



enac

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

LA QUALITA' DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO

LE CARTE DEI SERVIZI STANDARD

LINEE GUIDA

INDICE

| | |
|--|--------------|
| Introduzione: la centralità del passeggero..... | pag 4 |
| Terminologia..... | “ 6 |
| 1 - Il contesto generale | |
| 1.1 - Il quadro normativo..... | “ 9 |
| 1.2 - Le Carte dei Servizi ed il ruolo dell'ENAC..... | “ 12 |
| 1.3 - Il processo di sviluppo delle C.d.S. standard..... | “ 14 |
| 1.4 - La Carta dei Servizi standard degli aeroporti italiani..... | “ 16 |
| 2 - Gli adempimenti richiesti a chi opera in aeroporto | |
| 2.1 - Le Carte dei Servizi e la gestione dei reclami..... | “ 18 |
| 2.2 - Le Unità di gestione delle Carte dei Servizi..... | “ 19 |
| 2.3 - Il regolamento di scalo | “ 20 |
| 2.4 - I requisiti qualitativi minimi nei servizi “essenziali”..... | “ 21 |
| 2.5 - La gestione dei ritardi..... | “ 21 |
| 3 - La Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali | |
| 3.1 - Informazioni generali..... | “ 23 |
| 3.2 - Gli indicatori di qualità..... | “ 24 |
| 3.3 - Qualità dei servizi e compiti del gestore aeroportuale | “ 25 |
| 4 - La Carta dei Servizi delle Compagnie aeree | |
| 4.1 - Informazioni generali..... | “ 27 |
| 4.2 - Indicatori di qualità nei servizi offerti sulla rete di collegamenti...“ | 27 |

Appendici:

- 1 - Indicatori di qualità relativi alle attività di gestione aeroportuale
- 2 - Indicatori di qualità sui servizi di rete prestati dai Vettori
- 3 – Indicatori essenziali per il migliore uso della capacità di scalo
- 4 – Indicatori relativi al settore cargo
- 5 - Airline passenger Service Commitment
- 6 - Airport voluntary commitment on air passenger service

LA QUALITA' DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO

Introduzione: LA CENTRALITA' DEL PASSEGGERO

La tutela dei viaggiatori ed il rispetto dei diritti garantiti dalle normative comunitarie e nazionali rappresentano da tempo un obiettivo primario per l'Amministrazione dei Trasporti e in particolare per l'ENAC, Ente regolatore del trasporto aereo.

La Carta dei Diritti del Passeggero, di recente varata da questo Ente, ha costituito al riguardo un primo passo determinante in questa direzione, in piena sintonia con l'invito della Commissione Europea; in tale pratico vademecum l'utente del trasporto aereo individua facilmente i propri diritti nell'ambito delle diverse tipologie di disservizio che potrebbero verificarsi. In relazione a tali diritti l'ENAC assumerà il ruolo attivo di garante, cosicché il passeggero danneggiato possa ottenere una reale ed efficace assistenza.

La stessa Comunità Europea e la Commissione Europea dell'Aviazione Civile (ECAC) hanno intrapreso nel 2000 un'iniziativa volta a tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto aereo; essa ha dato luogo, in occasione della riunione di Lisbona del maggio 2001, all'elaborazione da parte dei vettori del documento "Airline passenger Service Commitment" (appendice 5) e da parte dei gestori aeroportuali del documento "Airport voluntary commitment on air passenger service" (appendice 6). Essi rappresentano possibili codici di autoregolamentazione delle compagnie aeree e dei gestori aeroportuali disponibili ad adottarli. La C. E. ha chiesto alle Autorità dell'Aviazione Civile dei vari Paesi di monitorare l'adesione a tale codice da parte dei rispettivi operatori.

Il presente documento appare perfettamente in linea con gli obiettivi comunitari, di cui si presenta come una naturale evoluzione: ci si è proposti di fare un passo avanti rispetto alla Carta dei Diritti dei passeggeri e cioè di fornire all'utenza uno strumento con cui valutare la qualità dei servizi offerti dagli operatori aeroportuali ed avere la garanzia di un'adeguata gestione dei reclami. Tale strumento è costituito dalle Carte dei Servizi standard di tutti coloro che operano negli aeroporti.

Sulla base di esse, ogni operatore predisporrà la propria Carta dei Servizi prescritta dalle vigenti normative, precisando il livello qualitativo dei servizi prestati ed impegnandosi ad assicurarli.

La standardizzazione delle Carte dei Servizi si pone l'obiettivo di individuare adempimenti ed indicatori di qualità comuni per tutti gli operatori che offrono un medesimo tipo di servizio, premessa indispensabile per consentire ai passeggeri un facile confronto tra di essi.

Il **presente documento di impostazione generale** riguarda il contesto in cui si inseriscono le Carte dei Servizi di gestori e vettori, la standardizzazione delle stesse e la modalità della loro gestione; esso è accompagnato da un **secondo documento di carattere metodologico** "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le carte dei servizi standard - metodologia" in cui si specifica il metodo con cui misurare gli indicatori concordati.

Entrambi costituiscono il frutto di un approfondito confronto con tutte le parti interessate (operatori aeroportuali, vettori, associazioni di consumatori, Enti di Stato operanti in aeroporto, ecc.) e rappresentano la fase iniziale di un ampio percorso. Si proseguirà infatti con la seconda fase dei lavori sulle C.d.S. standard di gestori e vettori (saranno ad esempio consolidati i meccanismi di gestione di esse), coordinandole con le C.d.S. degli altri soggetti operanti in aeroporto e saranno definite le linee guida per la redazione dei Regolamenti di scalo in ogni aeroporto; inoltre le società di gestione, all'atto in cui sottoscriveranno il rispettivo contratto di programma con l'ENAC, dovranno impegnarsi ad essere certificate entro tre anni secondo i principi della "Gestione della qualità" previsti dalle norme ISO 9000¹. Quest'ultimo processo verrà a saldarsi con quello relativo alle attività connesse alle Carte dei Servizi aziendali.

L'impegno dell'ENAC, a garanzia del ruolo centrale del passeggero, proseguirà:

- aggiornando le Carte dei Servizi standard sulla base delle esperienze acquisite;
- vigilando sul rispetto degli impegni assunti dagli operatori aeroportuali nelle rispettive Carte dei Servizi;
- assicurando la presenza in ogni aeroporto di adeguati "Regolamenti di scalo" e di requisiti qualitativi minimi di qualità nei servizi essenziali.

¹ V. allegato 2 allo schema di disciplinare tipo per la predisposizione del contratto di programma fra ENAC e società di gestione, diramato con circolare 20.10.1999 n. 12479 del Ministro dei trasporti e della navigazione: "La società di gestione deve essere certificata a norma ISO 9000 entro un periodo massimo di tre anni e, in caso di affidamento a terzi in appalto delle attività manutentive, deve rivolgersi esclusivamente a soggetti in possesso di tale certificazione". V. anche l'ultima pagina della Carta della Mobilità (paragrafo 4.3), ove si prevede la Certificazione dei sistemi di qualità aziendali

TERMINOLOGIA

ACARS: Aircraft Communications Addressing and Reporting System, sistema adottato da molti vettori, in grado di rilevare automaticamente il momento in cui si effettua il blocco dei freni dell'aeromobile (riferimento per l'ora d'arrivo del volo) e quello relativo al rilascio dei freni (riferimento per l'ora di partenza del volo).

Aeroporto coordinato: aeroporto in cui è la quantità di traffico da smaltire è tale da giustificare la presenza di un coordinatore con la funzione di rilasciare ai vettori interessati le autorizzazioni ad atterrare o decollare entro intervalli di tempo specificati (assegnando cioè determinati "slot"). Si distingue fra scali "coordinati", quando l'intervento del coordinatore è subordinato alla necessità contingente, o "pienamente coordinati", quando è indispensabile l'autorizzazione del coordinatore per l'uso delle bande orarie (v. Regolamento C.E. n. 95/93).

Aeroporto non coordinato: aeroporto in cui non è ritenuta necessaria la presenza di un "coordinatore" per l'assegnazione degli slot (v. definizione precedente).

Autoassistenza a terra o autoproduzione dei servizi di assistenza a terra: attività di assistenza a terra realizzata autonomamente da una compagnia aerea nell'ambito della propria attività di trasporto aereo.

Block-off: eliminazione dei "tacchi" (cunei) posti sotto le ruote degli aerei parcheggiati prima dell'accensione del motore; tale operazione viene presa come riferimento per l'identificazione dell'orario di partenza del velivolo, nell'impossibilità di utilizzare sistemi di rilevazione automatica di tipo ACARS.

Block-on: inserimento dei tacchi sotto le ruote dell'aereo dopo lo spegnimento del motore; tale operazione viene presa come riferimento per l'identificazione dell'orario d'arrivo del velivolo e per i tempi necessari ad effettuare determinate operazioni successive (discesa del primo passeggero dalla scala dell'aereo, presentazione dei bagagli sui nastri di riconsegna, ecc.), nell'impossibilità di utilizzare sistemi di rilevazione automatica di tipo ACARS.

Fattori di qualità: aspetti rilevanti nella percezione della qualità del servizio da parte dell'utente (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche, ecc.), standardizzati dalla "Carta della mobilità" (D.P.C.M. 30.12.1998) e comuni per ogni modalità di trasporto.

Gestore aeroportuale: soggetto che ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato; a tale compito essenziale possono aggiungersi ulteriori attività (v. D.L.vo n. 18/99).

Giornale di scalo: documento cartaceo o informatico compilato giornalmente dal gestore aeroportuale e contenente le informazioni relative alle attività operative di rilievo svolte sullo scalo (per ogni movimento: n.volo, tipo di aeromobile, peso, passeggeri e merci trasportate, provenienza, destinazione, ritardo, ecc.), anche sulla base di dati forniti da terzi (ENAV, handlers, ecc).

Handling o assistenza a terra: complesso delle operazioni necessarie all'aeromobile (rimorchio, parcheggio, rifornimenti, pulizia, manutenzione ecc.), ai passeggeri (accettazione, imbarco, sbarco, ecc.), ai bagagli dei passeggeri, alle merci e posta (accettazione, magazzinaggio, smistamento, ecc.), per il corretto svolgersi del trasporto aereo. Un elenco completo dei servizi di assistenza a terra di cui si parla è riportato nell'allegato A del del D.Lvo n. 18 del 13.1.1999 (v. nota 12 contenuta nel paragrafo 1.3).

Indicatori di qualità: variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato (D.P.C.M. 30.12.1998).

Prestatore di servizi di assistenza a terra: persona fisica o giuridica che fornisce a terzi una o più categorie di servizi di assistenza a terra (D.L.vo 18/99).

P.R.M.: Persona a Mobilità Ridotta, ovvero soggetto la cui mobilità si è ridotta a seguito di un inconveniente fisico (sensoriale o motorio), di una insufficienza psichica, per ragioni di età, di una malattia o di qualunque altro fattore che generi un handicap nell'uso del trasporto aereo e la cui condizione richieda un'attenzione particolare e un adattamento del servizio offerto (definizione utilizzata in ambito CEAC).

Regolamento di scalo: documento da approntarsi in ogni aeroporto, in cui sono specificati gli adempimenti richiesti ad ogni operatore aeroportuale, come i criteri e le modalità con cui le infrastrutture e gli impianti dello scalo devono essere offerti dal gestore e utilizzati da ogni operatore (così da razionalizzarne l'uso ed ottimizzarne la buona conservazione e funzionalità), gli standard qualitativi minimi da osservare nei servizi "essenziali", le modalità con cui registrare i ritardi. Questo, dopo essere stato sottoposto al Comitato degli utenti ed ai principali operatori aeroportuali, è approvato dal Direttore della locale Circonscrizione Aeroportuale.

