

# **Carta dei Servizi Cargo 2013 - 2014**

Aeroporto Leonardo da Vinci

# INDICE

La qualità al servizio delle merci	pag. 3
L'aeroporto Leonardo da Vinci	pag. 4
Una società che collega il mondo	pag. 5
Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR	pag. 6
La città delle merci	pag. 7-8
Le infrastrutture e i servizi	pag. 9-10
Orientarsi nella Cargo City	pag.11
I numeri della Cargo City	pag.12
La Carta dei Servizi	pag.13-17
Glossario	pag.18
Informazioni e numeri utili	pag.19-23

## LA QUALITA' AL SERVIZIO DELLE MERCI

Gentile Cliente,

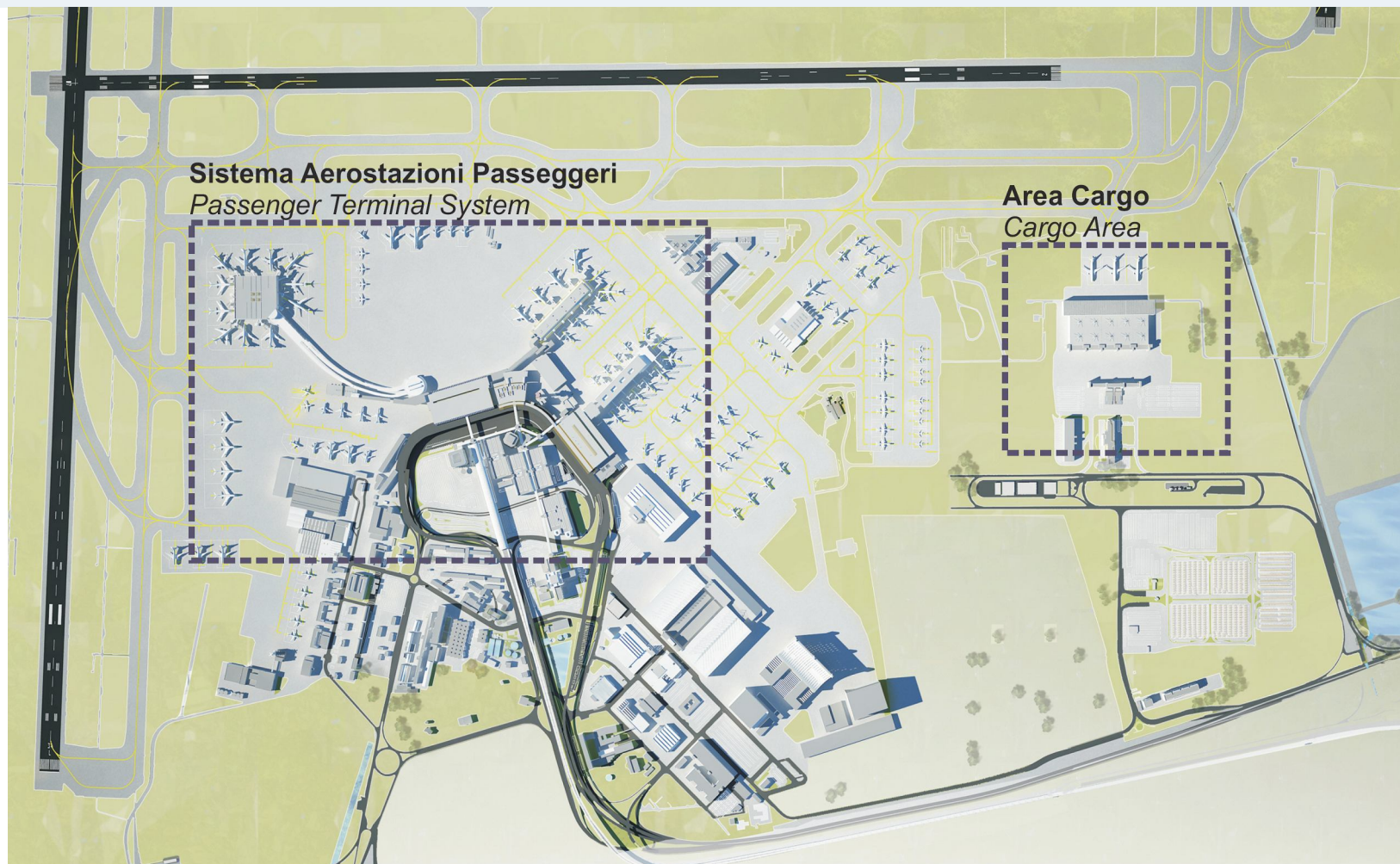
Aeroporti di Roma, attraverso la Carta dei Servizi, desidera illustrarle i servizi e le strutture dedicate al settore del trasporto merci presenti nell'aeroporto di Fiumicino.

