

Milano ■ Malpensa Cargo



Carta dei Servizi Merci
Edizione 2019

Gentile Cliente,

Benvenuto nella nuova edizione 2019 della Carta dei Servizi Merci dell'aeroporto di Malpensa sviluppata dalla SEA in conformità con le indicazioni contenute nella circolare ENAC "GEN - 06" del 31/10/2014.

Il documento presenta gli obiettivi di qualità che l'aeroporto di Malpensa si pone in relazione ai servizi Cargo erogati nello scalo.

Il raggiungimento dei target indicati per ciascuno dei fattori di qualità presentati nelle pagine che seguono potrà avvenire grazie al contributo ed all'impegno di tutti gli operatori coinvolti.

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi Merci, il Gestore Aeroportuale rende disponibili precisi elementi di riferimento rispetto ai livelli di servizio attesi dalla clientela.

Questi elementi, rappresentano gli obiettivi con cui dovremo costantemente confrontarci, per assicurare prestazioni che rendano lo scalo più competitivo e consentano di soddisfare le esigenze sempre più sofisticate di un mondo industriale che ogni giorno si misura sui mercati internazionali.

Con l'emissione della Carta dei Servizi, SEA conferma e rinnova il proprio impegno per il proseguimento di un processo di miglioramento continuo, avviato ormai da alcuni anni attraverso il costante monitoraggio dell'andamento degli indicatori e con l'adozione di opportune azioni correttive finalizzate al raggiungimento di livelli di qualità dei servizi alle merci comparabili con i più elevati standard di riferimento europei e mondiali.

Essendo terminato nel 2018 il periodo di sperimentazione triennale previsto dall'"Allegato 1 - Linee Guida" della Circolare EMAC GEN 06, con la presente edizione la Carta dei Servizi Merci entra a regime.

Indice

SEZIONE I - MILANO MALPENSA CARGO: QUALITÀ, INFRASTRUTTURE E SERVIZI

Pag. 5	I.1	SEA ed i servizi alla merci nell'aeroporto di Malpensa
Pag. 6	I.2	Obiettivi, presupposti e riferimenti di mercato per la carta dei servizi merci di Malpensa
Pag. 7	I.3	Caratteristiche dello scalo merci di MXP
Pag. 7	I.3.a	Panoramica di Milano Malpensa Cargo
Pag. 10	I.3.b	Orario di apertura per consegna delle merci in arrivo ed in partenza
Pag. 11	1.3.c	Presenza ed orario degli Enti di controllo
Pag. 13	1.3.d	Caratteristiche dello Scalo

SEZIONE II - INDICATORI DI QUALITÀ, VALORI DI RIFERIMENTO ED OBIETTIVI PER L'ANNO 2017

Pag. 19	II.1	Misurazione della qualità dei servizi merci nell'aeroporto di Malpensa
Pag. 20	II.2	Indicatori della qualità dei servizi Cargo dell'aeroporto di Malpensa
Pag. 20	II.2.a	Qualità misurata: processi operativi ed indicatori
Pag. 22	II.2.b	Sicurezza nell'area merci
Pag. 22	II.2.c	Sicurezza patrimoniale
Pag. 23	II.2.d	Regolarità del servizio
Pag. 28	II.2.e	Pulizia e condizioni igieniche dell'area Cargo
Pag. 28	II.2.f	Infrastrutture, Impianti e attrezzature
Pag. 29	II.2.g	Servizi aggiuntivi nell'area cargo
Pag. 29	II.2.h	Informazioni agli operatori ed alla clientela
Pag. 30	II.2.i	Aspetti relazionali e comportamentali
Pag. 30	II.2.j	Integrazione modale
Pag. 31	II.2.k	Ambiente

Sezione I:

MILANO MALPENSA CARGO: QUALITA', INFRASTRUTTURE E SERVIZI

I.1 SEA ed i servizi alle merci nell'Aeroporto di Malpensa

SEA è la Società di gestione degli aeroporti di Malpensa e di Linate e agisce, per tutte le attività di propria competenza, sulla base delle disposizioni degli Enti di Controllo preposti.

SEA progetta e costruisce nuove infrastrutture ed edifici aeroportuali, ne cura la loro manutenzione e concede in uso a terzi tutte le unità immobiliari utilizzate per servizi/attività commerciali e di handling. La descrizione delle infrastrutture dedicate alle merci nello scalo di Malpensa è riportata nel paragrafo 1.3

SEA è inoltre responsabile dei servizi centralizzati che vengono erogati negli Aeroporti, quali ad esempio il Coordinamento di Scalo e l'informativa al pubblico. Nell'ambito delle specifiche attività cargo, i servizi centralizzati nello scalo di Malpensa è limitato alla gestione di un magazzino per lo stoccaggio di merci radioattive, utilizzato per spedizioni con elevato indice di radioattività.