Servizi "essenziali": servizi aeroportuali per i quali viene definito un livello di qualità minimo che dovrà essere assicurato da parte di ogni operatore aeroportuale (gestore, vettore in autoproduzione, handlers) al fine di garantire la generale ottimizzazione delle risorse dello scalo.

Standard o livello di servizio promesso: valore dichiarato annualmente da ogni soggetto erogatore in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, e pubblicato nella relativa Carta dei Servizi (D.P.C.M. 30.12.1998).

ULD: unit load device, unità di carico, o contenitore standardizzato (pallet, container o igloo) atto ad ospitare più pacchi imbarcati, sbarcati o trasferiti ad altro mezzo di trasporto senza essere manipolati singolarmente, bensì movimentando il contenitore che li ospita.

Vettore straniero con traffico “rilevante” negli scali italiani: nel presente documento si intendono le compagnie aeree straniere con un traffico passeggeri da e per gli aeroporti nazionali superiore a 500.000 passeggeri/anno.

Volo in ritardo: volo partito con oltre 15 minuti di ritardo rispetto all’orario pubblicato dalla relativa Compagnia Aerea. Il momento della partenza è convenzionalmente assunto quello del “Block off” ovvero del rilascio freni misurato automaticamente con sistemi di tipo ACARS.

WCH: wheelchair, sedia a rotelle.

1 – IL CONTESTO GENERALE

1.1 - Il quadro normativo

Il documento di base che stabilisce i principi a cui attenersi per la redazione e gestione delle Carte dei Servizi è costituito dal **D.P.C.M. 27.1.94 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”** (anche nota sotto il nome di “Direttiva Ciampi – Cassese”). Nel fissare i principi ai quali dovrà essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici in Italia, esso stabilisce quanto segue.

- “Sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute,alla libertà, alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione”;

- “I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto”;

- “Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche...e sono periodicamente aggiornati...I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorarli progressivamente e...rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi”.

- “I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati...Prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità”;

- “Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza”.

- “Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori”.

- Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure stabilite, è istituito un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici presso il Dipartimento per la funzione pubblica. Tale Comitato è decaduto nel 1998 e le funzioni di coordinamento per le Carte dei servizi è stato successivamente

attribuito ² alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza stessa, tuttora da costituirsi.

Il Decreto Legge 12.5.1995, n. 163 ³ convertito in legge 11.7.1995, n. 273 preannunciava (art. 1) appositi D.P.C.M. recanti schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici.

Il **D.L.vo 25.7.1997, n. 250**, istituisce l'ENAC e fra le funzioni ad esso assegnate (art. 2, comma f) vi è la “definizione e controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo”.

Il **Decreto del Ministero dei trasporti e della navigazione 12.11.1997, n. 521**, nel disporre la costituzione di società di capitali per la gestione dei servizi e infrastrutture degli aeroporti, stabilisce che le società stesse adottino la Carta dei Servizi da sottoporre all'approvazione dell'Autorità vigilante, identificata nel Ministro dei trasporti e della navigazione. Lo schema di Convenzione tipo con dette società, emanato con circolare dello stesso Ministro ⁴, specifica che per il potere di vigilanza in questione il Ministero si avvale dell'ENAC ⁵, a cui le società suddette sottoporranno le Carte dei servizi per l'approvazione ⁶.

L'atteso schema relativo al comparto aeroportuale e del trasporto aereo usciva con il **D.P.C.M 30.12.1998**, recante “**Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)**”. Esso stabilisce fra l'altro quanto segue.

- All'adozione della Carta dei Servizi del settore trasporto sono tenute le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche e i soggetti erogatori di servizi "connessi". “Per servizi connessi si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità”. Nell'allegato 4 del D.P.C.M. sono richiamati, come servizi connessi, i “Servizi degli enti locali e degli uffici periferici della P.A., i servizi di ordine pubblico, quelli di pubblica utilità (dogana, vigili del fuoco, sanità, ecc.), le agenzie di viaggio, la gestione parcheggi, altri”.

- Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore.

² D. L.vo 30.7.1999, n. 286, art. 11, comma 3

³ Coordinato con la legge di conversione 11.7.1995, n. 273, recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”

⁴ Circolare n. 12479 AC del 20.10.1999

⁵ Art. 5, comma 2

⁶ Art. 1, comma 2

- I soggetti erogatori di servizio pubblico “devono garantire servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate)”; devono inoltre “garantire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso”, e “devono predisporre - ove non esistenti- Codici di Comportamento per il proprio personale”.

- La struttura tipo delle Carte dei Servizi aziendali è costituita, a livello esemplificativo, da tre sezioni: 1) peculiarità dell’azienda, 2) definizione di impegni e di livelli di servizio promessi, specificando le modalità di verifica ed aggiornamento, 3) procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

- Sono specificati i 12 fattori di qualità del servizio in corrispondenza dei quali devono individuarsi adatti indicatori di qualità. In corrispondenza ai singoli indicatori di qualità devono essere specificati i valori degli standard, da sottoporsi a continuo monitoraggio. Il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità deve essere misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte dalla componente del servizio presa in esame.

- Devono essere attivati sistemi di monitoraggio degli standard, dei fattori di percezione globale e dell’andamento della fenomenologia collegata al reclamo per tre principali tipologie: “lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza dell’azienda, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta”.

La seconda parte del D.P.C.M. contiene le “Schede tematiche modali”, definite come modelli utili ad un’elaborazione omogenea delle diverse carte aziendali; in esse sono indicati i fattori di qualità ed i corrispondenti indicatori per la misura dei risultati, distinguendo fra sondaggi rilevazioni. E’ precisato che i valori dei livelli di servizio promesso per l’anno “0” devono corrispondere alle reali potenzialità aziendali. Sono analizzati 17 settori, fra i quali le compagnie aeree, le società di gestione aeroportuale ed i controllori di volo; per ognuno di essi è proposto un possibile schema di indicatori, mantenendo invariati i 12 fattori di qualità del servizio già definiti.

Il D.L.vo 30.7.1999, n. 286, abroga ⁷ l’art. 2 della richiamata L.273/95 ⁸, stabilendo tuttavia che restano applicabili i decreti recanti gli schemi generali di riferimento già emanati; il D.P.C.M. 30.12.1998 rimane pertanto in vigore.

⁷ V. art. 11, comma 5

⁸ “Gli enti erogatori di servizi pubblici, non oltre 120 gg. dalla data di emanazione dei decreti di cui al comma 1 (cioè degli schemi generali di riferimento delle carte dei servizi pubblici), adottano le rispettive carte dei servizi pubblici sulla base dei principi indicati dalla direttiva (D.P.C.M. 27.1.1994) e dello schema generale di riferimento...”

Il contratto di programma tra il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e l'ENAC, impegna l'Ente a definire nei dettagli i fattori, gli indicatori ed i relativi standard di qualità a cui si dovranno uniformare i gestori e gli operatori aeroportuali nella predisposizione della Carta dei Servizi (gli adempimenti previsti dalla "Direttiva Ciampi-Cassese" e dalla "Carta della Mobilità" rimangono ovviamente in vigore).

Il presente rapporto ed il relativo allegato tecnico adempie a tale impegno e costituisce il primo passo di un percorso che si svilupperà così come accennato nell'introduzione.

1.2 – Le Carte dei Servizi ed il ruolo dell'ENAC

Per migliorare la qualità offerta negli scali italiani è opportuno applicare, in modo concreto e non formale, alcuni principi ispiratori di un insieme di normative emanate sull'argomento a partire dal '94⁹; queste impongono agli enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei Servizi, aggiornandole periodicamente.

Per "Carta dei Servizi" si intende un insieme di precisi impegni in tema di:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)
- Pulizia e condizioni igieniche
- Comfort del cliente
- Servizi aggiuntivi¹⁰
- Informazione alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Servizi di sportello / varco
- Integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

⁹ Soprattutto, fra quelle richiamate in premessa, la "Direttiva Ciampi-Cassese" (D.P.C.M. 27.1.1994, principi sull'erogazione dei servizi pubblici), ed il D.P.C.M. 30.12.1998 (carta della mobilità).

¹⁰ Ci si riferisce ai servizi extra finalizzati a migliorare il comfort del passeggero; nel caso del gestore aeroportuale: disponibilità di telefoni, bar, ristoranti, depositi bagagli, nursery, servizi di intrattenimento, controllo dei prezzi praticati, ecc. Nel caso del vettore: assistenza al passeggero in caso di esigenze specifiche o inconvenienti operativi, incentivi per i frequent flyer, ecc.

Naturalmente tali impegni non devono già essere previsti da obblighi normativi, che devono intendersi sempre soddisfatti; gli obblighi in questione, laddove trattassero organicamente ed esaurientemente le materie affrontate, potrebbero rendere superflui o ridurre sostanzialmente ulteriori adempimenti ed indicatori di qualità nelle stesse materie; è il caso ad esempio delle attività tecniche-operative delle Compagnie aeree, inclusa la manutenzione agli aeromobili, soggetta alle JAR-OPS.

Le Carte dei Servizi sono nate con l'intento di migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini; l'ENAC, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, si è proposto di:

1) estenderne gli obiettivi di fondo e la metodologia anche ai servizi prestati in aeroporto dalla generalità degli operatori nei loro mutui rapporti diretti alle varie attività di scalo (trasporto di merci, assistenza a terra agli aeromobili, manutenzione, ecc.). Il presente documento costituisce un primo passo in tale direzione;

2) standardizzare:

- a) gli indicatori utilizzati per identificare i livelli di qualità offerti nell'ambito dei diversi servizi offerti in aeroporto ed in volo;
- b) le unità di misura per ognuno degli indicatori in questione, così da rendere confrontabile la qualità degli analoghi servizi offerti all'interno dello stesso scalo e degli stessi servizi presso scali diversi, ed offrire la possibilità di monitorare l'evoluzione nel tempo dei livelli di qualità in questione;
- c) le metodologie per rilevare i livelli di qualità di ogni indicatore, per rendere significativi i suddetti confronti;
- d) gli adempimenti essenziali in alcuni settori nevralgici per assicurare una maggiore organizzazione globale in ogni scalo e un'adeguata trasparenza nei servizi offerti all'utenza, fattori questi preliminari ad ogni programma teso a migliorare la qualità.

Il processo di standardizzazione in questione comporterà l'emanazione, da parte dei vari soggetti presenti negli aeroporti italiani, di Carte dei Servizi fra di loro coerenti e rispondenti ad una strategia comune.

I contratti o gli atti d'impegno che disciplinano i mutui rapporti fra i singoli soggetti dovranno ovviamente essere conformi alle rispettive C.d.S., concretizzandone gli obiettivi; ciò contribuirà fra l'altro a superare i problemi di coordinamento presenti in molti scali italiani, ove operano molti soggetti con autorità e compiti propri.