La Carta dei Servizi descrive le attività principali e gli obiettivi di qualità per i servizi erogati dagli operatori, e rappresenta l'impegno dell'azienda nell'assicurare servizi adeguati alle esigenze dei Clienti.

Benvenuto in Cargo City.



# L'AEROPORTO LEONARDO DA VINCI



## UNA SOCIETA' CHE COLLEGA IL MONDO

ADR è la prima Società di gestione aeroportuale in Italia e la sesta in Europa per volumi di traffico. E' responsabile della gestione, in concessione esclusiva, dell'intero sistema aeroportuale di Roma, composto dall'aeroporto internazionale "Leonardo da Vinci" e dall'aeroporto "Giovan Battista Pastine" di Ciampino.

Una Società in costante crescita che, nel 2012, ha gestito un traffico complessivo di oltre 41,6 milioni di passeggeri, fornendo assistenza a più di 110 compagnie aeree e assicurando il collegamento della Capitale con circa 230 destinazioni.

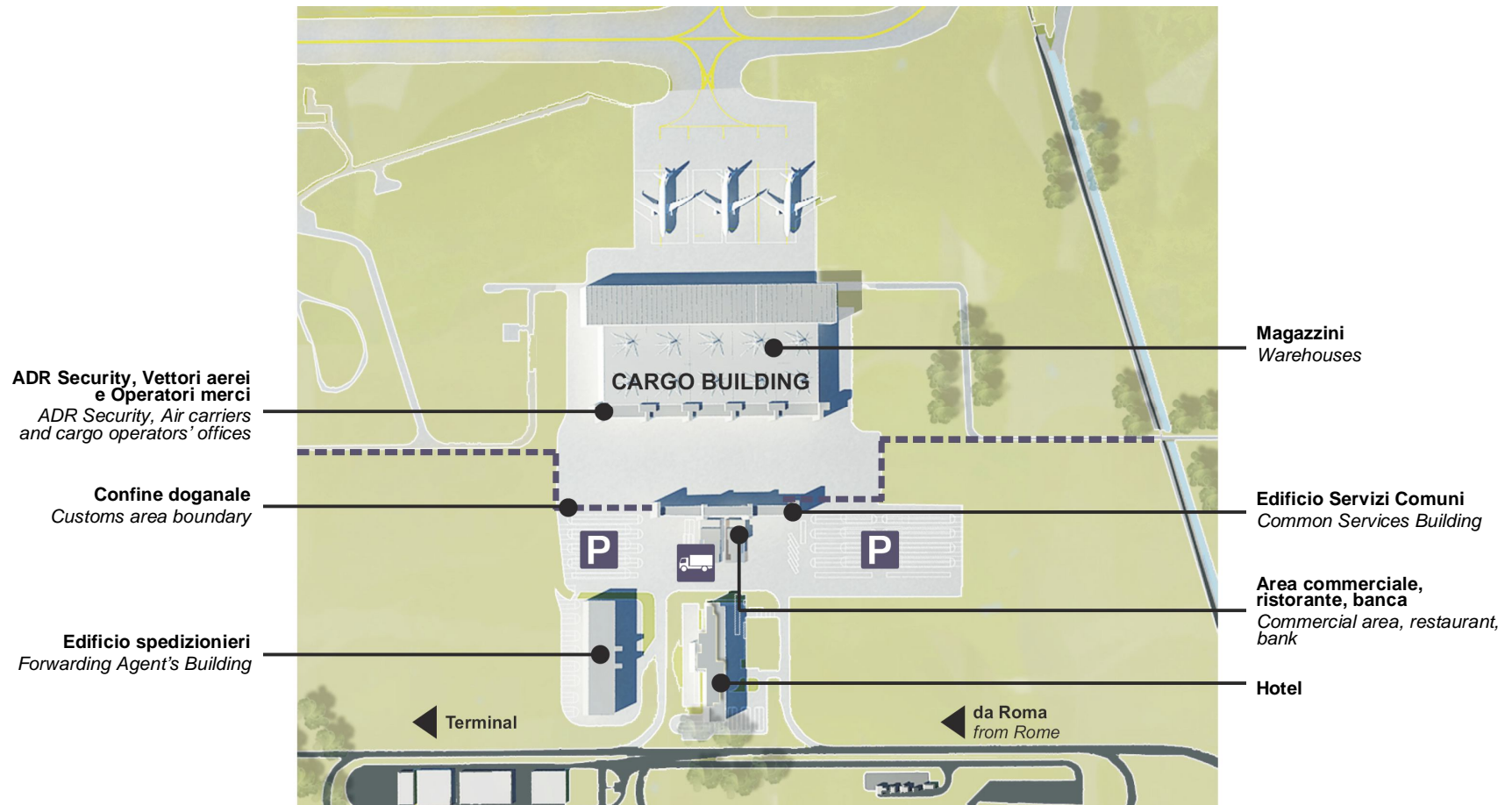
## LE ATTIVITA' AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

