

AEROPORTO  
LEONARDO DA VINCI  
FIUMICINO

# CARTA DEI SERVIZI MERCİ 2025

# INDICE

- 6 LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR
- 7 I SERVIZI ALLE MERCI NELL'AEROPORTO DI FIUMICINO
- 8 LE CARATTERISTICHE DELLO SCALO MERCI DI FIUMICINO
- 10 ORARIO DI APERTURA PER CONSEGNA DELLE MERCI IN ARRIVO E IN PARTENZA
- 11 PRESENZA E ORARIO DEGLI ENTI DI CONTROLLO
- 12 CARATTERISTICHE DELLO SCALO
- 15 INDICATORI DI QUALITÀ
- 16 LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO MERCI DELL'AEROPORTO DI FIUMICINO
- 17 INDICATORI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CARGO DELL'AEROPORTO DI FIUMICINO
- 19 INDICATORI DI QUALITÀ

Maggio 2025

A cura di Aeroporti di Roma



## GENTILE CLIENTE,

Aeroporti di Roma (ADR) ha il piacere di presentare, nel 2025, la prima edizione della Carta dei Servizi Merci, redatta secondo quanto definito dall'ENAC nella circolare "GEN - 06" del 31/10/2014.

Questa edizione vuole rappresentare un primo appuntamento con i Clienti, per testimoniare l'impegno di ADR nel garantire servizi sempre più adeguati alle loro esigenze e migliorare l'esperienza di tutti gli stakeholder della filiera che operano nella Cargo City.

All'interno del documento vengono fornite informazioni chiare e dettagliate sui servizi e le infrastrutture dedicate al settore del trasporto merci. Vengono, inoltre, presentati gli indicatori di qualità che saranno oggetto di monitoraggio nel corso del 2025 e la cui finalizzazione ha coinvolto tutte le parti interessate.

Ricordiamo infine che, in linea con quanto riportato nella circolare ENAC "GEN - 06", l'entrata a regime della Carta dei Servizi Merci prevede un periodo di sperimentazione della durata di 3 anni. Il primo anno i Gestori provvederanno al rilievo dello standard in essere. Il secondo anno verranno definiti gli obiettivi di miglioramento e, infine, nel terzo anno si procederà alla verifica della conformità agli standard indicati.

Solo al termine del periodo di sperimentazione, la Carta dei Servizi Merci potrà entrare a regime.

Benvenuti nella Cargo City dell'Aeroporto di Fiumicino.

## LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. – società del Gruppo Mundys – è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).

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 e collegate:

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle aerostazioni, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell'informazione al pubblico;
- sviluppo e gestione delle attività commerciali e di ristorazione (tramite terzi subconcessionari), di parcheggi (tramite Società controllata), di uffici e di spazi pubblicitari;
- gestione dei servizi di sicurezza aeroportuale: controllo passeggeri e bagagli a mano, controllo dei bagagli da stiva, della merce e dei plichi dei corrieri espresso, controllo del personale aeroportuale e degli equipaggi, vigilanza e tutela del patrimonio;
- svolgimento dei servizi di pulizia in ambito aeroportuale (tramite Società controllata);
- gestione ed erogazione dei servizi di assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità, in partenza, in transito e in arrivo.

## I SERVIZI ALLE MERCI NELL'AEROPORTO DI FIUMICINO

Nell'Aeroporto di Roma Fiumicino, le attività di gestione e movimentazione delle merci e della posta, sia in arrivo che in partenza, sono prevalentemente svolte nella Cargo City, un'area situata all'interno del sedime aeroportuale che dispone di un'offerta infrastrutturale dedicata ad operatori terzi che erogano i loro servizi in specifici settori di attività sulla base di accordi commerciali, attenendosi alle norme e alle procedure contenute nel Regolamento di Scalo.

Con oltre 265.000 tonnellate di merce transitate nel 2024, con un incremento del +44% rispetto al 2023 e del + 42% rispetto al 2019, l'aeroporto di Fiumicino si conferma quale partner di riferimento verso tutti i principali stakeholder della filiera. Aeroporti di Roma crede fortemente nel valore di sostenere il concetto di Community del Cargo su Fiumicino che include, in modalità sistemica e sinergica, tutti gli operatori della filiera logistica non solo a livello regionale ma come punto di riferimento su scala nazionale.