All'ENAC (che si avvarrà delle Unità di gestione e di proprie figure ispettive che verranno formate allo scopo) spetta il compito di:

- approvare le Carte dei Servizi prodotte dai gestori aeroportuali e dai vettori verificandone la congruenza con le rispettive C.d.S. standard;
- verificare che la rilevazione degli standard qualitativi dei servizi offerti avvenga in conformità delle metodologie concordate;
- assumere idonee iniziative nei casi di acclarata inefficienza del Sistema Qualità predisposto dagli operatori aeroportuali; fra le misure tendenti ad assicurare la professionalità dei responsabili di tale settore, potranno essere definiti i criteri di idoneità di tali funzionari, ed in particolare di coloro che opereranno nell'ambito delle Unità di gestione delle Carte dei Servizi;
- vigilare sulla divulgazione degli standard qualitativi previsti e misurati, così da permettere all'utenza un corretto confronto fra impegni iniziali e realtà rilevata;
- approvare i Regolamenti di scalo, comprensivi dei livelli qualitativi minimi ammissibili per i servizi "essenziali" (v. paragrafi successivi), che diverranno così operanti; vigilare sul rispetto dei suddetti Regolamenti e requisiti qualitativi minimi;
- assicurare il migliore coordinamento possibile degli orari dei voli, a tutto vantaggio della "puntualità di scalo", negli aeroporti in cui l'assegnazione degli slot non sia già curata da Assoclearance (gli orari dei collegamenti aerei saranno in tal caso preventivamente concordati con la locale D.C.A.).

1.3 - Il processo di sviluppo delle C.d.S. standard

Nel giugno 1999 l'ENAC ha istituito la Commissione per la Carta dei Servizi standard dei gestori aeroportuali, formata dai rappresentanti designati dagli enti e dalle associazioni coinvolte dalle diverse tematiche da affrontare ¹¹; nel dicembre dello stesso anno si è completata una lista condivisa di circa 50 indicatori da utilizzare nei rapporti fra gestori e passeggeri e, nel giugno 2000, la metodologia standard da utilizzare per misurare ognuno di essi. Nel successivo semestre sono iniziati, presso gli scali di Milano Malpensa, Verona e Lamezia Terme, i previsti test di verifica di quanto concordato, migliorando quindi gli strumenti messi a

¹¹ Ente Nazionale per l'Assistenza al Volo, associazioni dei consumatori (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), gestori aeroportuali (Assaeroporti), vettori (IBAR e Alitalia) ed handlers (AGISA), coordinatori del settore "Qualità" degli scali di Torino e Bologna; successivamente la Commissione è stata integrata dai rappresentanti della Polizia di Stato e dell'associazione dei tour operators (ASTOI) e si è avvalsa della collaborazione di professionisti operanti presso l'università di Urbino, negli scali di Milano, Roma, Verona, Lamezia Terme, nell'associazione S.O.S. Consumatori e nelle Ferrovie dello Stato.

punto e qui esposti nel capitolo 3 e nell'appendice 1 (v. anche le schede metodologiche di rilevazione per ognuno dei 54 indicatori dei servizi offerti ai passeggeri, riportate nell'allegato tecnico d'accompagnamento).

Nel luglio 2000 si è iniziato a lavorare sulla Carta dei Servizi standard delle Compagnie aeree, istituendo la relativa Commissione¹² e costituendo sei gruppi di lavoro su tematiche¹³ di specifico interesse per le Carte dei Servizi standard qui trattate.

Ne è scaturito un insieme di adempimenti, indicatori e schede di rilevazione di cui una parte può ritenersi consolidata (ad esempio quella relativa ai servizi offerti dai gestori ai passeggeri), **ed una seconda dovrà essere sottoposta a test di verifica prima di essere congedata come standard** (ad esempio quella relativa al settore merci), conformemente a quanto specificato nei singoli paragrafi del capitolo 2.

E' motivo di soddisfazione constatare che l'edizione 2001 di molte Carte dei Servizi dei gestori aeroportuali operanti in Italia è già sostanzialmente conforme a quanto concordato nell'ambito della Commissione per la C.d.S. standard dei gestori stessi.

Nell'ottobre 2001 il Comitato consultivo degli Operatori e degli Utenti¹⁴ ha espresso parere favorevole al presente documento ed a quello metodologico allegato, con alcuni suggerimenti accolti nella presente nuova edizione di essi.

Le Commissioni¹⁵ e Gruppi di lavoro già costituiti continueranno ad operare analizzando con maggiore dettaglio, fra gli altri, i servizi prestati ai passeggeri a ridotta mobilità, quelli offerti nell'ambito del trasporto merci (in particolare relativi alle "merci pericolose"), ed i servizi di assistenza a terra appartenenti alle 11 tipologie usualmente considerate¹⁶. L'analisi di questi ultimi permetterà di

¹² Costituita da: ENAV, Dipartimento delle Dogane, ASSOCLEARANCE, Consiglio Nazionale degli operatori e degli utenti (CNCU), Federazione Nazionale associazioni imprese viaggi e turismo (FIAVET), Associazioni dei vettori di linea (IBAR e ASSAEREO), dei vettori charter (IACA), dei gestori (ASSAEROPORTI), degli handlers (AGISA, Associazione gestori indipendenti servizi aeroportuali), dei tour operators (ASTOI), degli agenti merci aeree (ANAMA).

¹³ Servizi ai passeggeri, servizi ai passeggeri a mobilità ridotta, merci, ritardi nei voli, procedure di reclamo ed attività di assistenza a terra.

¹⁴ Previsto nell'art. 17 dello statuto dell'ENAC, conformemente al quanto prescritto dall'art. 6, comma h del D. L.vo 250/ 97; fra le materie ad esso attribuite vi è la "Definizione dei livelli di qualità dei servizi resi agli utenti".

¹⁵ Commissione per la Carta dei servizi Standard delle Compagnie aeree (v. note che precedono) e Commissione per la Carta dei servizi Standard gestori aeroportuali – fase 2, costituita dai coordinatori ENAC dei gruppi di lavoro, e dai rappresentanti di: Dipartimento Dogane del Ministero delle finanze, Polizia di frontiera del Ministero dell'interno, CNCU, ENAV, ASSAEROPORTI, ASSAEREO, IBAR, Alitalia, Alitalia Airport, AGISA, ASTOI.

¹⁶ Il D.Lgs. 13.1.1999, n. 18, sulla liberalizzazione del mercato dei servizi di assistenza a terra nella Comunità Europea, definisce le seguenti attività: assistenza amministrativa a terra e supervisione, assistenza passeggeri, assistenza bagagli, assistenza merci e posta, assistenza operazioni in pista, assistenza pulizia e servizi di scalo,

individuare sistematicamente, fra i servizi offerti dagli operatori di handling (siano essi gestori aeroportuali, vettori o soggetti terzi), quelli ritenuti essenziali, confermando o modificando il contenuto dell'appendice 3, ed offrendo elementi utili alla stesura delle Linee guida per la redazione dei Regolamenti di scalo (v. paragrafo 2.3).

Ci si dedicherà inoltre alla definizione ed al coordinamento delle Carte dei Servizi standard degli altri soggetti operanti negli aeroporti (Enti pubblici, tour operators, ecc.).

Tali approfondimenti e sviluppi prendono le mosse dalle competenze dell'ENAC (vigilare sulla qualità di tutti i servizi prestati in aeroporto, non solo quelli diretti al passeggero) e dalla convinzione che un'elevata qualità di servizi offerti all'utente finale passa attraverso uno svolgersi ordinato dei diversi servizi scambiati all'interno di ogni procedura, fra gli operatori delle singole attività intermedie.

E' inoltre evidente che l'attuale fase di liberalizzazione delle attività di assistenza a terra impone all'Ente regolatore di garantire un adeguato inserimento dei "nuovi entranti", in un contesto delicato come quello aeroportuale, mediante la predisposizione di strumenti atti a garantire il rispetto dei principi di safety, security e di massimizzazione della capacità di scalo. Sono appunto questi ultimi a consigliare la predisposizione dei "Regolamenti di scalo" e dei "Requisiti qualitativi minimi nei servizi essenziali", prevedendo un meccanismo finalizzato ad un attento monitoraggio del loro rispetto.

1.4 - La Carta dei Servizi standard degli aeroporti italiani

Come accennato, alle Carte dei servizi standard di gestori aeroportuali e vettori seguiranno quelle dei soggetti e degli Enti con impatto operativo elevato sugli aeroporti; al termine del processo si disporrà della "Carta dei Servizi standard degli aeroporti italiani" come aggregato delle singole Carte standard in via di predisposizione e caratterizzato da indicatori, unità di misura e modalità di rilevazione fra loro compatibili. Sarà inoltre resa più agevole l'individuazione delle criticità ed il loro superamento.

Fra i vantaggi attesi dall'operazione suddetta, è sufficiente richiamare l'incentivazione, nell'ambito di tutti i soggetti coinvolti, delle seguenti attività:

- coinvolgimento degli operatori, a tutti i livelli aziendali, per il raggiungimento degli obiettivi comuni nella qualità dei servizi, promuovendo attività di formazione sulla Qualità e sulle tecniche utilizzabili per misurarla;

assistenza carburante e olio, assistenza manutenzione dell'aereo, assistenza operazioni aeree e amministrazione degli equipaggi, assistenza trasporto a terra, assistenza ristorazione (catering).

- istituzione di Uffici Qualità con compiti di monitoraggio dei processi, miglioramento delle procedure, rilevazione periodica degli standard di qualità, indagini di Customer Satisfaction e loro divulgazione, supporto e consulenza all'interno della struttura, gestione dei reclami, collegamento con le analoghe strutture degli altri soggetti operanti nello scalo;
- redazione e periodico miglioramento delle Carta dei Servizi aziendali, contenente indicatori, unità di misura e livelli di servizio coerenti con le rispettive Carte standard e con i prefissati standard generali;
- impegno per ogni soggetto ad attenersi a determinati livelli di qualità nell'ambito dei servizi offerti; previsione di meccanismi d'incentivazione tendenti ad incoraggiare il superamento dei requisiti qualitativi minimi previsti;
- stampa e messa a disposizione in ogni aeroporto di pubblicazioni dirette ai "clienti" dell'aeroporto stesso (passeggeri, spedizionieri, visitatori, ecc.) contenenti le informazioni e gli standard di qualità relativi ai servizi principali offerti, corredati delle informazioni essenziali su organizzazione aziendale, processi, infrastrutture e impianti messi a disposizione, servizi offerti ed indicazioni utili a fruire dei servizi stessi.

I valori degli standard promessi e di quelli raggiunti, nonché l'evoluzione nel tempo di questi ultimi, saranno immessi in rete, così da permetterne la conoscenza ai passeggeri ed agli operatori interessati. Ciò agirà da stimolo per il miglioramento della qualità dei servizi negli aeroporti italiani.

2 - ADEMPIMENTI RICHIESTI A CHI OPERA IN AEROPORTO

2.1 - Le Carte dei Servizi e la gestione dei reclami

I gestori aeroportuali (con tipologia specificata nel paragrafo 3.1) ed i vettori con traffico rilevante negli scali italiani (v. par. 4.1) sono tenuti a predisporre annualmente la propria Carta dei Servizi secondo i principi contenuti nel presente documento ed in quello metodologico di accompagnamento, rendendo possibilmente consultabile in Internet le parti d'interesse dei rispettivi clienti.

L'anno di riferimento per ogni edizione della C.d.S. comprende il periodo estivo e quello invernale, ed è quindi compreso dall'1 aprile di ogni anno al 31 marzo dell'anno successivo; tenendo conto dei tempi tecnici necessari alla rilevazione ed elaborazione dei risultati conseguiti in rapporto agli standard precedentemente stabiliti, ogni C.d.S. dovrà essere pubblicata entro il 30 aprile di ogni anno.