Aeroporti di Roma, in qualità di gestore del sistema aeroportuale romano, ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinando e controllando le attività degli operatori privati cui è tenuta ad assicurare l'accesso secondo i criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità.

In tale ambito, ADR svolge direttamente o attraverso Società controllate:

- progettazione, realizzazione, e manutenzione delle aerostazioni, edifici ed altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e delle informazioni al pubblico;
- sviluppo e gestione – diretta o tramite terzi, subconcessionari – delle attività commerciali e di ristorazione, di parcheggi, uffici e di spazi pubblicitari (tramite propria società controllata);
- erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controllo passeggeri, bagagli a mano e in stiva, merci e posta) anche per conto dei vettori e operatori aeroportuali
- assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, nel rispetto degli standard di servizio imposti dal documento ECAC/30 dell'Unione Europea.

# LA CITTA' DELLE MERCI



## LA CITTA' DELLE MERCI

Cargo City, inaugurata nel 2004, è una vera e propria “città delle merci” situata all’interno dell’hub aeroportuale Leonardo da Vinci. Il progetto Cargo City è stato voluto da Aeroporti di Roma per soddisfare la crescente domanda di traffico merci, in particolare del mercato del Lazio e del centro-sud Italia. Un progetto innovativo sotto ogni aspetto: strutturale, logistico, tecnologico e di sicurezza.

La struttura Cargo City è una realtà all’avanguardia, in grado di gestire e movimentare con efficienza oltre 300.000 tonnellate di merci l’anno di ogni tipo: merci deperibili, merci pericolose, merci di valore e animali.

La logistica. Cargo City, che si trova in una posizione strategica all’interno del sedime aeroportuale, è direttamente collegata alla rete autostradale, a circa 70 km dal porto di Civitavecchia e ben inserita in un contesto territoriale in grande espansione.

Non molto distante da Cargo City si trova la nuova Fiera di Roma.

## LE INFRASTRUTTURE E I SERVIZI

Alla Cargo City operano due handler merci, Fiumicino Logistica Europa, Groundcare e Alitalia in autoproduzione.

Particolare attenzione viene data alla merce deperibile, componente importante del traffico dell'aeroporto Leonardo da Vinci. I magazzini sono dotati di aree refrigerate e di un sistema di stoccaggio automatico denominato ETV (Elevator Transfer Vehicle).

Cargo City dispone, inoltre, di tre piazzole per aeromobili "all cargo", posizionate proprio di fronte ai magazzini in modo da agevolare e velocizzare le operazioni di assistenza merci.

In Cargo City sono presenti gli Enti di Stato preposti allo svolgimento delle attività: l'Agenzia delle Dogane, la Guardia di Finanza, la Sanità Aerea, il Servizio Veterinario e quello del Fitopatologo, il Corpo Forestale dello Stato ed altri, che permettono l'espletamento di tutte le pratiche necessarie per la movimentazione della merce in importazione ed esportazione.

## LE INFRASTRUTTURE E I SERVIZI

Ampi spazi per uffici e magazzini sono dedicati ai vettori aerei, agli spedizionieri ed agli operatori merci. Tutta l'area è servita da parcheggi e da un servizio di collegamento bus con i terminal passeggeri. Nella Cargo City sono disponibili anche aree commerciali: sono presenti una banca, un ristorante e un albergo a tre stelle.



## **ORIENTARSI NELLA CARGO CITY – INFORMAZIONI UTILI PER GLI UTENTI PRIVATI**

### **Spedire le merci.**

Per spedire la merce bisogna rivolgersi direttamente a una compagnia aerea o a una società di spedizioni internazionali. In entrambi i casi dovranno essere fornite tutte le informazioni relative al mittente, al destinatario e alle merci (dimensioni – peso – contenuto).