## LE CARATTERISTICHE DELLO SCALO MERCI DI FIUMICINO

La città delle merci di Fiumicino dispone di infrastrutture e impianti idonei alla gestione di tutte le tipologie di merci (general Cargo e categorie speciali) garantendo i più elevati standard operativi di sicurezza e qualitativi a livello internazionale.

La Cargo City dell'aeroporto Leonardo da Vinci si estende su un'area di oltre 200.000 mq collocata nella parte sud-orientale del sedime aeroportuale di Fiumicino e si compone prevalentemente di 5 aree:

- **Edificio Servizi Comuni** in prossimità dei varchi di accesso ed uscita all'area controllata ove si trovano le sedi degli Enti di Controllo (Direzione Doganale, Sanità Aerea, Servizi Veterinari e fitopatologici, CITES), Spedizionieri, Agenti merci, Operatori Doganali.
- **Piazzale controllato Land Side** di oltre 35.000 mq dedicato alle attività di accosto in banchina e di attesa dei mezzi.

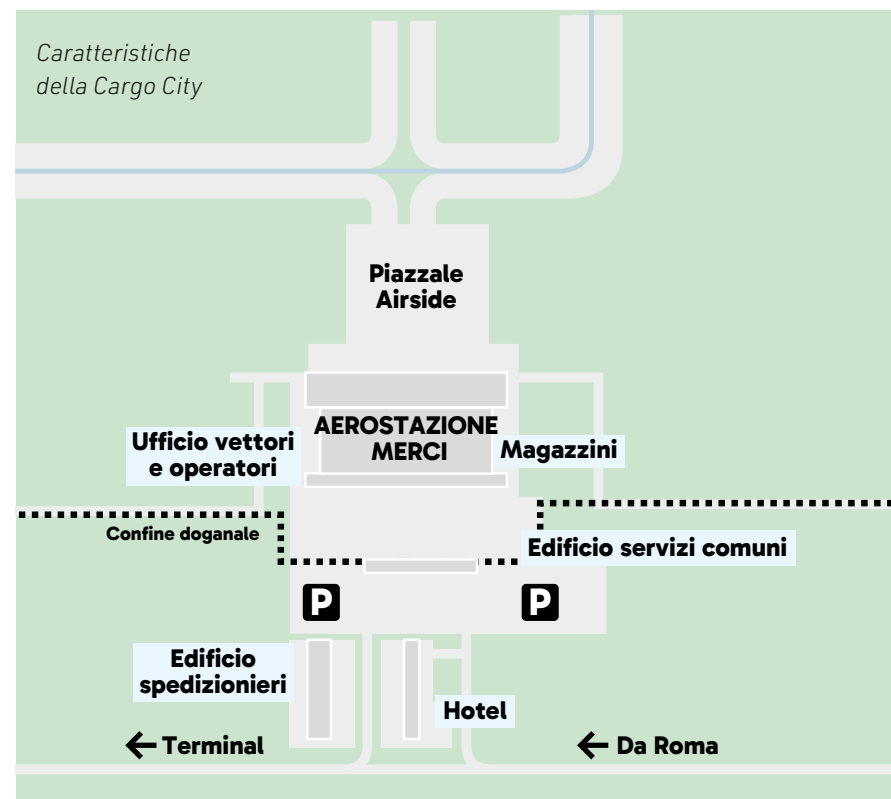
- **Terminal Merci** di ca. 25.000 mq comprendente:
  - **5 magazzini merci**, in aerea land side/air side, per le attività degli Handler merci (Alfa Airport, HFS, B<sup>3</sup>-FLE) e degli operatori in auto-produzione (ITA Airways, UPS).
  - **Impianto centralizzato ETV (Elevating Transfer Vehicles)** per la ricezione, il mantenimento e il trasferimento automatici di **ULD (Unit Load Device)** e infrastrutture dedicate al direct delivery della merce, nonché altri servizi centralizzati.
  - **Uffici** dedicati agli Handler merci, operatori aerei ed agenti merci.
- **Piazzale Air Side** dedicato alle attività di stoccaggio e gestione dei singoli operatori presenti nel Terminal merci e alle aree di parcheggio per aeromobili full Cargo (fino alla categoria E/F) posizionate di fronte ai magazzini in modo da agevolare e velocizzare le operazioni di assistenza merci.
- **Edificio Spedizionieri** di ca. 5.000 mq dedicato ad operatori con accesso diretto al piazzale land side della Cargo City.