Ogni soggetto operante su uno scalo italiano dovrà cooperare affinché possano essere rispettati gli standard qualitativi dichiarati nella Carta dei Servizi dei gestori come risultato finale di procedure coinvolgenti l'attività di più operatori¹⁷ ovvero come risultato globale delle stesse procedure effettuate da operatori diversi¹⁸. Gli operatori dei servizi di assistenza a terra sono in particolare tenuti a rispettare i requisiti qualitativi minimi previsti nei servizi "essenziali".

Gli indicatori relativi ai ritardi per cause imputabili ai singoli soggetti sono per ora facoltativi e calcolati con metodi tradizionali finché non sarà stabilita nei dettagli la metodologia accennata nel paragrafo 2.5.

La struttura tipo delle C.d.S., da depositare annualmente presso l'apposita Unità di gestione delle C.d.S., sarà conforme a quanto previsto dalla vigente normativa¹⁹, e conterrà in particolare:

- gli standard di qualità relativi ad ognuno degli indicatori relativi al servizio erogato (v. appendici), specificando quello che era stato promesso per l'anno

¹⁷ Ad esempio un elevato valore dell'indicatore 41 dell'appendice 1 "Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni" presuppone la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti: la corretta informazione sull'entità del ritardo di un volo in partenza deriva da una corretta e tempestiva comunicazione da parte del vettore coinvolto sul previsto orario di arrivo dell'aeromobile che dovrà partire.

¹⁸ Ad esempio, un'attesa in coda al check in di 15 minuti nel 90% dei casi (indicatore 48 dell'allegato 1) dichiarato dal gestore-coordinatore nella propria Carta dei Servizi, comporta l'impegno, oltre che del gestore-handler, di tutte gli altri operatori (che effettuano direttamente tale attività o che la commissionano a terzi) a far sì che tale standard possa rispecchiare l'intera realtà aeroportuale.

¹⁹ V. D.P.R. 30.1.1998 (Carta della mobilità), par. 2.3. Le strutture tipo delle C.d.S. includeranno la presentazione del soggetto erogatore, la descrizione della struttura e dei servizi forniti.

precedente, quello rilevato nello stesso anno²⁰, e quello previsto per l'anno in corso;

- le procedure di reclamo, le modalità e le casistiche per i rimborsi.

Coerentemente a quanto prescritto dalle norme UNI 10600 “Presentazione e **gestione dei reclami** per i servizi pubblici”, a cui si rinvia, i soggetti erogatori predisporranno un apposito modello per la redazione del reclamo (completo dei recapiti e delle informazioni utili a tal fine), specificando tempi e modalità di risposta (entro 30 gg. è prescritto un riscontro scritto) e precisando le casistiche che danno diritto a forme di risarcimento, con le informazioni correlate (coperture assicurative, entità dei risarcimenti, procedure, ecc.).

Il soggetto erogatore predisporrà la raccolta dei dati relativi ai reclami ricevuti, classificati per tipologie ed elaborati al fine di individuare gli indici più significativi (tasso di reclamo, tempo medio di risposta, tempo medio di soluzione delle controversie, confronto con i due periodi precedenti, ecc.), da mettere a disposizione dell'utenza.

La misura dei livelli di qualità prestata nei servizi offerti dai gestori e dai vettori (con associati handlers) darà la possibilità, avvalendosi dei giudizi dei Comitati degli utenti e dei principali operatori di scalo, di istituire meccanismi di riconoscimento ufficiale dei **soggetti che si sono distinti nei rispettivi standard** qualitativi, dando idonea pubblicità, anche da parte dell'ENAC, alle prestazioni degli stessi.

Gli operatori (gestori, vettori ed handlers associati) che avranno perseguito ed ottenuto i migliori livelli di qualità nei servizi offerti all'utenza otterranno così una meritata visibilità in ambito locale e nazionale, con ovvio ritorno in immagine a seguito degli sforzi intrapresi.

2.2 – Le Unità di gestione delle Carte dei Servizi

In ogni scalo ove è presente una Società di Gestione aeroportuale ed ove si registra un traffico commerciale annuale superiore a 50.000 passeggeri sarà istituita una “Unità di gestione delle Carte dei Servizi”. Tale Unità sarà composta da cinque membri: il competente Direttore della Circostrizione Aeroportuale (coordinatore), un rappresentante dell'ENAC addetto al settore, un rappresentante della locale società di gestione, un rappresentante delle compagnie aeree operanti sullo scalo (membro del locale Comitato degli Utenti²¹, se costituito), ed un

²⁰ Nel caso dei sondaggi e dei monitoraggi, specificando quanto riportato nei paragrafi 1.3.3 e 1.4.2 del documento metodologico che accompagna le Linee Guida.

²¹ Il Comitato degli Utenti è previsto dal D.L.vo 18/99, art. 8.

rappresentante degli altri operatori aeroportuali. Per ogni membro potrà essere designato un alternato, così da assicurare il costante funzionamento dell'Unità.

Tale Unità sarà coinvolta nella redazione della Carta dei Servizi del gestore aeroportuale; ad essa sarà inoltrata la versione approvata della Carta e le rilevazioni dei livelli di qualità effettivamente prestati dai singoli operatori, in particolare nei servizi riconosciuti "essenziali" (v. par. 2.4).

L'Unità avrà accesso alla documentazione tecnica sulla cui base vengono computati gli indicatori di qualità e gestiti i reclami; valuterà fra l'altro la correttezza delle metodologie utilizzate e la congruità dei livelli qualitativi effettivamente prestati con quelli promessi nelle Carte dei Servizi e con i requisiti qualitativi minimi di scalo; in base a tale istruttoria, il Direttore della Circostrizione aeroportuale adotterà le misure del caso.

2.3 - Il Regolamento di scalo

Una migliore qualità nei servizi offerti ai "clienti" dell'aeroporto passa attraverso un'efficiente predisposizione delle risorse necessarie ed un'utilizzazione ordinata e razionale delle risorse stesse da parte di ogni operatore.

Occorre pertanto regolamentare l'esercizio delle varie attività, in particolare quelle che si svolgono nelle aree ad uso comune, soprattutto a seguito dell'entrata in vigore del D. L.vo 18/99 sulla liberalizzazione dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità Europea.

In ogni aeroporto ove in base all'art. 4 del suddetto Decreto è attuato il libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra, nonché laddove, in base all'art.5 sono effettuati servizi in regime di autoassistenza, il rispettivo gestore, nell'ambito dei propri compiti di coordinamento e controllo²², redigerà un Regolamento di scalo rispettando le prescrizioni ed i principi generali stabiliti dall'ENAC.

Tale Regolamento preciserà fra l'altro le procedure ed i requisiti per l'accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra, le modalità con cui infrastrutture e impianti dovranno essere utilizzati da ogni operatore, le condizioni in cui gli elementi in questione dovranno essere messe a disposizione degli utilizzatori.

Al fine di pervenire all'edizione definitiva del Regolamento nell'ambito di uno specifico scalo, l'iter da osservare sarà il seguente: il Gestore aeroportuale sottoporrà al Direttore d'Aeroporto la proposta di Regolamento di scalo (conforme alle prescrizioni ed ai principi generali suddetti) fornendone copia al Comitato degli utenti ed ai principali Operatori aeroportuali; questi ultimi, entro 30 giorni, potranno far pervenire le proprie osservazioni ed eventuali proposte di integrazione

²² V. Decreto Legislativo 18 del 13.1.1999, art. 2 comma 1 c

al Direttore, che entro il mese successivo trasmetterà al Gestore le indicazioni di modifica ritenute opportune, così da permettere la redazione della versione definitiva del Regolamento per la successiva approvazione da parte del Direttore d'Aeroporto.

Chi opera nell'aeroporto disporrà così di un quadro chiaro e dettagliato dei diritti e doveri propri e degli altri soggetti presenti sullo scalo, a tutto vantaggio della qualità globale dei servizi offerti all'utenza.

Ogni modifica e revisione successiva sarà soggetto ad analoga procedura di verifica ed approvazione.

2.4 – I requisiti qualitativi minimi nei servizi “essenziali”

In un allegato al Regolamento **saranno precisati i requisiti qualitativi minimi ammissibili nei servizi ritenuti “essenziali” per l’operatività dello scalo considerato** (in presenza di più aerostazioni o di servizi svolti in contesti sostanzialmente diversi, potrebbero essere fissati requisiti diversi per ogni aerostazione o per ogni contesto chiaramente identificabile), così da garantire il migliore possibile utilizzo delle risorse a disposizione ed il rispetto degli impegni assunti dal gestore-coordinatore nella propria Carta dei Servizi.

A tali requisiti qualitativi minimi si perverrà con la stessa procedura stabilita per il Regolamento; una volta approvati dal Direttore della D.C.A., essi dovranno essere rispettati da tutti coloro che operano in quello scalo (gestore che effettua l'handling, vettori in autoproduzione, handlers terzi).

Saranno a tal fine utilizzati gli indicatori proposti in via preliminare nell'appendice 3, da misurarsi con le modalità specificate nel documento metodologico d'accompagnamento; eventuali ulteriori indicatori ritenuti opportuni nell'ambito di uno specifico scalo e le relative metodologie di rilevazione saranno concordati preventivamente con il Comitato degli utenti ed i principali operatori.

2.5 - La gestione dei ritardi (preliminari)

Negli aeroporti “coordinati”, gli orari dei voli in arrivo o in partenza pubblicati dalle compagnie aeree dovranno coincidere con i rispettivi slot assegnati dal Coordinatore; negli aeroporti “non coordinati” gli orari pubblicati saranno quelli preventivamente concordati con la locale D.C.A.

Tali orari costituiranno i riferimenti per il computo dei ritardi, e quindi degli standard associati agli indicatori della regolarità del servizio.

A tal fine i voli in partenza considerati “in ritardo” saranno quelli per i quali il “Block off” (o il rilascio freni, per gli aeromobili dotati di rilevamento automatico

di tipo ACARS) avverrà con un ritardo maggiore di 15 minuti rispetto all'orario pubblicato.

Per quanto riguarda l'attribuzione dei ritardi di ogni volo in partenza, ci si atterrà alla procedura che segue; essa presuppone la doverosa presenza in ogni aeroporto del Giornale di scalo informatico aggiornato quotidianamente dal gestore aeroportuale.

Il Comandante dell'aeromobile, dopo aver acquisito le informazioni ritenute necessarie, comunicherà al gestore aeroportuale l'eventuale ritardo attribuendo lo stesso ad una delle seguenti cinque possibili causali: Vettore / handler, Gestore, ATC, Meteo, Altre; a tal fine le 72 cause di ritardo codificate dalla IATA sono state ricondotte, nell'ambito del gruppo di lavoro "ritardi", alle cinque suddette causali. Il gestore trascriverà la causale sul Giornale di scalo che sarà posto giornalmente in visione a tutti i soggetti interessati, compresi i rappresentanti dell'Ente Nazionale per l'Assistenza al Volo. In assenza di contestazioni entro il giorno successivo, tale dato si riterrà confermato.

Anche avvalendosi dei dati riportati nel Giornale di scalo, ogni gestore aeroportuale elaborerà in ogni aeroporto statistiche sui ritardi, suddivisi fra l'altro in base alla causale.

La procedura che precede, prima di essere generalmente applicata, sarà sottoposta a test in alcuni scali.

3 - LA CARTA DEI SERVIZI DEI GESTORI AEROPORTUALI

3.1. - Informazioni generali

Le presenti linee guida sono dirette ai gestori aeroportuali totali, nonché ai gestori parziali, anche in regime precario, autorizzati all'occupazione e all'uso dei beni demaniali rientranti nel sedime aeroportuale²³.