### **Ritirare le merci.**

Il cliente viene avvisato dell'effettivo arrivo della merce al Leonardo da Vinci, dalla compagnia aerea che ha effettuato il trasporto o direttamente dall'operatore merci che ha fatto l'assistenza.

## I NUMERI DELLA CARGO CITY

<b>Magazzini cargo mq</b>	25 536
<b>Aerostazione merci – uffici mq</b>	3 450
<b>Edificio spedizionieri mq</b>	4 340
<b>Edificio enti di Stato mq</b>	3 788
<b>Area di carico/scarico mq</b>	3 015
<b>Posizioni carico/scarico</b>	33
<b>Stalli di carico/scarico mq</b>	1 992
<b>Piazzale di movimentazione merci mq</b>	17 766
<b>Parcheeggi per aeromobili wide-body</b>	3
<b>Posti auto</b>	932
<b>Area commerciali mq</b>	16 580

## LA CARTA DEI SERVIZI

### **La Carta: una garanzia per far viaggiare le merci.**

La Carta dei Servizi è un vero e proprio “documento di garanzia” per gli utenti che devono spedire o ricevere merci. In essa sono descritte le attività svolte dagli operatori coinvolti nella movimentazione della merce.

Questa seconda edizione rappresenta un nuovo appuntamento con i Clienti, per testimoniare l’impegno di ADR nel garantire adeguati livelli di qualità per i servizi erogati.

Ad un anno dell’entrata in vigore della prima edizione della Carta dei Servizi per il settore Merci, sono state coinvolte tutte le parti interessate per ridefinire la struttura degli standard e concordare nuovi livelli di qualità. Inoltre, ADR effettua su base quotidiana e campionaria il monitoraggio dei livelli di servizio erogati e verifica il rispetto degli standard della Carta dei Servizi.

## LA CARTA DEI SERVIZI – COME LEGGERE GLI STANDARD

Nella Carta sono riportati gli indicatori di qualità e la relativa performance prevista per il biennio 2013-2014.

### **Gli Indicatori di Qualità.**

Definiscono il livello della prestazione dei servizi offerti riferendosi a dati oggettivi (es. tempo per il ritiro della merce).

### **Le Unità di Misura.**

Sono i parametri oggettivi identificati per la rilevazione della qualità di ciascun servizio.

### **Livello di Qualità.**

E' quello previsto per il biennio 2013 - 2014.

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Gli accordi tra gli operatori sulle modalità di effettuazione e della tempistica dei servizi svolti nell'area cargo sono volti ad assicurare un servizio organizzato, efficiente e regolare.

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO – MERCI IN IMPORT

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	LIVELLO DI QUALITA' 2013-2014	MODALITA' DI MISURAZIONE
<p><b>INDICATORE 1</b></p> <p>Tempo massimo per il trasporto della merce con relativa documentazione da sottobordo a infrastruttura cargo</p>	<p>Intervallo di tempo che intercorre tra Actual Time of Arrival (ATA) volo e l'arrivo della merce ( sfusa o unitizzata) nel piazzale cargo airside, con annessa documentazione.</p>	<p>Tempi che seguono nel 90% dei casi</p> <p>ATA + 75 mn.</p>	<p>Rilevazione a campione (ADR)</p>
<p><b>INDICATORE 2</b></p> <p>Tempo di consegna della merce con relativa documentazione in arrivo al cliente e notifica di eventuali irregolarità</p>	<p>Intervallo di tempo limite tra Actual Time of Arrival (ATA) volo e la messa a disposizione della merce, pronta per la consegna, da parte dell'handler merci.</p>	<p>Tempi che seguono nel 90% dei casi</p> <p>Wide body:</p> <p>ATA +300' per voli fino a 3 ULD da disallestire, compresa la merce sfusa</p> <p>ATA +480' per voli con più di 3 ULD da disallestire, compresa la merce sfusa</p> <p>ATA + 195' per merce deperibile e sensibile</p> <p>Narrow body:</p> <p>ATA +180' General Cargo</p> <p>ATA +150 per merce deperibile e urgente</p>	<p>Rilevazione a campione e tramite sistemi informatici degli handler e dei vettori</p>
<p><b>INDICATORE 3</b></p> <p>Tempo di consegna al cliente dallo scarico-rilascio in cassa</p>	<p>Intervallo di tempo limite tra il rilascio, in cassa, e la consegna della merce al cliente.</p>	<p>Tempi che seguono nel 90% dei casi</p> <p>General cargo 60'</p> <p>Merce deperibile e merce sensibile 30'</p>	<p>Rilevazione a campione (ADR)</p>