Le restanti attività di gestione e movimentazione delle merci e della posta in arrivo ed in partenza nello scalo, sono svolte da operatori indipendenti che erogano i loro servizi in specifici settori di attività sulla base di accordi commerciali ma, in ogni caso, in ottemperanza con le norme e le procedure contenute nel Regolamento di Scalo.

I servizi merci offerti nell'aeroporto di Malpensa includono l'handling fisico di tutte le tipologie di merci trasportate per via aerea a cui si affianca un'ampia offerta di servizi accessori quali i servizi di rappresentanza del Vettore (incluso l'handling documentale), i servizi doganali, i servizi di trasporto merci via strada, il booking e la vendita di spazi a bordo degli aeromobili.

Altre informazioni sui servizi alle merci nell'aeroporto di Malpensa sono consultabili sul sito: www.milanomalpensacargo.eu

I.2 Obiettivi, presupposti e riferimenti di mercato per la carta dei Servizi Merci di Malpensa

I servizi cargo aeroportuali sono sostanzialmente caratterizzati da relazioni di tipo “Business to Business”, in linea generale disciplinate da accordi contrattuali tra le parti (che includono anche specifici “service level agreement”) e caratterizzati da un numero di fruitori che, rispetto a quanto avviene per i servizi ai passeggeri, risulta comunque assai più limitato. Gli strumenti contrattuali tuttavia a volte non sono sufficientemente efficaci nell’assicurare il rispetto dei requisiti di tempestività ed affidabilità che devono caratterizzare il servizio.

Ciò accade poichè la complessità della filiera e l’elevato numero di attori coinvolti nei vari processi rende spesso impossibile controllarne il regolare svolgimento ed individuare le eventuali responsabilità del mancato rispetto dei requisiti. al fine di consentire di:

- Definire livelli di performance e di qualità che possano soddisfare le attese degli operatori che usufruiscono dei servizi di assistenza merci;
- Assicurare al Gestore Aeroportuale la disponibilità di un sistema di governo e controllo delle prestazioni dei servizi cargo erogati nello scalo, al fine di garantire la qualità del risultato finale

La misurazione dei livelli di qualità dei servizi merci, non può prescindere dai sistemi di controllo e dalle best practice che l’industria del trasporto aereo delle merci ha da tempo adottato come elementi di riferimento di base. Tra questi, il sistema “Cargo iQ” promosso dalla IATA, ha lo scopo di rendere trasparente ai clienti dei servizi di trasporto aereo delle merci una serie di indicatori che certifichino la qualità e la tempestività delle operazioni effettuate. Una parte non secondaria della filiera controllata da tale Sistema è costituita dai servizi svolti in aeroporto, le cui performance influenzano i più importanti parametri che costituiscono l’oggetto del sistema di monitoraggio.

La carta dei servizi merci di Malpensa definisce, tra gli altri, anche gli standard operativi ed i livelli di servizio per i principali processi aeroportuali che direttamente o indirettamente influenzano le performance dello scalo, misurate dal sistema “Cargo iQ” della IATA.

I.3 Caratteristiche dello scalo merci di Malpensa

1.3.a Panoramica di Milano Malpensa Cargo

Il nucleo principale di Milano Malpensa Cargo si estende su un'area di circa 500.000 mq collocata nella parte sud occidentale dell'aeroporto di Milano Malpensa.

Al suo interno sono state realizzate infrastrutture e impianti per il trattamento delle merci aeree in grado di gestire tutte le tipologie di beni (dal general cargo alle merci speciali di ogni categoria) in conformità ai più elevati standard operativi, con una capacità annua intorno alle 800.000 tonnellate complessive.