I soggetti in questione predisporranno annualmente la propria Carta dei Servizi in conformità alle indicazioni riportate nel par.2.1; soltanto i gestori degli scali con traffico commerciale annuale inferiore a 50.000 passeggeri potranno semplificare e/o adeguare il contenuto della Carta dei Servizi in relazione alla propria specifica realtà, riducendo e/o modificando gli indicatori riportati nell'appendice 1.

Nel suo ruolo di coordinatore, ogni gestore riporterà nella propria Carta i livelli di qualità globalmente assicurati nello scalo nell'ambito dei servizi offerti direttamente o tramite gli operatori di handling presenti nello scalo gestito; soltanto così potrà offrirsi al passeggero un'informazione utile e comprensibile relativa ad una determinata tipologia di servizi laddove il gestore si occupi solo di una parte di essi ovvero di una componente del processo ad essi connesso. Se ad es. il check-in fosse attuato per alcuni vettori dal gestore, per altri da handler terzi, per altri in autoproduzione, lo standard da riportare come "attesa in coda al check-in" dovrà essere rappresentativo di tutte le realtà presenti. Naturalmente potrà essere contestualmente specificato che la responsabilità del livello di qualità riportato non è di esclusiva responsabilità del Gestore.

Con l'attuarsi della liberalizzazione dei servizi di assistenza a terra, sarà sempre più necessario dotarsi di strumenti di coordinamento e regolazione dei servizi stessi, come il Regolamento di scalo di cui si è accennato nel capitolo che precede.

Nell'eventualità in cui un determinato servizio sia offerto in contesti sostanzialmente diversi, tali da consigliare una differenziazione dei corrispondenti standard di qualità (ad es: standard assicurati nelle eventualità di voli di linea diversi dagli analoghi standard riferibili a voli charter), il Gestore valuterà l'opportunità di riportare tale differenziazione nell'ambito dello stesso indicatore.

L'elaborazione di della Carta dei Servizi, completa di Guida ai servizi di cui si accenna appresso, laddove coinvolga l'attività di soggetti diversi dal gestore, sarà effettuata in collaborazione con la locale Unità di gestione delle Carte dei Servizi (laddove non ancora costituita: con i soggetti in questione ed il Direttore dell'aeroporto); la bozza di tali documenti sarà trasmessa al Direttore stesso ed alla sede centrale dell'ENAC, Ufficio controllo di gestione e di qualità (il Direttore dell'aeroporto entro i successivi 15 gg trasmetterà all'Ufficio in questione le proprie

²³ Ai sensi dell'art. 17 del D.L. 67/97, convertito dalla L. 135/97

eventuali osservazioni). Se non si riceveranno da parte della sede centrale dell'ENAC osservazioni o richieste di modifica entro 30 gg dalla ricezione, la Carta dei Servizi potrà ritenersi approvata e divulgabile, per quanto di competenza dell'ENAC stesso.

Un **estratto della C.d.S. del gestore aeroportuale**, per la parte d'interesse dei clienti dell'aeroporto, sarà distribuito ai clienti stessi in luogo centrale e facilmente accessibile, unitamente ai moduli per gli eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami (i resoconti sui reclami ricevuti saranno resi disponibili su richiesta degli interessati).

Tale estratto sarà comprensivo o accompagnato da una **Guida all'utilizzo dei servizi offerti**, in cui comparirà fra l'altro:

- la planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso;
- la planimetria delle aerostazioni con evidenziata l'ubicazione dei centri informativi di scalo, delle fermate di treno, bus, taxi e uffici di rent-car;
- gli orari dei servizi di trasporto pubblico principali città-aeroporto (non limitandosi possibilmente alla loro generica frequenza), i relativi gestori con i rispettivi recapiti telefonici e dell'eventuale navetta aeroportuale;
- le principali formalità sanitarie, doganali e di sicurezza utili per il viaggiatore;
- informazioni sulla presenza di alcuni servizi o attrezzature utili al passeggero, fra i quali i seguenti: servizio medico interno, aree per fumatori, casse pagamento parcheggio (precisare il rapporto N° casse / N° posti auto), ristoranti/self service (ubicazione, numero e rispettivo orario di operatività), servizi di telefonia (specificare gestori), fax, internet point/e-mail point, farmacia, deposito bagagli (specificare localizzazione e orario), banche, cambio valuta, bancomat, ufficio postale, nursery, fonti informative a distanza (specificare). I servizi sopra indicati saranno richiamati se presenti, con l'eccezione del deposito bagagli, bancomat e nursery, che saranno in ogni caso richiamati, indicando "no" se assenti.
- le istruzioni per usufruire dei servizi diretti alle varie tipologie di passeggeri;
- i moduli per i suggerimenti, le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti.

Per il settore merci, in cui non si è ancora completato il processo di standardizzazione in corso, ma per il quale sono già disponibili gli indicatori preliminari (riferibili a scali di grandi dimensioni) e le relative metodologie di rilevazione, gli operatori coinvolti sono invitati a far pervenire i loro commenti, così da raccogliere elementi utili ad un miglioramento di tali indicatori e metodologie. Verranno in ogni caso prescelti alcuni "aeroporti-pilota" ove sottoporre a test gli indicatori individuati e definire la numerosità del campione da adottare nei sondaggi e nei monitoraggi.

3.2 - Indicatori di qualità

Gli indicatori sono quelli riportati nell'appendice 1, rispettando la metodologia precisata nel documento tecnico d'accompagnamento.

Per ognuno dei suddetti indicatori il gestore preciserà (come già specificato nel paragrafo 2.1) lo standard qualitativo promesso per l'anno precedente, quello rilevato nello stesso anno, nonché l'impegno per l'anno in corso (quello a cui si riferisce la Carta).

Laddove fossero presenti più operatori di handling, gli standard in questione dovranno rispecchiare l'intera realtà aeroportuale e non dovranno quindi riferirsi ai soli servizi eventualmente offerti dal gestore aeroportuale.

I valori degli eventuali livelli di servizio promessi per il primo anno di utilizzo di uno specifico indicatore dovranno corrispondere alle reali potenzialità aziendali.

3.3 – Qualità dei servizi e compiti del gestore aeroportuale

Fra i compiti del gestore si richiamano i seguenti:

- rilevare gli standard qualitativi dichiarati nella propria C.d.S utilizzando le metodologie concordate (precisate nel documento tecnico d'accompagnamento) ed inoltrarli all'Unità di gestione delle C.d.S. Laddove i servizi di cui il gestore dichiara uno standard di qualità fossero svolti da soggetti terzi ovvero in autoproduzione da parte di un vettore, anche tale porzione di servizi sarà monitorata a cura del gestore-coordinatore; quest'ultimo disporrà così delle rilevazioni di qualità sull'intero panorama aeroportuale: il dato sintetico da riportare nella C.d.S. sarà naturalmente costituito dal valore statisticamente rappresentativo dell'intera realtà di scalo;
- rendere disponibile una propria struttura tecnica per le attività attribuite all'Unità di gestione della C.d.S.;
- rilevare i valori degli standard relativi ai servizi "essenziali" offerti dalle Compagnie aeree, nonché effettuare rilevazioni di customer satisfaction dei servizi di assistenza a terra prestati per conto dei vettori eventualmente segnalati dall'Unità di gestione, trasmettendoli all'Unità stessa;
- certificarsi a norma ISO 9000 entro tre anni dalla sottoscrizione del contratto di programma. In caso di affidamento a terzi in appalto delle attività manutentive²⁴, ci si rivolgerà esclusivamente a soggetti in possesso di tale certificazione;

²⁴ V. nota 1 inserita nell'Introduzione del presente documento.

- inserire nei contratti che regolano i rapporti di subconcessione la clausola di rispetto della carta dei servizi;
- inserire fra i processi del sistema di gestione per la qualità ISO 9000 la produzione e gestione della Carta dei Servizi e la gestione dei reclami;

4 - LA CARTA DEI SERVIZI DELLE COMPAGNIE AEREE

4.1 – Informazioni generali

Ogni vettore italiano di linea, nonché i vettori italiani non di linea che utilizzano aeromobili con numeri di posti maggiori di 19 ed i vettori aerei stranieri con traffico rilevante in Italia (numero annuale di passeggeri trasportati da/a scali italiani superiore a 500.000 unità), sarà tenuto a redigere annualmente la propria Carta dei Servizi, conformemente a quanto accennato nel paragrafo 2.1.

Essa verrà trasmessa alla sede centrale dell'ENAC, Ufficio controllo di gestione e di qualità ed alle Unità di gestione delle Carte dei servizi (ove non ancora costituite: al Direttore della circoscrizione competente) presso gli aeroporti italiani utilizzati. I Direttori d'aeroporto trasmetteranno allo stesso Ufficio le proprie eventuali osservazioni entro i 15 gg successivi. Se il Vettore non riceverà da parte della sede centrale dell'ENAC osservazioni o richieste di modifica entro 30 gg dalla ricezione, la Carta dei Servizi potrà ritenersi approvata e divulgabile, per quanto di competenza dell'ENAC stesso.

La **C.d.S. di ogni vettore**, sarà resa disponibile presso le rispettive biglietterie unitamente ai moduli per gli eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami (i resoconti sui reclami ricevuti saranno resi disponibili su richiesta degli Enti o passeggeri interessati).

Nell'ambito della presentazione delle peculiarità dell'azienda (v. struttura tipo delle C.d.S. aziendali richiamata nel paragrafo 1.1), ciascuna Compagnia aerea specificherà in particolare, per ogni tipo di aeromobile impiegato in Italia, la classe di rumore e la distanza minima fra i sedili (pitch).

4.2 - Indicatori di qualità nei servizi offerti sulla rete di collegamenti

Gli indicatori di qualità dei servizi offerti dai vettori italiani sull'intera rete (nazionale ed internazionale) saranno quelli riportati nell'appendice 2; i vettori stranieri utilizzeranno gli stessi indicatori, riferiti tuttavia alle sole tratte in arrivo o partenza dagli scali italiani.

Per ognuno dei suddetti indicatori, il Vettore preciserà lo standard qualitativo promesso l'anno precedente, quello rilevato, nonché l'impegno per l'anno successivo.

I valori degli eventuali livelli di servizio promessi per il primo anno di utilizzo di uno specifico indicatore dovranno corrispondere alle reali potenzialità aziendali.

Gli standard in questione saranno rilevati con le modalità specificate nel documento tecnico d'accompagnamento; per i sondaggi potranno essere generalmente utilizzati questionari autocompilati da parte dei passeggeri.

La C.E. ha chiesto alle Autorità dell'Aviazione Civile dei vari Paesi di monitorare l'adesione da parte dei rispettivi vettori al codice di autoregolamentazione (v. introduzione) riportato nell'appendice 5. A tal fine si è inserito l'indicatore di qualità n. 14 (v. appendice 2), che si ispira al punto 4 del documento richiamato. Soltanto i vettori disponibili ad assicurare alla propria clientela un'adeguata assistenza in caso di cancellazione o di grave ritardo dei voli in partenza, indipendentemente dal soggetto responsabile²⁵ di tale disservizio, inseriranno detto indicatore nella propria Carta dei Servizi.

Per i voli charter non si è tenuti ad adottare gli indicatori n. 7, 8, 9 (relativi al comfort del viaggio), n. 10 e 11 (informazioni alla clientela), dal momento che i relativi fattori di qualità sono essenzialmente di competenza del Tour Operator committente. Gli indicatori relativi ai voli in questione, anche se non oggetto di impegno da parte del vettore nell'ambito della propria C.d.S., saranno tuttavia misurati a cura del vettore stesso in caso di richiesta dell'ENAC e relativamente ai collegamenti che saranno specificati; i valori rilevati saranno poi comunicati all'Ente stesso.

