,00%	% tempo di funzionamento / orario di operatività dello scalo	99,60%	99,61%	99,62%	99,63%	99,64%	99,65%
			100,00%							

(\*) L'annualità 2015 non è riportata in quanto ricade nel Piano della qualità del primo sottoperiodo tariffario 2011-2015

PIANO DELLA QUALITA' - MALPENSA

N. Rif. MRT	INDICATORI ANALITICI	Peso	Unità di misura	Valori rilevati all'anno base	Valori obiettivo (*)					
					2014	2016	2017	2018	2019	2020
1	O	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (T1 e T2)	15,00%	Tempo di attesa (in minuti) nel 90% dei casi	0:09:27	0:08:30	0:07:50	0:07:30	0:07:10	0:07:00
2		Ritardi del gestore (T1) (IATA codes 19, 58, 85, 87)	10,00%	N° ritardi / totale voli pax in partenza	0,40%	0,38%	0,36%	0,34%	0,32%	0,30%
3	O	Tempo di riconsegna primo bagaglio (T1) dal block-on dell'A/M	5,00%	Tempo di attesa (in minuti) nel 90% dei casi	0:23:04	0:23:00	0:22:50	0:22:40	0:22:30	0:22:20
4	O	Tempo riconsegna ultimo bagaglio (T1) dal block-on dell'A/M	5,00%	Tempo di attesa (in minuti) nel 90% dei casi	0:36:13	0:36:00	0:35:50	0:35:40	0:35:30	0:35:20
5		Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS (T1)	10,00%	N° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0,50	0,46	0,42	0,38	0,36	0,32
6	O	Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes (T1)	15,00%	% pax soddisfatti	90,96%	91,00%	91,20%	91,40%	91,60%	91,80%
7		Ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci (IATA codes 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 38)	5,00%	% ritardi sul totale annuo	0,100%	0,097%	0,095%	0,093%	0,091%	0,090%
8	B	Percezione servizio PRM (T1 e T2)	10,00%	% pax soddisfatti	89,50%	90,00%	90,50%	91,00%	91,50%	92,00%
9	B	Presenza in carico PRM correttamente prenotato - in arrivo (T1)	10,00%	% di rispetto entro 5' dallo sbarco ultimo pax	85,20%	85,40%	85,60%	85,80%	86,00%	86,20%
10		Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità della segnaletica interna, delle informazioni e delle comunicazioni (T1)	5,00%	% pax soddisfatti	98,11%	98,30%	98,50%	98,70%	98,90%	99,00%
11		Percezione complessiva del livello di comfort nell'aerostazione (T1)	5,00%	% pax soddisfatti	96,96%	97,00%	97,30%	97,50%	97,80%	98,00%
12		Affidabilità sistema movimentazione bagagli (T1 e T2)	5,00%	% tempo di funzionamento / orario di operatività dello scalo	99,72%	99,73%	99,74%	99,75%	99,76%	99,77%
			100,00%							

(\*) L'annualità 2015 non è riportata in quanto ricade nel Piano della qualità del primo sottoperiodo tariffario 2011-2015