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO – MERCI IN EXPORT

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	LIVELLO DI QUALITA' 2013- 2014	MODALITA' DI MISURAZIONE
<b>INDICATORE 4</b> Tempo massimo di attesa per l'accettazione documentale	Intervallo di tempo che intercorre tra la presentazione del bordereau da parte del cliente e l'accettazione dello stesso da parte dell'handler cargo.	Tempi che seguono nel 90% dei casi 40'	Documentazione fornita dagli handler cargo
<b>INDICATORE 4 BIS</b> Tempo che intercorre dall'accettazione del bordereau all'inizio della spunta	Intervallo di tempo che intercorre tra l'accettazione del bordereau e l'inizio della spunta della merce da parte dell'handler cargo. Il parametro assume valori diversi nei periodi di picco (dalle ore 18.00 di venerdì alle ore 16.00 di sabato)	Tempi che seguono nel 90% dei casi Merce sfusa: <i>Periodo di picco: 4 ore</i> <i>Periodi standard: 1 ora</i> ULD: 1 ora	Documentazione fornita dagli handler cargo
<b>INDICATORE 5</b> Disponibilità delle merce preparata per l'imbarco con la relativa documentazione	Intervallo di tempo minimo tra l'orario schedulato del volo (STD) e il momento di disponibilità della merce per essere trasportata sottobordo.	Tempi che seguono nel 90% dei casi Wide body: STD – 150' Narrow body: STD – 90'	Rilevazione a campione (ADR)

## GLOSSARIO

**ADR:** Aeroporti di Roma S.p.A.

**Enti di Stato:** ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), Carabinieri, Polizia di Frontiera Aerea, Guardia di Finanza, Polizia municipale, Agenzia delle Dogane.

**Handler:** società erogatrice di servizi di assistenza ai passeggeri legati direttamente al volo (biglietteria, check-in, gestione bagagli, trasporto passeggeri).

**Handler di rampa:** movimentata la merce dal Magazzino cargo a sottobordo e viceversa.

**Handler cargo:** assicura le operazioni di handling per le merci e la posta nelle varie fasi specialistiche.

**Vettore:** compagnia aerea.

**Operatori terzi:** gestori di attività commerciali e di servizio (negozi, bar, ristoranti, autonoleggi, rifornimento carburante e banche).

**Spedizioniere:** spedisce merci per conto di terzi e si incarica di svincolarle e consegnarle ai destinatari.

# INFORMAZIONI E NUMERI UTILI

## Edificio Servizi comuni

AGENZIA DELLE DOGANE 06 65954342 (LUN -VEN 8.00 -18.00, SAB. 8.00 -14.00)  
CORPO FORESTALE DELLO STATO/CITES\* 06 65012311 (LUN -VEN 09.00-17.00 - SAB 9.00 -13.30) - 06 65953870/3882  
GUARDIA DI FINANZA 06 65954848 (24h)  
SERVIZIO FITOPATOLOGICO – Regione Lazio 06 65011561 (LUN -VEN 8.00 -17.00, SAB. 8.00 -14.00)  
UFFICIO SANITÀ AEREA 06 65954955 (LUN -VEN 9.00 -18.00, SAB. 9.00 -14.00)

## UFFICIO VETERINARIO:

SEGRETERIA 06 65953168  
UFFICIO VETERINARIO ADEMPIMENTI UE 06 65954822 (LUN -VEN 8.00 -18.00, SAB. 8.00 -14.00)  
POSTO DI ISPEZIONE FRONTALIERA 06 659527049 (LUN - SAB 8.00 -20.00)  
MEDICI VETERINARI 06 659527047/8 (LUN - SAB 8.00 -20.00)