Le infrastrutture presenti garantiscono i più alti standard qualitativi nel rispetto delle diverse categorie merceologiche di rilevanza quali merce deperibile e farmaceutica.

La Cargo City nell'ambito del sedime aeroportuale di Roma Fiumicino



Caratteristiche della Cargo City



# ORARIO DI APERTURA PER CONSEGNA DELLE MERCI IN ARRIVO E IN PARTENZA

## ORARIO DI APERTURA

Per la consegna delle merci in arrivo e in partenza, l'infrastruttura è operativa 24h, 7 giorni su 7.

Si raccomanda di verificare preventivamente con i singoli operatori l'effettivo orario di consegna e ritiro della merce nelle fasce notturne e nei giorni festivi.

### ALHA AIRPORT FCO

(+39) 06.659528621  
(+39) 06.659528639  
info@alhagroup.com

### BCUBE FLE

(+39) 06.65956400  
reception.fle@bcube.com

### HFS – HANDLING FREIGHT SERVICES

(+39) 393.8645754  
[www.h-fs.it](http://www.h-fs.it)

### ITA

operazionecargo@ita-airways.com

# PRESENZA E ORARIO DEGLI ENTI DI CONTROLLO

## AGENZIA DELLE DOGANE UFFICIO DELLE DOGANE DI FIUMICINO

Cargo City  
(+39) 06.65954342  
dogane.roma2@adm.gov.it  
PEC: dogane.roma2@pec.adm.gov.it  
Lunedì - venerdì: 8:00 - 18:00  
Sabato: 8:00 - 14:00

## MINISTERO DELLA SALUTE POSTO DI ISPEZIONE FRONTALIERO DI FIUMICINO UFFICIO VETERINARIO

Cargo City  
UVAC: (+39) 06.59944307  
PIF: (+39) 06.59944310  
Fax: (+39) 06.6529012  
UVAC.Lazio@sanita.it  
pif.fiumicino@sanita.it  
PEC: sanvet-rm@postacert.sanita.it  
Lunedì - sabato: 8:00 - 20:00

## MINISTERO DELLA SALUTE UFFICIO SANITÀ MARITTIMA E AREA DI FRONTIERA (USMAF) DI FIUMICINO

Cargo City  
(+39) 06.65954955  
usma.fiumicino@sanita.it  
PEC: usmaf-rm@postacert.sanita.it  
Lunedì - venerdì: 9:00 - 13:00  
Sabato: (+39) 334.6431870

## CARABINIERI SERVIZIO CITES NUCLEO OPERATIVO DI FIUMICINO

Cargo City  
(+39) 06.65953998  
(+39) 06.65953870  
043101.001@carabinieri.it  
PEC: frm43101@pec.carabinieri.it  
Lunedì - venerdì: 10:00 - 13:00  
15:00 - 16:30  
Sabato: 10:00 - 13:00

## ENAC – DIREZIONE TERRITORIALE LAZIO

Aeroporto "Leonardo da Vinci"  
00054 Fiumicino (Roma)  
(+39) 06.65953139  
laziofco.apt@enac.gov.it  
PEC: protocollo@pec.enac.gov.it