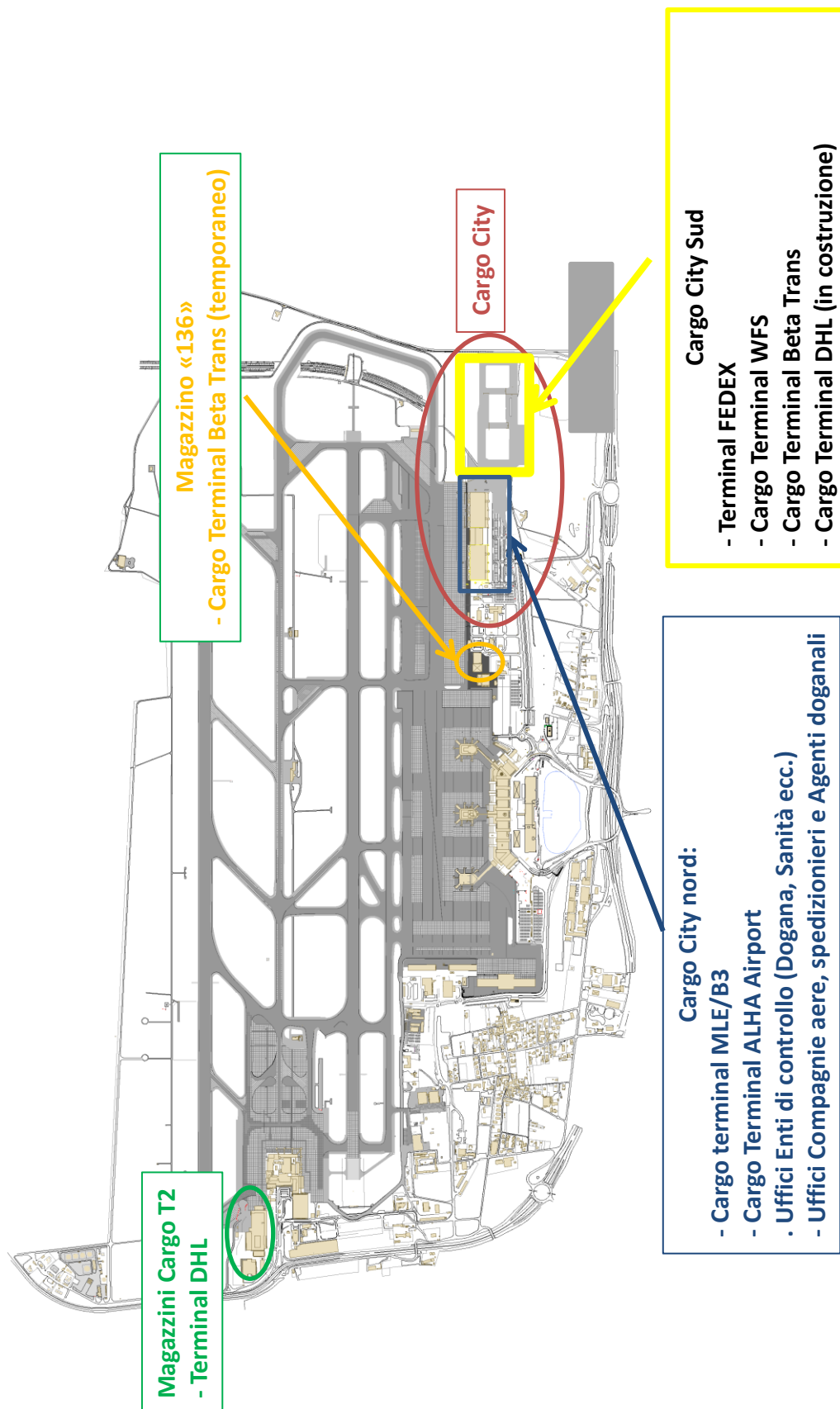
I magazzini merci della **Cargo City Nord** hanno un'estensione di circa 40.000 mq e si affacciano direttamente sull'airside. Nelle stesse strutture sono presenti circa 10.000 mq di uffici ove si trovano le sedi degli Enti di Controllo (Direzione Doganale, Sanità Aerea, Servizi Veterinari e fitopatologici, CITES) e le basi operative di Compagnie Aeree cargo, Spedizionieri, Agenti merci, operatori doganali, Società di trasporto stradale e di handling merci.

Nella **Cargo City Sud** sono operativi i magazzini FEDEX (circa 15.000 mq corredato da 1500 mq di uffici) e di due Cargo Handler, ospitati nello stesso edificio fisicamente diviso in due parti: WFS (5.000 mq + 800 mq di uffici) e Beta Trans (10.000 mq + 500 mq di uffici).

In aggiunta a questo nucleo principale vi è un'ulteriore struttura di magazzino, collocata presso il Cargo del Terminal 2 che è utilizzata temporaneamente da DHL e verrà rilasciata al completamento del suo nuovo magazzino della Cargo City sud, attualmente in costruzione.

Nella pagina che segue è riportata la planimetria di Malpensa ove sono evidenziate le strutture Cargo attualmente operative.