CONSORZIO AIRPORT CARGO OPERATORS 06 65953298

\* *CONVENTION ON INTERNATIONAL TRADE IN ENDANGERED SPECIES OF WILD FAUNA & FLORA*

# INFORMAZIONI E NUMERI UTILI

## Edificio cargo

ADR Security 06 65953279/3980

ADVANCED CUSTOM ELABORATION PARIS PIERLUIGI 06 97150097

ASD INTERNATIONAL 06 65010815

AIR CHINA 06 65952786

AIR IMPEX 06 65956687

AIR SERVICE 06 65010248

ALITALIA 06 65615116

BARBARINI & FOGLIA 06 6586125

BLUE PANORAMA 06 65011450

CISMAT 06 65010907

CUSTOMAIR 06 65011244

DHL AVIATION 06 65959456

DITTA INDIVIDUALE FABRIZIO TROIANI 06 65956397

EMIRATES 06 65953582

FATA LOGISTIC SYSTEMS 06 6520328

ACP Air Cargo Promoter 06 65954320

AMA AIR MARKETING 06 6529154

AIR CARGO 06 65010530

AIR CONSULT 06 6529440

AIR LOGISTICS 06 659527304

AIR TRANSPORTATION CONSULTANTS 06 65010715

AVIATION COMPANY 06 659528808

BEST AIR TRANSPORT SERVICES 06 65957836

CARGO SERVICE CENTER 06 65953868

CONSORZIO ABCR 06 6529228

DAMA EXPRESS 06 659522989/8

DITTA INDIVIDUALE DEL CORONA FABIO 06 65958697

DVH 06 65010005

ERREDIENNE 06 65011176

FERRI 06 65011059

## INFORMAZIONI E NUMERI UTILI

FIUMICINO LOGISTICA EUROPA 06 65953893

GAL CARGO SERVICES 06 65011743

GENERAL TRANSPORT SYSTEM 0665010103

IRANAIR 06 65953179 / 4140

LUFHTANSA CARGO 02 67442565

MS 06 65491665

PANALPINA TRASPORTI MONDIALI 06 65011214

SIMAI 06 65953529

SOCIETE DE FRET ET DE SERVICES 06 65958079

THAI INTERNATIONAL 06 65954073

XPRESS 06 65010284

GROUND CARE 06 659528620

GLOBE AIR CARGO 06 65957412

IBERIA 06 65955855

LS LOGISTICA & SPEDIZIONI 06 65010500

M.C.M LOGISTICA & TRAVEL S.r.L. 06 65491665

ORMESANI 06 65017308

SITES 06 6529017

SINGAPORE AIRLINES 06 65955791 / 5785

SWISS 06 65953867 / 3878

TRANSOR INTERNATIONAL 06 65953626

# INFORMAZIONI E NUMERI UTILI

## Edificio Spedizionieri

AEROSERVIZI 06 65954183

ALHA AIRPORT 06 65954523

ASM IMPORT 06 65954979

CECCHETTI SPEEDCOOP 06 65953521

CONSORZIO AIRPORT CARGO OPERATORS 06 65954995

ESSEDI 06 659525505

KALES AIRLINE SERVICES S.r.L. 06 65953471

INTERNATIONAL AIR SERVICE & CONSULTING

06 65011158

MICHEL PARIS 06 65953677

PATRIZIA CAROSI 06 65012051

WORLD AIR 06 65958059

ALBERICO ALBARELLA 06 659524810

AMCO 06 65024167

B.A.S. 06 65953686

CONSORZIO ABCR 06 6529228

EL AL 06 65954017

FRESCHI & SCHIAVONI 06 65954162

KINTETSU WORLD EXPRESS S.r.L. 06 65047956

INTERSPED 06 65953155

NIPPON EXPRESS ITALIA 06 65954083/4114

TECHNOSPED INTERNATIONAL 06 6528038

## AEROPORTO LEONARDO DA VINCI – NUMERI UTILI

**Centralino aeroporto e informazioni voli (ADR) - 06.65951 (24h)**

**ENAC - Direzione Aeroportuale - 06.65953139 (8.00 / 17.00)**

**Carabinieri - 06.65954040 (24h)**

**Agenzia delle Dogane - Relazioni Esterne 06.65954342 (8.00 / 14.00 – lun. – ven.)**

**Guardia di Finanza - 06.65954848 (24h)**

**Polizia di Frontiera Aerea - 06.65953595 (24h)**

**Polizia Municipale - 06.65954030 (7.00 / 14.00)**

**Vigili del Fuoco – 06.65954444 (24h)**

**Deposito auto rimosse - 06.65955175 (24h)**

**Sala operativa parcheggi ADR Mobility - 06.65953558 (24h)**

**Ufficio oggetti smarriti - 06.65955253 (9.00 / 13.00)**

**Pronto Soccorso - 06.65953133 / 4 (24h)**

**Sanità aerea (vaccinazioni) - 06.65011438 (24h)**

**Farmacie**

- Terminal 1 - 06.65010974 (7.00 / 22.00)

- Terminal 3 - 06.65010840 (7.00 / 22.00)

**Informazioni ferroviarie - Trenitalia 892.021 (24h)**