# CARATTERISTICHE DELLO SCALO

Oggetto	Collocazione	Descrizione
Apparecchiature per il controllo radiogeno delle merci	Magazzini Handler e courier	Complessivamente, allo stato attuale, nelle strutture Cargo di Fiumicino sono presenti apparecchiature radiogene e ETDS adeguate alla normativa vigente.
Servizio di vigilanza e sistemi di sicurezza	Magazzini Handler	Poiché il confine dell'area sterile è posizionato all'ingresso dei magazzini, gli Handler, in quanto Agenti Regolamentati, assicurano il rispetto delle normative di competenza. I varchi staff di accesso all'area sterile sono presidiati nella quasi totalità da Guardie Particolari Giurate che operano per conto del Gestore Aeroportuale. L'interno dei magazzini è coperto da sistemi di videosorveglianza realizzati a cura degli Handler.
	Magazzini courier	La vigilanza dell'area e del magazzino è demandata ai relativi gestori. I magazzini sono coperti da videosorveglianza.
	Piazzali landside della Cargo City	L'accesso dei mezzi al piazzale Cargotruck è delimitato da barriere con biglietto per entrata /uscita e controllato da sistemi elettronici. L'accesso è regolamentato da rilascio di pass contenente i dati del conducente e del mezzo.
Sistemi meccanizzati di stoccaggio ULD	Aerostazione merci lato ovest	Impianto automatico centralizzato di stoccaggio e movimentazione delle unità di carico, comprensivo di sezione a temperatura (ETV).
Stazioni di pallettizzazione e spallettizzazione	Magazzini Handler	Oltre 20 stazioni di lavorazione delle merci in import ed export, dotati di apposite bilance di pesatura e verifica delle dimensioni delle unità di carico. Presenti due Pharma center con celle di stoccaggio a diverse temperature controllate.
Sistemi meccanizzati di carico-scarico mezzi	Magazzini Handler	Presenza di banchine landside a servizio dei 5 magazzini merci con oltre 35 stalli dotati di piattaforme meccanizzate per il carico e scarico dei mezzi.
Servizi di ristoro, igiene e facilities per gli operatori nell'area Cargo	Cargo City	<u>Servizi di ristoro</u> Sono presenti 25 distributori automatici di snack e bevande calde e fredde. <u>Toilette ad uso pubblico</u> Sono presenti 25 blocchi toilette ad uso pubblico.

Oggetto	Collocazione	Descrizione
Presenza di infrastrutture per merci speciali	Cargo City	Presenza di un'isola veterinaria ADR, distaccata rispetto all'aerostazione merci, in grado di ospitare le diverse tipologie di animali vivi. All'interno della stessa è presente un'area dedicata agli acquari e ai rettilari.
	Handler	Presenza all'interno dell'aerostazione merci di zone funzionali e monitorate costantemente per suddividere i flussi di merce in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- animali vivi;</li> <li>- prodotti deperibili di origine animale destinati al consumo umano (HC);</li> <li>- prodotti deperibili di origine animale non destinati al consumo umano (NHC);</li> <li>- prodotti deperibili non di origine animale.</li> </ul>
		Oltre 20 celle a diversa temperatura controllata, a garanzia della logistica dei prodotti deperibili. In particolare sono presenti celle pharma (+15 / +25 °C), anticelle a temperatura controllata (+15 / +25 °C) e celle di stoccaggio a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- temperatura ambiente;</li> <li>- temperatura di refrigerazione (+2 / +8 °C);</li> <li>- temperatura di congelamento (-20 °C).</li> </ul>
		Presenza nei magazzini di aree di stoccaggio sotto controllo per la lavorazione della merce appetibile.
		Aree all'interno dei magazzini dedicate alla gestione separata della posta.
	Cargo City	Disponibilità di infrastrutture centralizzate ADR per salme, camera blindata e camera di decompressione



# INDICATORI DI QUALITÀ

20  
25

## LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO MERCI DELL'AEROPORTO DI FIUMICINO

Il Gruppo ADR si è dotato, a partire dal 2011, di un Sistema di Gestione Integrato in materia di Qualità, Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Prevenzione e Controllo delle Infezioni, Continuità Operativa, Building Information Modeling (BIM) e Parità di Genere che, attraverso procedure integrate e trasversali, ottimizza la gestione dei singoli Sistemi di Gestione in un'ottica di miglioramento continuo.

L'implementazione e attuazione di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, attraverso strumenti che abilitano il monitoraggio continuo e trasversale dei processi e delle attività aziendali al fine di perseguire il miglioramento costante delle nostre performance.

La corretta implementazione dei vari Sistemi di Gestione, ha permesso la certificazione e il mantenimento, nel corso degli anni, di ogni singolo Sistema di Gestione, sanciti da parte di Organismi di Certificazione riconosciuti e accreditati a livello nazionale e internazionale.

