

Società Valerio Catullo S.p.A. Aeroporto di Verona Villafranca

Servizi di Assistenza PRM

1. EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Per passeggeri in partenza prenotati:

Indicatore Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza;

TARGET : 100% dei passeggeri = tempo attesa < 10 minuti

Per passeggeri in partenza non prenotati:

Indicatore : Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza;

TARGET : 100% dei passeggeri = tempo attesa < 10 minuti

Per passeggeri in arrivo prenotati:

Indicatore Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate / AAMM, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero;

TARGET : 100% dei passeggeri = tempo attesa < 10 minuti

Per passeggeri in arrivo non prenotati:

Indicatore Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate / AAMM, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero;

TARGET : 100% dei passeggeri = tempo attesa < 10 minuti

In generale:

Indicatore Numero dei passeggeri che raggiungono l'aeromobile un tempo per il pre-imbarco e la partenza rispetto al numero totale dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza;

TARGET : 100% dei passeggeri

2. SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)

Indicatore Esistenza di procedure per garantire l'utilizzo di equipaggiamenti adeguati ed in buono stato in ogni operazione (procedure di acquisizione, verifica e impiego corretto in ogni operazione);

TARGET : SI

Indicatore Esistenza di procedure per garantire l'utilizzo di personale adeguatamente formato per ogni servizio di assistenza (in condizioni normali ed di emergenza a terra);

TARGET : SI

3. INFORMAZIONI PRESSO I PUNTI VENDITA

NON APPLICABILE

4. INFORMAZIONI IN AEROPORTO

Indicatore Accessibilità : numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, udite e

motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali ;
TARGET : 100% (con supporto di personale dedicato)

Indicatore Completezza : numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale:
TARGET : 80%

5. INFORMAZIONI IN VOLO

NON APPLICABILE

6. COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI
--

Indicatore Numero delle risposte nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste d'informazione
TARGET : 100%

Indicatore Numero dei reclami rispetto al traffico totale di passeggeri disabili e di passeggeri con mobilità ridotta
TARGET : 0%