I magazzini cargo ed i servizi a supporto nell'aeroporto di Malpensa



La Cargo City di Malpensa (dettaglio)



Cargo City SUD
 Ed. 234: FedEx
 Ed. 235: WFS – Beta Tarns

Cargo City NORD
 A-B: B3/MLE
 C-D: Uffici (Dogane ed Enti di Controllo, Spedizionieri e impianto ULD)
 E-F: Alha Airport

1.3.b Orario di apertura per consegna e ritiro delle merci

OPERATORE	Orario di apertura
<p>Alha Airport MXP Cargo Building E - F Cargo City Malpensa Telefono: +0039 02 748 66701 Fax: +0039 02 748 66043 Email : info@alhagroup.com</p>	
<p>B3/MLE AIR CARGO Cargo Building A - B Cargo City Malpensa Telefono: +0039 02.58585522 Email :customerservice.mxp@bcube.net</p>	<p>Tutte le strutture degli Operatori sono operative per la consegna delle merci in arrivo ed in partenza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7</p>
<p>BETA TRANS Magazzino 235 Cargo City Malpensa Telefono: +39 03311358143 Email: betatrans@betatrans.com</p>	
<p>WFS Magazzino 235 Cargo City Malpensa Telefono: +39 02 74867341 Email: mxpops@wfs.aero</p>	
<p>FEDEX Magazzino 234 Cargo City Malpensa Telefono: 199 151119 (0.10 € / min, VAT included)</p>	<p>Per informazioni consultare il sito: http://www.fedex.com/it</p>
<p>DHL Magazzino Merci Terminal 2 Aeroporto di Malpensa</p>	<p>Per informazioni consultare il sito: http://www.dhl.it/it/contact_center.html</p>

1.3.c Presenza ed orario degli Enti di Controllo

ENTE	Orario di apertura
<p>AGENZIA DELLE DOGANE Ufficio delle Dogane di Malpensa Aeroporto di Malpensa Edificio D - 2° Piano 21010 Aeroporto Malpensa (VA) Tel. +390258586300 - +390258586500 FAX +390258586340 e-mail: dogane.malpensa@agenziadogane.it PEC: dogane.malpensa@pce.agenziadogane.it Assistenza e informazione agli utenti Telefono +390258586384 Fax +390258586340: e-mail: dogane.malpensa.urp@agenziadogane.it</p>	<p>Orario apertura al pubblico: <u>Lunedì-venerdì: 8-18</u> <u>Sabato: 8-14</u> Su richiesta, l'operatività doganale (import ed export) è disponibile h24 7/7 Servizi doganali on line disponibili h24 7/7</p>
<p>MINISTERO DELLA SALUTE <u>Posto di Ispezione Frontaliera di Malpensa</u> Ufficio Veterinario Cargo City - Edificio F - 3° piano Aeroporto di Malpensa 21010 Malpensa (VA) Telefono +390258583410 Fax +390258583420 e-mail: PIF.Malpensa@sanita.it</p>	<p>Orario Ufficio: <u>Lunedì - venerdì: 8-18</u> <u>Sabato: 8-14</u></p>
<p>MINISTERO DELLA SALUTE <u>Ufficio Sanità Marittima e Area di Frontiera (USMAF) di Malpensa</u> Cargo City - Edificio F - 3° piano Aeroporto di Malpensa 21010 Malpensa (VA) Telefono +390258583411 Fax +390258583461 e-mail: USMA.Varese@sanita.it PEC: usmaf-mi@postacert.sanita.it</p>	<p>Orario Ufficio: <u>Lunedì - venerdì: 8-18</u> <u>Sabato: 8-14</u></p>
<p>REGIONE LOMBARDIA</p>	
<p>Servizio fitopatologico ERSAF Cargo City, palazzina centrale, ingressi C-D, 4° piano Tel. - Fax. 02.58583374 Informazioni: Ispettori fitosanitari: Domenico Dino tel. 331.6224932 Antonio Minnici tel. 338.3506372</p>	

ENTE	Orario di apertura
<p>ENAC Direzione Aeroportuale di Malpensa Aeroporto di Malpensa 21010 Malpensa 2000 (VA) Telefono +390274867701/7018 Fax +390274867703/7715 e-mail: aero.malpensa@enac.gov.it ENAC Direzione Aeroportuale di Malpensa Aeroporto di Malpensa 21010 Malpensa 2000 (VA) Telefono +390274867701/7018 Fax +390274867703/7715 e-mail: aero.malpensa@enac.gov.it</p>	<p>Orario Ufficio: <u>Lunedì - venerdì: 8-18</u> <u>Sabato: 8-14</u></p>
<p>Carabinieri - Servizio CITES Nucleo Operativo di Malpensa Cargo City - Edificio E-F - 3° piano Aeroporto di Malpensa 21010 Malpensa (VA) Telefono +390258587195 Fax +390258583389 e-mail: cites.milano@forestale.carabinieri.it</p>	