Nello specifico, ADR ha conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e aderisce alle Linee Guida ISO 10004 al fine di monitorare l'affidabilità del Sistema di Monitoraggio della Qualità.

Periodicamente, durante l'anno, il Sistema di Gestione per la Qualità è oggetto di un controllo da parte di un team di auditor interni che ha l'obiettivo di verificare la conformità dei processi aziendali.

## INDICATORI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CARGO DELL'AEROPORTO DI FIUMICINO

La Carta dei Servizi Merci, strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC, presenta gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2025.

In particolare, la Carta dei Servizi prevede la misurazione di 10 indicatori di qualità erogata e 11 di qualità percepita.

### QUALITÀ EROGATA: PROCESSI OPERATIVI E INDICATORI

Gli indicatori della qualità erogata previsti nella Carta dei Servizi Merci misurano il livello di servizio erogato dai vari operatori, che concorrono alla filiera del trattamento del Cargo aereo nello scalo, nello svolgimento dei singoli processi che la compongono.

Ovvero, la misurazione interessa quell'insieme di standard, procedure e pratiche adottate da compagnie aeree, spedizionieri ed Handler atte a garantire che i servizi di trasporto delle merci siano sicure, affidabili ed efficienti.

I rilievi sono svolti attraverso un campionamento degli eventi o mediante l'utilizzo di dati informatici in grado di analizzare il 100% del fenomeno relativo al singolo indicatore.

Nello specifico i dati necessari al Gestore per il calcolo dei singoli indicatori, vengono monitorati in autocontrollo dagli Handler merci, sia con strumenti informatici

(analisi del 100% del fenomeno) che attraverso rilevazioni sul campo, effettuate su un campione di eventi adeguatamente rappresentativi per numero e per frequenza di rilevazione.

ADR effettua audit sui dati rilevati dagli Handler, almeno una volta all'anno.

Tali dati vengono trasmessi al Gestore da ogni singolo Handler con cadenza trimestrale.

### QUALITÀ PERCEPITA: SERVIZI E INDICATORI

La misurazione della qualità percepita nel settore aereo Cargo è un aspetto fondamentale per valutare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi e delle strutture disponibili in area Cargo.

In particolare, la misurazione avviene attraverso un questionario compilabile in via telematica e distribuito ad ampia diffusione tra tutti gli operatori interessati alle attività merci dell'aeroporto di Fiumicino (Compagnie Aeree, Agenti merci, Associazioni di settore ecc.).

ADR rileva annualmente il livello di gradimento dei servizi Cargo e la valutazione interessa, nello specifico, gli elementi previsti da ENAC nella citata circolare GEN-06.



## INDICATORI DI QUALITÀ

Nelle tabelle seguenti, gli indicatori di qualità vengono presentati secondo l'impostazione della normativa ENAC GEN-06 (Allegato 5) e sono associati ai processi operativi a cui si riferiscono (per i soli indicatori di qualità erogata) e agli operatori coinvolti.

Ricordiamo, inoltre, che in linea con quanto riportato nella suddetta normativa ENAC, l'entrata a regime della Carta dei Servizi Merci prevede un periodo di sperimentazione della durata di 3 anni per cui, durante il primo anno i Gestori provvederanno al solo rilievo dello standard in essere.

Fase	Fattore di Qualità	N. indicatore (Rif. Gen 06 ENAC)	Indicatore	Unità di Misura	Operatori coinvolti
<u>EXPORT</u> Gestione merci in partenza	Sicurezza nell'area merci	1	Corretto confezionamento dei carichi in partenza	% voli con carichi in partenza correttamente confezionati	Handler Cargo
		2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza nell'area merci da parte degli operatori	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci
	Sicurezza patrimoniale	3	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci
		4	Regolarità del Servizio	Merci disguidate	% delle spedizioni in partenza che risultano disguidate
	5	Ritardo dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci	% voli ritardo per cause attribuibili alla gestione merci	Handler Cargo Handler Rampa	
	7	Tempo massimo di attesa del camion per le operazioni di scarico della merce	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Handler Cargo	
	8	Tempi limite per la consegna in aeroporto della merce in partenza	Tempo limite nel 90% dei casi	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci	
	10	Rispetto delle tempistiche per l'approntamento dei carichi in partenza	% dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento	Handler Cargo	

