



## Comitato Regolarità e Qualità dei servizi dell'Aeroporto di Napoli Dati per la **Carta dei Servizi 2017**

### 1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2016	OBIETTIVO 2017
1*	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano.	% passeggeri soddisfatti.	98.3	97*

### 2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2016	OBIETTIVO 2017
2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	99.1	99

### 3. REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2016	OBIETTIVO 2017
3*	Puntualità complessiva dei voli.	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza.	83.6	82.6*
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo.	n° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza.	0.9	1
5*	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi.	27	23:30*
6*	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi.	34	31:20*
7*	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero.	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi.	5:34	5:15*
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	100	99

Gli indicatori contrassegnati con \* sono contenuti nel Piano della Qualità allegato al Contratto di Programma ENAC-GESAC



#### 4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
9*	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette.	% di passeggeri soddisfatti.	93.4	95.6*
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione.	% di passeggeri soddisfatti.	99	99

#### 5. COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli.	% di passeggeri soddisfatti.	100	99
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.).	% di passeggeri soddisfatti.	99	99
13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione.	% di passeggeri soddisfatti.	99	99
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione.	% di passeggeri soddisfatti.	96.2	97

#### 6. SERVIZI AGGIUNTIVI

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione.	% di passeggeri soddisfatti.	81	81
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	89	90
17	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto.	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree.	100	100
18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presente	% di passeggeri soddisfatti	96.8	97
19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	N.D	90
20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole.	% di passeggeri soddisfatti.	99	99
21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti.	% di passeggeri soddisfatti.	95.8	95



22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti.	% di passeggeri soddisfatti.	94.1	94
----	---	------------------------------	------	----

## 7. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
23	Sito web di facile consultazione e aggiornato.	% di passeggeri soddisfatti.	98.9	99
24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi.	% di passeggeri soddisfatti.	98.6	98.6
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna.	% di passeggeri soddisfatti.	99.6	99
26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security).	% di passeggeri soddisfatti.	98.5	98
27*	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.).	% di passeggeri soddisfatti.	98.9	98.4*

## 8. SERVIZI SPORTELLO/VARCO

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
28	Percezione sul servizio biglietteria.	% di passeggeri soddisfatti.	87.5	87
29*	Tempo di attesa al check-in.	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.	15:44	19:40*
30	Percezione del tempo di attesa al check in.	% di passeggeri soddisfatti.	95	95
31*	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza.	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.	7	7*
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti.	% di passeggeri soddisfatti.	96.8	96.8

## 9. INTEGRAZIONE MODALE

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna.	% di passeggeri soddisfatti.	96	96
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	86	86

Gli indicatori contrassegnati con \* sono contenuti nel Piano della Qualità allegato al Contratto di Programma ENAC-GESAC.



## Comitato Regolarità e Qualità dei servizi dell'Aeroporto di Napoli Dati per la *Carta dei Servizi 2017*. **PRM.**

### 1. EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA.

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2016	OBIETTIVO 2017
1	<u>Per PRM in Partenza con prenotazione:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi.	5	5
2	<u>Per PRM in Partenza senza prenotazione:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi.	5	5
3*	<u>Per PRM in arrivo con prenotazione:</u> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi.	4:16	4:40*
4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotazione:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi.	0,08**	5

\*Campione non rappresentativo

### 2. SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety).

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2016	OBIETTIVO 2017
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione.	% Passeggeri PRM soddisfatti.	100	99
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% Passeggeri PRM soddisfatti.	97	97

### 3. INFORMAZIONI IN AEROPORTO.

	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2016	OBIETTIVO 2017
7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali.	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100	100
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul totale delle informazioni/istruzioni	100	100
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% Passeggeri PRM soddisfatti.	99	99



#### 4. COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI.

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100	100
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM.	0.01	0.01

#### 5. COMFORT IN AEROPORTO.

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	100	99
13 *	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti.	98	96.7*
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti.	100	99

#### 6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI.

	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Prestazione 2016</b>	<b>OBIETTIVO 2017</b>
15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti.	96.6	97
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	98.2	98