²⁵ Nel caso in cui la responsabilità del disservizio sia del vettore, quest'ultimo è naturalmente tenuto ad assicurare detta assistenza; come esplicitato nel documento "Carta dei diritti del passeggero" recentemente pubblicata dall'ENAC (v. paragrafo "Ritardata partenza e cancellazione del volo" del documento in questione).

APPENDICI

- Appendice 1.* **Indicatori di qualità relativi alle attività di gestione aeroportuale
Settore passeggeri**
- Appendice 2.* **Indicatori di qualità nei servizi di rete prestati dai Vettori**
- Appendice 3.* **Indicatori essenziali per il migliore uso della capacità di scalo
(preliminari)**
- Appendice 4.* **Indicatori di qualità relative alle attività di gestione aeroportuale
Settore cargo (preliminari)**
- Appendici 5-6.* **Airline Passenger Service Commitment /
Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service**

Appendice 1: indicatori di qualità relativi alle attività di gestione aeroportuale Settore passeggeri

| <i>Fattore di qualità</i> | <i>N.</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Unità di misura</i> |
|---|---------------------------------------|--|---|
| <i>Sicurezza del viaggio</i> | 1 | Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza | % pax soddisfatti |
| <i>Sicurezza personale e patrimoniale</i> | 2 | Numero eventi (furti e danni) alle auto nei parcheggi a pagamento segnalati al gestore | N° eventi/MPA |
| | 3 | Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto | % pax soddisfatti |
| <i>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</i> | 4 | Ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale | N° ritardi/Tot. voli pax in partenza |
| | 5 | Ritardi complessivi | N° ritardi complessivi/Tot. voli pax in partenza |
| | 6 | Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo | % recuperi sul tempo di transito schedulato |
| | 7 | Bagagli disguidati complessivi | N° bagagli disguidati /1.000 pax in partenza |
| | 8 | Tempi di riconsegna bagagli | Tempo riconsegna del 1° e dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi |
| | 9 | Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero | Tempo di attesa dal Block-On nel 90% dei casi |
| | 10 | Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto | % pax soddisfatti |
| | <i>Pulizia e condizioni igieniche</i> | 11 | Disponibilità toilettes |
| 12 | | Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes | % pax soddisfatti |
| 13 | | Percezione sul livello di pulizia in aerostazione | % pax soddisfatti |
| <i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i> | 14 | Disponibilità di spazio per i passeggeri | mq/TPHP |
| | 15 | Disponibilità di posti a sedere | TPHP/N° sedute |
| | 16 | Disponibilità carrelli portabagagli | TPHP/N° carrelli |
| | 17 | Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli | % pax soddisfatti |
| | 18 | Efficienza sistemi di trasferimento pax (ascensori, tapis-roulants, scale mobili) | % tempo funzionamento nell'orario di apertura dello scalo |
| | 19 | Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax | % pax soddisfatti |
| | 20 | Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione | % pax soddisfatti |
| | 21 | Percezione sulla luminosità dell'aerostazione | % pax soddisfatti |
| | 22 | Percezione sulla rumorosità in aerostazione | % pax soddisfatti |
| | 23 | Percezione complessiva sul livello di comfort | % pax soddisfatti |

| | | | |
|---|----|--|--|
| Servizi aggiuntivi | 24 | Disponibilità telefoni pubblici | TPHP/N° telefoni |
| | 25 | Compatibilità orario apertura bar con orario effettivo voli | % voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree |
| | | <i>Percezione su disponibilità/qualità/prezzi:</i> | |
| | 26 | Negozi/edicole | % pax soddisfatti |
| | 27 | Bar | % pax soddisfatti |
| | 28 | Ristoranti | % pax soddisfatti |
| Servizi per passeggeri a ridotta mobilità | 29 | Disponibilità di percorsi facilitati | Si/No (specificare) |
| | 30 | Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali | Si/No (specificare) |
| | 31 | Disponibilità di personale dedicato su richiesta | Si/No (specificare) |
| | 32 | Disponibilità di spazi dedicati | Si/No (specificare) |
| | 33 | Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio | Si/No (specificare) |
| | 34 | Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal | Si/No (specificare) |
| | 35 | Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni | Si/No (specificare) |
| Servizi di informazione al pubblico | 36 | Disponibilità punti informazione operativi | TPHP/N° punti informazione |
| | 37 | Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi | % pax soddisfatti |
| | 38 | Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace | % pax soddisfatti |
| | 39 | Percezione sulla comprensibilità degli annunci | % pax soddisfatti |
| | 40 | Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni(1) | % pax soddisfatti |
| | 41 | Presenza di Numero Verde / Sito Internet | Si/No (specificare) |
| | 42 | Disponibilità di punti informativi per Tour Operators | Si/No (indicazione ubicazione) |
| Aspetti relazionali e comportamentali | 43 | Percezione sulla cortesia del personale | % pax soddisfatti |
| | 44 | Percezione sulla professionalità del personale | % pax soddisfatti |
| Servizi sportello/varco | 45 | Attesa in coda alle biglietterie | Tempo nel 90% dei casi |
| | 46 | Percezione coda alla biglietteria | % pax soddisfatti |
| | 47 | Attesa in coda al check in | Tempo nel 90% dei casi |
| | 48 | Percezione coda al check in | % pax soddisfatti |
| | 49 | Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli | Tempo nel 90 % dei casi |
| | 50 | Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze (2) | Tempo massimo nel 90 % dei casi |
| | 51 | Percezione coda al controllo passaporti | % pax soddisfatti |
| Integrazione modale (efficacia collegamenti città-aeroporto) | 52 | Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus/treno (3) /taxi | % pax soddisfatti |
| | 53 | Collegamenti stradali città/aeroporto (4) | % pax soddisfatti |
| | 54 | Presenza di segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace | % pax soddisfatti |

(1) Eventualmente dedotta dalle informazioni già raccolte. (2) Onde permettere tale rilevazione, il 13.3.2001 è stata diramata dal Min.dell'Interno specifica informativa a tutte le sedi della Polaria. (3) Ove esistente. (4) Servizi non compresi fra le attività di gestione aeroportuale, ma di opportuna rilevazione da parte del gestore.

Indicatore da misurarsi mediante sondaggio

Appendice 2: indicatori di qualità nei servizi di rete prestati dai Vettori

| <i>Fattore di qualità</i> | <i>N.</i> | <i>Indicatore di qualità</i> | <i>Unità di misura</i> |
|---|-------------------|--|--|
| <i>Regolarità del servizio (puntualità degli a/m)</i> | 1 | Voli in ritardo complessivi (solo partenze) : a) tratte nazionali e comunitarie b) tratte internazionali < 3 ore volo c) tratte internazionali > 3 ore volo | n. ritardi in partenza / totale voli in partenza |
| | 2 | Voli in ritardo per cause imputabili al vettore (solo partenze): a) tratte nazionali e comunitarie b) tratte internazionali < 3 ore volo c) tratte internazionali > 3 ore volo | n. ritardi in partenza imputabili al vettore / totale voli in partenza |
| | 3 | Voli in partenza complessivamente cancellati | n . voli cancellati / n.voli programmati in partenza |
| | 4 | Voli in partenza cancellati per cause imputabili al vettore | n.voli cancellati in partenza a causa del vettore / n.voli programmati in partenza |
| <i>Pulizia e condizioni igieniche</i> | 5 | Interventi di riallestimento su voli a lungo raggio con durata superiore alle 5 ore. | Si/no |
| | 6 | Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche all'interno dell'aeromobile in partenza | % pax soddisfatti |
| <i>Comfort del viaggio</i> | 7 ^[1] | Qualità pasti e bevande a bordo | % pax soddisfatti |
| | 8 ^[1] | Percezione del comfort a bordo | % pax soddisfatti |
| | 9 ^[1] | Intrattenimenti a bordo (giornali, film, musica) | % pax soddisfatti |
| <i>Informazioni alla clientela</i> | 10 ^[1] | Rilevazione dei tempi di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni : a) In presenza di un sistema automatizzato: rilevazione b) In assenza sist. aut.: percezione adeguatezza dei tempi di attesa al telefono | a) Tempo medio di attesa b) % utenti soddisfatti |
| | 11 ^[1] | Percezione adeguatezza informazioni ricevute a terra | % utenti soddisfatti |
| | 12 | Percezione adeguatezza informazioni e annunci in volo | %pax soddisfatti |

| | | | |
|--|-------------------|--|--|
| <i>Servizi aggiuntivi</i> | 13 | Percezione dell'assistenza ricevuta in caso di attesa prolungata sull'aeromobile. | % pax soddisfatti |
| | 14 ^[2] | In caso di cancellazione o di grave ritardo dei voli in partenza (comunque superiore alle 2 ore), oltre a garantire una presenza incisiva e visibile del personale in grado di assicurare adeguate informazioni, si offrirà un'adeguata assistenza ^[3] compatibile con la natura ed entità del disagio procurato e consistente in: <ul style="list-style-type: none"> - telefonate o fax; - ristorazione; - sistemazione alberghiera; - riprotezione mediante il primo volo utile o con mezzi di superficie. | Si (da indicare solo per i servizi assicurati) |
| <i>Aspetti comportamentali e relazionali</i> | 15 | Cura dell'aspetto e dell'uniforme | % pax soddisfatti |
| | 16 | Percezione complessiva aspetti relazionali e comportamentali (efficienza, efficacia, cortesia, disponibilità) | % pax soddisfatti |
| <i>Assistenza passeggeri a mobilità ridotta</i> | 17 | Possibilità per il PRM di viaggiare senza accompagnatore se autosufficiente | Si / No ed eventuali eccezioni |
| | 18 | Movimentazione a bordo con WCH in dotazione, secondo il tipo di aeromobile utilizzato. | Si / No, per ogni tipologia di a/m in dotazione |
| | 19 | Numero di passeggeri PRM accettabili per tipo di aeromobile. | Elenco a/m con specifico n. di PRM accettabili |
| | 20 | Facilitazioni procedurali per l'accettazione dei PRM | Si / No, con specifica procedure stabilite |

Da misurarsi mediante sondaggio

[1] Indicatore non obbligatorio in caso di voli charter (il relativo fattore di qualità rientra essenzialmente nella responsabilità del noleggiatore)

[2] Indicatore da inserire su base volontaria

[3] Ove le condizioni locali lo consentano e in assenza di specifiche circostanze eccezionali che potrebbero impedire l'erogazione del servizio (disordini politici, scioperi, avverse condizioni meteo, ecc.) o determinare un ulteriore ritardo.

Appendice 3: indicatori essenziali per il migliore uso della capacità di scalo (preliminari)

Settore passeggeri:

- Tempi di riconsegna bagagli (tempo di attesa dal Block-on del primo e ultimo bagaglio sul nastro di riconsegna).
- Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero.
- Attesa in coda alle biglietterie.
- Attesa in coda al check-in.

Settore merci:

- Intervallo di tempo minimo di messa a disposizione della merce, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, in caso di:
 - merce sfusa;
 - unità di carico intere;
 - unità di carico da disallestire, con spedizioni non consolidate;
 - unità di carico da disallestire, con spedizioni consolidate.
- Intervallo di tempo minimo di accettazione, rispetto all'orario schedulato di partenza del volo, in caso di:
 - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg);
 - unità di carico interi già confezionati.