Fase	Fattore di Qualità	N. indicatore (Rif. Gen 06 ENAC)	Indicatore	Unità di Misura	Operatori coinvolti
<u>IMPORT</u> Gestioni merce in arrivo	Regolarità del Servizio	11	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo	% dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento	Handler Rampa
		12	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Handler Cargo
		14	Rispetto della tempistica per la disponibilità al destinatario della merce in arrivo	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Handler Cargo



Fase	Fattore di Qualità	N. indicatore (Rif. Gen 06 ENAC)	Indicatore	Unità di Misura	Operatori coinvolti	
EXPORT/ IMPORT	Regolarità del Servizio	15	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci	
	Pulizia e condizioni igieniche	16	Percezione complessiva sul livello di pulizia e di condizioni igieniche dell'area Cargo	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci	
	Infrastrutture, impianti e attrezzature	17	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci	
	Servizi aggiuntivi	18	Percezione complessiva sui servizi aggiuntivi all'attività di handling disponibili nell'area Cargo	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci	
	Informazioni agli operatori		19	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci
			20	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci
Aspetti relazionali e comportamentali		21	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia dell'addetto all'handling merci da parte degli operatori	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci	

Fase	Fattore di Qualità	N. indicatore (Rif. Gen 06 ENAC)	Indicatore	Unità di Misura	Operatori coinvolti
	Integrazione modale	22	Percezione sul grado di accessibilità al Terminal merci	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci
		23	Percezione complessiva sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale	% operatori soddisfatti	Spedizionieri Trasportatori Agenti merci
	Ambiente	24	Raccolta differenziata dei rifiuti	% di rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti	Gestore

Di seguito le schede di dettaglio dei singoli indicatori.

## SICUREZZA NELL'AREA MERCI

1

<b>Indicatore</b>	Corretto confezionamento dei carichi in partenza (Processo di riferimento: Allestimento Merce).
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala la percentuale di voli con carichi in partenza correttamente confezionati.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Numero dei voli per i quali non si verificano anomalie riferibili al rispetto delle norme relative alla sicurezza del carico (safety e security). La percentuale viene calcolata rapportando i voli senza anomalie al totale dei voli assistiti da uno specifico Handler.
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).
<b>Unità di misura</b>	% voli con carichi in partenza correttamente confezionati.

2

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza nell'area merci da parte degli operatori.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza percepito nell'area merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Unità di misura</b>	% Operatori soddisfatti.

## SICUREZZA PATRIMONIALE

3

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza patrimoniale percepito nell'area merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Unità di misura</b>	% Operatori soddisfatti.



## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

4

<b>Indicatore</b>	Merci disguidate nello scalo (Processo di riferimento: <a href="#">Merci disguidate</a> ).
<b>Definizione</b>	Numero delle spedizioni in partenza che risultano disguidate (avvio ad errato destino, mancato imbarco, ecc.) in rapporto al numero complessivo delle spedizioni effettuate.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Rapporto fra il numero delle spedizioni disguidate in partenza dall'area merci dello scalo ed il numero complessivo delle spedizioni in partenza.
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).
<b>Unità di misura</b>	% delle spedizioni in partenza che risultano disguidate.

5

<b>Indicatore</b>	Ritardo dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci (Processo di riferimento: <a href="#">Puntualità partenze</a> ).
<b>Definizione</b>	Percentuale dei voli partiti in ritardo per cause attribuibili alla gestione merci (causali IATA dal 21 al 29,31,32, 33, 38). La percentuale viene calcolata rapportando i voli in ritardo al totale dei voli in partenza che trasportano merce.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si considerano in ritardo i voli con partenza oltre i 15 minuti dallo STD.
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione da parte del Gestore Aeroportuale (da Giornale di Scalo).
<b>Evento da misurare</b>	Voli in ritardo per causali attribuibili al Cargo.
<b>Unità di misura</b>	% voli in ritardo per cause attribuibili alla gestione merci.

