

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2016
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2016
	Performance 2015	

Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	84,3%	90%
<i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>			

Per PRM in partenza con pre-notifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'19"	9'30"
<i>For PRM in departure with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>			

Per PRM in partenza senza pre-notifica: 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	12'14"	15'
<i>For PRM in departure without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>			

Per PRM arrivo con pre-notifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'19"	4'30"
<i>For PRM arrival with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>			

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2016
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2016
	Performance 2015	

Per PRM in arrivo senza pre-notifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'13"	8'
<i>For PRM in arrival without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting after last passenger has alighted</i>			

Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità del mezzo/ attrezzature in dotazione	percentuale PRM soddisfatti	99,2%	98%
<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>				

Personal safety	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti	99,6%	98%
<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>				

Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	99%
<i>Information at the airport</i>				
	Accessibilità: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information	percentage of essential information accessible to the total number of essential information		

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2015
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2015
	Performance 2015	

<p>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale</p> <p>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</p>	<p>percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni</p> <p>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</p>	<p>100%</p> <p>99%</p>
--	---	------------------------

<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna</p> <p>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p>percentage satisfied PRMs</p>	<p>99,7%</p> <p>99%</p>
---	---	-------------------------

<p>Comunicazione con i passeggeri</p> <p>Communication with passengers</p>	<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute</p> <p>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</p>	<p>percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste</p> <p>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</p>	<p>89,36%</p> <p>99%</p>
--	--	---	--------------------------

PAG 28

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2015
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2015
	Performance 2015	

<p>Numero di reclami ricevuti, rispetto al traffico totale di PRM</p> <p>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</p>	<p>percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM</p> <p>percentage complaints received compared to the total flux of PRMs</p>	<p>0,01%</p> <p>0,01%</p>
---	---	---------------------------

Comfort in aeroporto

Comfort at the airport

<p>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM</p> <p>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p>percentage satisfied PRMs</p>	<p>98,7%</p> <p>98%</p>
<p>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: per chieggio, citofoni di chiamata, sole dedicate, servizi igienici ecc</p> <p>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc</p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p>percentage satisfied PRMs</p>	<p>98,5%</p> <p>98%</p>
<p>Percezione sugli spazi dedicati per lo sosta dei PRM (es. SoloAmico)</p> <p>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Solo Amico)</p>	<p>percentuale PRM soddisfatti</p> <p>percentage satisfied PRMs</p>	<p>98,2%</p> <p>98%</p>

PAG 29