Appendice 4: indicatori di qualità relativi alle attività di gestione aeroportuale Settore cargo (preliminari)

| <i>Fattore di qualità</i> | <i>N.</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Unità misura</i> | |
|--|--|--|---|-------------------------------|
| <i>Sicurezza nell'area merci</i> | 1 | presenza di apparecchiature per controllo radiogeno merci presso l'aerostazione merci | si – no; precisare numero dimensioni e peso max colli ispezionabili | |
| | 2 | percezione, da parte degli operatori, del livello di sicurezza nell'area merci | % di soddisfazione degli operatori | |
| <i>Sicurezza patrimoniale</i> | 3 | <i>presenza di un servizio di vigilanza all'esterno dei magazzini</i> | | |
| | | all'area viabilità | si-no | |
| | ai magazzini | si-no | | |
| | 4 | percezione livello complessivo di sicurezza patrimoniale dello scalo merci da parte degli operatori | % di soddisfazione degli operatori | |
| <i>Regolarità del servizio</i> | 5 | merci disguidate dallo scalo | % disguidi sul totale annuo | |
| | 6 | tempo massimo di reazione di comunicazione alle irregolarità in import | TOA+ x minuti nel 95% dei casi | |
| | 7 | ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci | % ritardi sul totale annuo | |
| | 8 | tempo massimo attesa camion all'inizio dello scarico | tempo attesa nel 90% dei casi | |
| | 9 | <i>tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione</i> , nelle eventualità di wide body, narrow body e aviocamionato, in caso di: | | tempo attesa nel 90% dei casi |
| | | merce sfusa | | |
| | | unità di carico intere | | |
| | | unità di carico da disallestire con spedizioni non consolidate | | |
| | 10 | <i>tempo limite di accettazione, rispetto all'orario schedulato di partenza del volo, in caso di:</i> | | tempo limite nel 90% dei casi |
| | | ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) | | |
| | | unità di carico intere già confezionate | | |
| | 11 | unità di carico da confezionare | | tempo limite nel 90% dei casi |
| tempo limite di accettazione della merce espressa per un numero predefinito (ogni gestore preciserà il numero) di colli e per tipologia di confezionamento | | | | |
| 12 | percezione complessiva sul servizio ricevuto | | % di soddisfazione degli operatori | |
| <i>Pulizia e igiene</i> | 13 | percezione livello pulizia da parte degli operatori | % di soddisfazione degli operatori | |
| <i>Infrastrutture impianti e attrezzature</i> | 14 | sistema meccanizzato carico- scarico autocarri | numero linee e posizioni per linea; caratteristiche essenziali | |
| | 15 | <i>indicazione di eventuale disponibilità di:</i> | numero e tipologia | |
| | | sistema meccanizzato di stoccaggio ULD | | |
| | stazioni di pallettizzazione e spallettizzazione | | | |
| | bilance per la pesatura e per la verifica dimensioni ULD | | | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Servizi aggiuntivi | 16 | servizi di ristoro, igiene e facilities per gli operatori nell'area cargo o nelle immediate vicinanze | si – no; specificare servizi |
| | 17 | <i>presenza di infrastrutture :</i> | si – no e caratteristiche essenziali |
| | | 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 | | | |
| 18 | disponibilità uffici per operatori | si-no e superficie | |
| 19 | disponibilità magazzini per operatori | si-no e caratteristiche essenziali | |
| 20 | esistenza zona stoccaggio ULD vuote | si-no | |
| 21 | percezione degli operatori sulla qualità e disponibilità dei servizi aggiuntivi di cui agli indicatori 16 e 17 | % di soddisfazione degli operatori | |
| Informazioni | 22 | efficacia della segnaletica esterna | % di soddisfazione degli operatori |
| Aspetti relazionali e comportamentali | 23 | percezione sulla professionalità e cortesia del personale addetto all'handling merci | % di soddisfazione degli operatori |
| Integrazione modale | 24 | disponibilità parcheggi auto e autocarri | numero e superficie |
| | 25 | accessibilità al terminal merci | % di soddisfazione degli operatori |
| Ambiente | 26 | raccolta differenziata dei rifiuti (specificare tipologia) | si – no; modalità e caratteristiche essenziali |

Indicatori da misurarsi mediante sondaggio

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

INFORMAZIONI GENERALI DA COMUNICARE AGLI UTENTI :

- orario di apertura per consegna delle merci in arrivo ed in partenza;
- presenza e orario degli Enti di Controllo (Guardia di Finanza, Dogana, Veterinario, Fitopatologo, Sanità Aerea, CITES);
- disponibilità di comunicazione per via telematica delle informazioni relative alle merci in arrivo e in partenza;

AIRLINE PASSENGER SERVICE COMMITMENT

Airlines in Europe have developed the Airline Passenger Service Commitment following consultation with representatives of Air Travellers, European Governments and the European Commission.

Strong competition between airlines has provided Europe's air travellers with an increased choice of airline, airport, price and service. The Airline Passenger Service Commitment contains non-legally binding commitments to deliver defined standards of service to air travellers. The code covers 14 areas, before travel, during travel and after travel. It describes the level of service air travellers may expect consistently from signatory airlines. It will enable air travellers to make a more informed choice of airline when planning their travel arrangements.

The airlines that are signatories to this Airline Passenger Service Commitment will continue to compete vigorously to meet the needs of customers by offering different products and different levels of customer service. They will endeavour to achieve the standards set out in this Airline Passenger Service Commitment on a consistent basis.

Signatory airlines will each develop their own individual service plans incorporating the Airline Passenger Service Commitment. Signatory airlines will establish staff training programmes and introduce changes to their computer systems to implement the Airline Passenger Service Commitment. During this implementation period, some elements of the Airline Passenger Service Commitment may not be delivered by every airline.

Signatory Airlines agree to:

1. Offer the Lowest Fare Available through each of its Direct Outlets

- a. Each airline will offer the lowest appropriate fare available for which the passenger is eligible through its own telephone reservation system, through its own website and through its own ticket offices for the date, flight and class of service requested.
- b. Each airline will inform passengers that different fares may be available through these different outlets.
- c. Each airline will inform the passenger about the terms and conditions which apply to the fare chosen and any applicable taxes, fees and charges.

2. Honour the Agreed Fare After Payment

After payment for the ticket has been made, no fare increase will apply for the date, flight and class of service booked. However, any change in taxes, fees and charges will be subject to additional payment or refund.

3. Notify Passengers of Known Delays, Cancellations and Diversions

Each airline will notify passengers at the airport and on board an affected aircraft, as soon as possible, of the best available information regarding known delays, cancellations and diversions.

4. Assist Passengers Facing Delays

- a. Each airline will provide appropriate assistance, for example refreshments, meals, accommodation, to its passengers facing delays beyond two hours* provided that local conditions allow for such assistance to be delivered. This assistance may not apply in situations involving political unrest or long strikes in essential services or other exceptional circumstances beyond the airline's control. Also, assistance may not be provided if to do so would further delay departure.

* The assistance given to delayed passengers on an inclusive tour package flight will be in

- b. The assistance described in paragraph 4a may not be offered on routes operated under public service obligations in accordance with the policy of the authority defining the obligation or when weather causes disruption on routes on which the regularity of operations is significantly affected by weather conditions or on routes of less than 300 km serving remote airports operated by aircraft with fewer than 80 seats.
- c. Each airline will produce a clear and concise statement of its policy, which will be made available to its passengers. This will include a list of routes on which any exceptions apply.

5. Deliver Baggage as Quickly as Possible

Each airline will make every reasonable effort to deliver all checked baggage to the Arrivals Hall area as quickly as possible. In the case of mishandled checked bags, each airline will make every reasonable effort to deliver the mishandled bag to the passenger within 24 hours of its arrival at final destination, free of charge. Immediate assistance sufficient to meet the reasonable short-term needs of the passenger will also be offered by the airline.

6. Allow Telephone Reservations to be Held or Cancelled without Commitment or Penalty within 24 Hours

Subject to applicable ticketing deadlines, each airline will allow the passenger either:

- i) to hold a telephone reservation made directly with the airline without payment for a minimum of 24 hours or,
- ii) where the airline requires immediate payment at the time of booking, to cancel a reservation without penalty for up to 24 hours.

Passengers will be advised which reservations method applies at the time of booking.**

** accordance with the published policy of the tour organiser.
Some leisure airlines may decide to provide this facility only until 3 days before flight departure. This offer may not apply on routes operated by aircraft with fewer than 80 seats. Any such exclusions should be notified by the airline.

7. Provide Prompt Refunds

- a. Where a passenger claims and is entitled to a refund on a ticket purchased direct from the airline, each airline will issue refunds within 7 business days for credit card purchases and within 20 business days for cash or cheque purchases.
- b. Any taxes, fees and charges collected with the fare and shown on the ticket will be refundable where the ticket is not used. This will include non-refundable tickets and the refund will be issued within the same time limits as above.

8. Provide Assistance to Passengers with Reduced Mobility and Passengers with Special Needs

Each airline will publicise the services it offers for handling passengers with special needs and for assisting passengers with reduced mobility in an appropriate manner compatible with applicable safety regulations. For passengers with reduced mobility the airlines commit themselves to support the attached paper on “Meeting the Needs of People with Reduced Mobility”.

9. Meet Passengers’ Essential Needs during Long On-Aircraft delays

The airline will make every reasonable effort to provide food, water, lavatories and access to medical treatment for passengers on board an aircraft that is on the ground for an extended period of time without access to the terminal, as consistent with passenger and employee safety and security concerns.

Airlines will make every reasonable effort not to keep passengers on board in long delays.

10. Take Measures to Speed Up Check-in

Airlines will set reasonable check-in deadlines and in co-ordination with the airports will take appropriate steps to avoid congestion in departure areas and will take measures to speed up check-in to assist passengers to meet their check-in deadlines. These measures could include e-ticketing and automated check-in systems, self-service check-in, mobile check-in stations, off airport check-in, fast track check-in and queue combing.

11. Reduce the Number of Passengers Who are Involuntarily Denied Boarding

In the event of a flight at departure time having more passengers than seats available, each airline will first seek volunteers who are prepared to stand down from the flight, subject to any security and/or operational constraints at the airport concerned.

12. Provide Information to Passengers Regarding its Commercial and Operational Conditions

Airlines will provide their passengers with the following information relevant to their journey:

A. At the time of booking (if available):

- i. Planned scheduled time of departure and arrival of the flights
- ii. Airport/terminal of departure and arrival
- iii. The number of en-route stops
- iv. Any change of aircraft, terminal or airport
- v. Any conditions attached to the fare to be paid
- vi. Name of operating carrier and flight number
- vii. If it is a smoking flight

In the event of substitution of operating carrier which has not previously been disclosed and which is not acceptable to the ticket holder, the passenger will be given the right to a refund or carried on the airline's next flight on which space is available in the same class.

B. With the confirmation invoice or with the ticket:

- i. Confirmation of flight times
- ii. Free baggage allowance and liability limits
- iii. Cabin baggage allowance

If, after purchase of the ticket, the airline makes a significant change to the scheduled flight time which is not acceptable to the passenger, and the airline is unable to book the passenger on an alternate flight which is acceptable to the passenger, he/she will be entitled to a refund.

C. On request: (for the airline's own services and where available for services operated by other carriers)

- i. The aircraft type scheduled to be operated on the route and seat pitch
- ii. Services normally offered on board
- iii. Facilities for passengers with special needs and any charge made for using them (except for passengers with reduced mobility as provided for under Article 8)
- iv. Whether specific seats can be allocated or pre-booked
- v. Charges for excess baggage
- vi. Its Conditions of Carriage
- vii. Details of frequent flyer programme, if any
- viii. Assistance programs for baggage lost, damaged or delayed
- ix. Details of the Airline Passenger Service Commitment and airline's own service plan.