7

<b>Indicatore</b>	Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico della merce. (Processo di riferimento: <a href="#">Ricezione Merce</a> ).
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala il tempo massimo che intercorre tra l'arrivo dei camion che trasportano la merce e la disponibilità, da parte del gestore, a ricevere la merce.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Tempo intercorrente tra l'accettazione dei documenti e l'inizio delle operazioni di scarico del mezzo.
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).
<b>Evento da misurare</b>	Tempo di attesa del camion per l'inizio dello scarico.
<b>Unità di misura</b>	Tempo nel 90% dei casi.

8

<b>Indicatore</b>	Tempo limite per la consegna in aeroporto della merce in partenza (Processo di riferimento: <a href="#">Consegna in Aeroporto</a> ).			
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala l'intervallo minimo di tempo dal momento della presentazione del bordereaux (o documento equivalente) da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, per cui si garantisce l'imbarco per le varie tipologie di merce in partenza.			
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Tempo limite di accettazione dal momento della presentazione del bordereaux da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: <table> <tr> <td><b>General Cargo loose (*)</b> - voli Cargo/voli pax (NB/WB)</td> <td><b>Merce Urgente (**)</b> - tutti i voli</td> <td><b>Merce confezionata (BUP)</b> - tutti i voli</td> </tr> </table> <p>(*) I voli WB (Wide Body) sono operati da A/M con doppio corridoio nella cabina passeggeri. I voli NB (Narrow Body) sono operati da A/M con corridoio singolo. (**) Merci urgenti: merci deperibili, animali vivi e salme.</p>	<b>General Cargo loose (*)</b> - voli Cargo/voli pax (NB/WB)	<b>Merce Urgente (**)</b> - tutti i voli	<b>Merce confezionata (BUP)</b> - tutti i voli
<b>General Cargo loose (*)</b> - voli Cargo/voli pax (NB/WB)	<b>Merce Urgente (**)</b> - tutti i voli	<b>Merce confezionata (BUP)</b> - tutti i voli		
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).			
<b>Evento da misurare</b>	Tempistica di consegna relativi agli AWB (Air Waybill).			
<b>Unità di misura</b>	Tempo nel 90% dei casi.			

10							
<b>Indicatore</b>	Rispetto delle tempistiche per l'approntamento dei carichi in partenza (Processo di riferimento: <a href="#">Merce pronta per il ritiro</a> ).						
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala la percentuale di voli (totali e per tipologia) per i quali sono rispettati i tempi di approntamento della merce, rispetto all'orario schedato di partenza del volo. La percentuale viene calcolata rapportando i voli senza anomalie al totale dei voli assistiti da uno specifico Handler Cargo.						
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Tempi limite di approntamento merci rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><b>General Cargo (*)</b></td> <td><b>Merce Urgente (**)</b></td> </tr> <tr> <td>- voli Cargo</td> <td>- tutti i voli</td> </tr> <tr> <td>- voli pax (NB/WB)</td> <td></td> </tr> </table> <p>(*) I voli WB (Wide Body) sono operati da A/M con doppio corridoio nella cabina passeggeri. I voli NB (Narrow Body) sono operati da A/M con corridoio singolo. (**) Merci urgenti: merci deperibili, animali vivi e salme.</p>	<b>General Cargo (*)</b>	<b>Merce Urgente (**)</b>	- voli Cargo	- tutti i voli	- voli pax (NB/WB)	
<b>General Cargo (*)</b>	<b>Merce Urgente (**)</b>						
- voli Cargo	- tutti i voli						
- voli pax (NB/WB)							
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).						
<b>Evento da misurare</b>	Tempistica per l'approntamento dei carichi in partenza.						
<b>Unità di misura</b>	% dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento.						

11							
<b>Indicatore</b>	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo (Processo di riferimento: <a href="#">Interfaccia merce import</a> ).						
<b>Definizione</b>	Percentuale dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento per la consegna al magazzino dell'intero carico sbarcato, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo.						
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Tempi limite per la consegna al magazzino delle merci in arrivo, in caso di: <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><b>General Cargo:</b></td> <td><b>Merce urgente (*):</b></td> </tr> <tr> <td>- voli Cargo</td> <td>- tutti i voli</td> </tr> <tr> <td>- voli pax</td> <td></td> </tr> </table> <p>(*) Merci urgenti: merci deperibili, animali vivi e salme.</p>	<b>General Cargo:</b>	<b>Merce urgente (*):</b>	- voli Cargo	- tutti i voli	- voli pax	
<b>General Cargo:</b>	<b>Merce urgente (*):</b>						
- voli Cargo	- tutti i voli						
- voli pax							
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).						
<b>Evento da misurare</b>	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo.						
<b>Unità di misura</b>	% dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento.						

12	
<b>Indicatore</b>	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import (Processo di riferimento: <a href="#">Consegne Import</a> ).
<b>Definizione</b>	Tempo intercorrente tra l'avvenuta presentazione della distinta in uscita e la consegna effettiva della spedizione al destinatario.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Verifica dei tempi attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import rispetto al tempo di presentazione della distinta.
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).
<b>Evento da misurare</b>	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import.
<b>Unità di misura</b>	Tempo nel 90% dei casi.

14										
<b>Indicatore</b>	Rispetto della tempistica per la disponibilità al destinatario della merce in arrivo. (Processo di riferimento: <a href="#">Tempi di spunta</a> ).									
<b>Definizione</b>	L'indicatore segnala l'intervallo di tempo minimo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, entro cui si garantisce la messa a disposizione della prima e dell'ultima spedizione.									
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	<table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><b>General Cargo loose:</b></td> <td><b>Merce urgente (*):</b></td> <td><b>Merce confezionata (BUP):</b></td> </tr> <tr> <td>- voli Cargo</td> <td>- tutti i voli</td> <td>- tutti i voli</td> </tr> <tr> <td>- voli pax</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>(*) Merci urgenti: merci deperibili, animali vivi e salme.</p>	<b>General Cargo loose:</b>	<b>Merce urgente (*):</b>	<b>Merce confezionata (BUP):</b>	- voli Cargo	- tutti i voli	- tutti i voli	- voli pax		
<b>General Cargo loose:</b>	<b>Merce urgente (*):</b>	<b>Merce confezionata (BUP):</b>								
- voli Cargo	- tutti i voli	- tutti i voli								
- voli pax										
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo).									
<b>Evento da misurare</b>	Tempo in minuti in cui è si effettua la consegna della prima e dell'ultima spedizione in arrivo.									
<b>Unità di misura</b>	Tempo nel 90% dei casi.									

## 15

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente ai servizi offerti per il settore merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELL'AREA CARGO

## 16

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sul livello di pulizia e di condizioni igieniche dell'area Cargo.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di pulizia all'interno dell'area merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E ATTREZZATURE

## 17

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente alle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature dell'area merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## SERVIZI AGGIUNTIVI NELL'AREA CARGO

## 18

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sui servizi aggiuntivi all'attività di handling disponibili nell'area Cargo.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente ai servizi aggiuntivi offerti per il settore merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## INFORMAZIONE AGLI OPERATORI E ALLA CLIENTELA

### 19

<b>Indicatore</b>	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente all'efficacia della segnaletica esterna all'area merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

### 20

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sui servizi di informazione offerti.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

### 21

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia dell'addetto all'handling merci da parte degli operatori.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente alla professionalità e cortesia del personale dedicato all'Handling merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## INTEGRAZIONE MODALE

## 22

<b>Indicatore</b>	Percezione sul grado di accessibilità al Terminal merci.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sul grado di accessibilità al Terminal merci.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## 23

<b>Indicatore</b>	Percezione complessiva sulla qualità delle infrastrutture per l'integrazione modale.
<b>Definizione</b>	Grado di soddisfazione da parte degli operatori sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi offerti, rispondendo a specifico sondaggio secondo una scala di valutazione da 6 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
<b>Modalità di misurazione</b>	Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario.
<b>Evento da misurare</b>	% operatori soddisfatti.

## AMBIENTE

## 24

<b>Indicatore</b>	Raccolta differenziata dei rifiuti.
<b>Definizione</b>	Rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti.
<b>Modalità di calcolo del valore dell'indicatore</b>	% raccolta differenziata.
<b>Modalità di misurazione</b>	Rilevazione a cura del gestore aeroportuale.
<b>Evento da misurare</b>	% rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti.