13. Provide Information on Operating Carrier

In case of flights operated under a code share, franchise or long term planned lease agreements, airlines will:

- i. Inform passengers of the name of the airline actually operating the flight. Passengers will be informed:
 - upon reservation, whenever such reservation is made through a distribution channel under the direct control of the airlines, i.e. airlines' own offices, airlines' telephone reservation centre and airlines' own websites; and
 - at the airport upon check-in.

As regards a reservation made through a channel which is not under the direct control of the airlines, i.e. travel agencies and websites other than airlines' own websites, airlines will remind travel agents and websites' operators to systematically inform passengers at the time of reservation.

- ii. Make it clear through appropriate wording that the passenger's contract is with the marketing airline, i.e., the airline whose designator code appears on the flight coupon or routing slip next to the flight number.

- iii. Inform passengers travelling on code shared services that the level of service may be different and the Airline Passenger Service Commitment may not apply.

14. Be Responsive to Passengers' Complaints

Under normal circumstances each airline will provide a substantive response to written complaints within 28 days from the date of receipt. When this does not permit sufficient time for the complaint to be properly investigated an interim response will be provided giving the reason for the delay. Each airline will designate a convenient point of passenger contact for all complaints and the address and/or phone number and departmental name of this customer service function will be provided in timetables, on websites and any other public information source and will also be available at all travel agents accredited by airlines.

ATTACHMENT

MEETING THE NEEDS OF PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY

(PRMs)

Introduction

The purpose of this document is to improve the accessibility of air travel to people with reduced mobility by ensuring their needs are understood and provided for, and their safety and dignity are respected. It is aimed at airlines providing services and facilities at airports and on aircraft, and forms the basis on which a voluntary Code (or Codes) of Practice may be prepared. When preparing Codes, the appropriate provisions of the European Civil Aviation Conference (ECAC) Document 30 (Section 5), and the International Civil Aviation Organisation (ICAO Annex 9) will be considered. These documents provide technical information and are produced, following consultation with the airline industry, by governmental agencies concerned with establishing standards and recommended practices.

Definition

A person with reduced mobility (PRM) is understood to mean any person whose mobility is reduced due to any physical disability (sensory or locomotory), an intellectual impairment, age, or any other cause of disability when using transport and whose situation needs special attention and the adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers.

Basic assumptions

1. PRMs have the same rights as other citizens to freedom of movement and freedom of choice. This applies to air travel as to all other areas in life.
2. Airlines, airports and related service providers have a responsibility to meet the needs of PRMs. PRMs also have a responsibility to identify their needs to the proper channels at the proper time.
3. Information must be made available to enable PRMs to plan and make their journey.
4. The cost of providing for the needs of PRMs must not be passed directly to the PRMs.

5. Disability should not be equated with illness and therefore PRMs must not be required to make medical declarations about their disability as a condition of travel.
6. Organisations representing PRMs will be consulted on issues relevant to PRMs.
7. Staff will be given appropriate training in understanding and meeting the needs of PRMs.
8. Control and security checks should be undertaken in a manner which respects the dignity of PRMs.
9. PRMs must be enabled to remain independent to the greatest possible extent.

Airline Practices

- No carrier will refuse a PRM except where he/she cannot safely be carried or cannot physically be accommodated. When the carriage of a PRM is refused, carriers will explain clearly and explicitly the reasons for refusal.
- When a PRM declares that he/she is self-reliant (self-sufficient and capable of taking care of all of his/her physical needs independently in flight), the airline should accept that declaration. The airline should then be under no obligation to provide on-board assistance which contravenes health, safety or hygiene requirements where such declaration has been made.
- Airlines will pursue technical and operational options for improving access and facilities on aircraft of all sizes, particularly when major refurbishment is undertaken.
- Where a direct route is not possible for a PRM, (e.g. because of small aircraft), airlines will endeavour to suggest an acceptable alternative.
- Regardless of the size of airport and aircraft, arrangements for embarkation and disembarkation should respect the dignity of PRMs.
- Airlines will, where space permits, provide on-board equipment/ facilities to aid the self-reliance of PRMs within limits of health, safety and hygiene.
- PRMs will have equal choice of seat allocation, subject to safety requirements. Airlines will explain clearly and explicitly the reasons for not allocating a specific seat when the request is not met for safety reasons.

- Certified Service Dogs will be carried in the cabin, subject to national importation and airline regulations. Where they are carried, there will be no charge.
- PRMs will not be charged for the carriage of basic mobility equipment or other essential disability assistive devices.
- Airlines must take all reasonable steps to avoid loss or damage to mobility equipment or other disability assistive devices. Where loss or damage occurs, airlines will make appropriate arrangements to meet the individual's immediate mobility needs.

— END —



The Voice of Europe's Airports

AIRPORT VOLUNTARY COMMITMENT ON AIR PASSENGER SERVICE

PREAMBLE

European airports have developed an Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service following extensive consultation with representatives of consumers, European governments, the European Commission and the air transport industry.

Air passengers' expectations have grown considerably in recent years especially in regard to quality of service. Furthermore, as airports are working more and more in a competitive environment, quality criteria have been widely adopted by European airports as a means of competitive definition.

The Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service contains commitments to deliver a defined quality of service to air travellers. Although the commitments are not legally-binding, the signatories to the Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service will continue to strive to meet the needs of customers and achieve the quality set out in this Commitment on a consistent basis.

Signatory airports will each develop their own individual service plans incorporating the Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service.

Clearing the confusion between airport, airline and others

Clarification: When a passenger buys an air ticket their contract is with the airline. In fact no contractual relationship exists between passengers and airports. However, airport operators recognise that they have a duty of care towards the passengers.

Clarification: Many “airport services” are not performed by the airport operator at all and, although airports strive to work closely with all business partners and government agencies, often airports have little or no choice over the selection of these suppliers. This can include critical services such as ground handling, which is organised by airlines and covers matters such as check-in and baggage delivery, as well as security checks, border controls, airport access etc. Unfortunately, the airport operator cannot be held responsible should the level of these services fall below a desired level.

1. PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

Each airport will prominently publicise the services it offers for assisting passengers with reduced mobility (PRMs). Most crucially each airport commits itself to the new special protocol on "Meeting the needs of people with reduced mobility" (attached).

2. PASSENGER INFORMATION ON LEGAL RIGHTS

Each airport will prominently display in key strategic locations:

- The European Commission's "Charter on Air Passenger Rights"
- Future material prepared by the European Commission which aims to inform passengers of their rights under European Union and other international law.

3. ASSISTANCE DURING PERIODS OF SIGNIFICANT DELAYS OR DISRUPTION

Each airport will make available the information given by airlines about expected delays and update passengers as frequently as possible.

Each airport will have contingency plans for assisting involuntarily stranded passengers suffering significant delay. This plan will address the most important needs of passengers, including appropriate seating arrangements, medical support and support for those with particular needs such as families with young children.

Each airport will make every effort to ensure catering concessionaires remain open during such periods.

Each airport will set up appropriate working arrangements with other organisations to provide effective care for passengers in this situation.

4. AIRPORT ACCESS AND GROUND TRANSPORTATION

Each airport will work closely with partners to develop and improve public transport. Wherever possible airports will encourage public transport timetables to be co-ordinated with airline schedules.

5. PROVISION OF INFRASTRUCTURE FOR CHECK-IN, BAGGAGE AND SECURITY

Each airport will provide appropriate infrastructure for business partners (airlines, ground handling companies etc) for serving passengers at check-in, baggage delivery, security and border control.

6. MAINTENANCE

Each airport will ensure that all equipment used to serve passengers is subject to regular and systematic maintenance in compliance with the manufacturers' recommended guidelines. This is particularly important for equipment critical for core airport operations – baggage handling systems, escalators, moving walkways, air conditioning, lifts, car park equipment etc.

7. TROLLEY MANAGEMENT

Each airport will ensure that sufficient trolleys for passengers with hold baggage are available and in good working order at all times at appropriate locations.

8. WAY-FINDING AND INFORMATION DESKS

Each airport will ensure user-friendly and comprehensive signage, taking account of local culture and language without compromising the benefits of consistency. All signs, brochures and other materials and any modern technology (such as Internet pages) will be used in the simplest and clearest way possible.

Each airport will have staffed information desks, wherever feasible, which will be open in line with the airport or terminal's operating hours.

9. CLEANLINESS

Each airport will ensure that all public areas are kept clean at all times. Particular care will be taken over the cleanliness of toilets and washrooms.

10. CUSTOMER COMMENT MANAGEMENT

Each airport will ensure that there are clearly promoted and understandable comment and complaint procedures. Customer comments will be stored for easy access and management.

Each airport will establish a reliable method of monitoring, investigating and evaluating customer compliments, comments and complaints. Under normal circumstances, each airport will provide a response to a complaint within 28 days of receipt. When this does not permit sufficient time for a complaint to be investigated, an interim response will be provided giving the reason for the delay.

11. REGULAR REPORTING

Each airport will produce regular consumer reports (at least once a year) based on passenger satisfaction results. These reports will be made available to the relevant national or international bodies.

The performance indicators will usually take the form of passenger satisfaction levels measured through regular monitoring in all those areas which are totally under the airports' control. Examples of exceptions to this are:

- During times where contingency plans are in operation to deal with severe disruption.
- When check-in, baggage handling and security is provided by a third party.
- On issues of airport access when services are provided by transport partners.

There will also be a performance indicator measuring the number of days taken to respond to passenger comment as defined in paragraph 10 "Customer comment management" above.

ATTACHMENT

SPECIAL PROTOCOL TO MEET THE NEEDS OF PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY

Introduction

The purpose of this document is to improve the accessibility of air travel to people with reduced mobility by ensuring that their needs are understood and provided for, and that their safety and dignity are respected. It forms the basis on which a voluntary Code (or Codes) of Practice may be prepared by airports. When preparing Codes, the appropriate provisions of the European Civil Aviation Conference (ECAC) Document 30 (Section 5), and the International Civil Aviation Organisation (ICAO Annex 9) will be incorporated.

Definition of a person with reduced mobility (PRM)

A person with reduced mobility (PRM) is understood to mean any person whose mobility is reduced due to any physical disability (sensory or locomotory), an intellectual impairment, age, or any other cause of disability when using transport, and whose situation needs special attention or adaptation of services ordinarily made available to all passengers.

Basic assumptions

- PRMs have the same rights as other citizens to freedom of movement and freedom of choice. This applies to air travel as to all other areas in life.
- Airports and related service providers have a responsibility to meet the needs of PRMs. PRMs also have a responsibility to identify their needs to the proper channels at the proper time.
- Information, using accessible formats, must be made available to enable PRMs to plan and make their journey.
- Disability should not be equated with illness and therefore PRMs must not be required to make medical declarations about their disability as a condition of travel.

- Organisations representing PRMs will be consulted on all issues relevant to PRMs.
- Staff will be given appropriate training in understanding and meeting the needs of PRMs.
- Control and security checks will be undertaken in a manner which respects the dignity of PRMs.
- PRMs must be enabled to remain independent to the greatest possible extent.
- The cost of providing for the needs of PRMs must not be passed directly to PRMs.

PROVISION OF INFRASTRUCTURE

Each airport will ensure that its infrastructure is compatible with the needs of people with reduced mobility and that this part of the service is provided in an efficient manner.

This will include:

- Access to landside and airside ground transport;
- Parking, pick-up, drop-off and transfer arrangements;
- Information provided both audibly and visually.

— END —