1.3.d Caratteristiche dello scalo

Infrastruttura, servizio, impianto	Collocazione	Descrizione
Apparecchiature per il controllo radiogeno delle merci	MAGAZZINI DEGLI HANDLER E DEI COURIER	<p>Complessivamente, allo stato attuale, nelle strutture cargo di Malpensa risultano disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N. 15 apparecchiature con capacità massima di peso ispezionabile fino a 5.000 kg, con un'altezza massima di 180 cm ed una larghezza massima di 180 cm. - N. 10 apparecchiature di più piccole dimensioni per singoli colli di merci e posta (40X50 cm) - 12 apparecchiature ETDS presenti nei magazzini degli handler e dei courier
Servizio di vigilanza e sistemi di sicurezza	MAGAZZINI HANDLER	<p>Poiché il confine dell'area sterile è posizionato sul fronte airside dell'area di competenza degli handler, tali operatori, in quanto Agenti Regolamentati assicurando il rispetto delle normative di competenza. I varchi staff di accesso all'area sterile (in zona airside) sono presidiati da Guardie Giurate del Gestore aeroportuale. L'interno dei magazzini e le aree esterne competenza, sono coperti da sistemi di videosorveglianza realizzati a cura degli handler. All'interno dei magazzini sono presenti aree destinate alle merci di valore protette con sistemi antieffrazione a raggi infrarossi</p>
	MAGAZZINI COURIER	<p>La vigilanza dell'area e dei magazzini è demandata ai relativi gestori. I magazzini, sono coperti da videosorveglianza.</p>
	PIAZZALE LANDSIDE DELLA CARGO CITY NORD	<p>Accesso ai mezzi delimitato da barriere e controllato da sistemi elettronici con rilevazione delle targhe dei mezzi, associata al biglietto utilizzato per l'entrata/uscita. Accesso alle persone (pedoni e conducenti dei mezzi) controllato da postazione di guardiania a cura di SEA.</p>

Infrastruttura, servizio, impianto	Collocazione	Descrizione
Sistemi meccanizzati di carico-scarico autocarri	MAGAZZINI HANDLER	<p><i>Per merci sfuse:</i> 55 portoni con piattaforme elettromeccaniche basculanti</p> <p><i>Per ULD:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impianto meccanizzato centrale con 12 linee per interfacciamento autocarri. - Quattro impianti meccanizzati automatici addizionali per l'interfacciamento autocarri, per un numero complessivo di 14 linee di scarico/carico
	MAGAZZINI COURIER	<p><i>Per merci sfuse:</i> 12 piattaforme elettromeccaniche basculanti</p> <p><i>Per ULD:</i> 9 piattaforme elevabili meccanizzate</p>
Sistemi per l'allestimento e lo stoccaggio delle ULD	MAGAZZINI HANDLER	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Allestimento ULD:</i> 50 stazioni di lavorazione con piattaforma elevabile, 30 delle quali dotate di bilancia - <i>Stoccaggio ULD:</i> <ul style="list-style-type: none"> 1 Impianto completamente automatico per la movimentazione e lo stoccaggio delle ULD, suddiviso tra i due magazzini della Cargo City nord, direttamente connesso alle 36 stazioni di lavorazione e dotato di oltre 350 posizioni di stoccaggio e 100 posizioni meccanizzate per il transito veloce. 1 impianto di movimentazione ULD completamente automatizzato per un totale di 100 posizioni
Servizi di ristoro, igiene e <i>facilities</i> per gli operatori nell'area Cargo	NELL'AREA DI CARGO CITY	<p><i>Servizi di ristoro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampia area di ristoro con servizio bar e ristorante self-service (circa 100 posti). Orari di apertura Ristorante: Lu-ve ore 12:00 - 14:00 e 19:00 - 20:00 Sabato e Domenica e Festivi: chiuso Bar - tavola calda: Lu-ve: ore 08:00 - 20:00; Sabato: ore 08:00 - 14:00 Domenica e Festivi: chiuso - 10 distributori automatici di snack e bevande calde e fredde

Infrastruttura, servizio, impianto	Collocazione	Descrizione
Servizi di ristoro, igiene e <i>facilities</i> per gli operatori nell'area Cargo	NELL'AREA DI CARGO CITY	<p><i>Toilette ad uso pubblico</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 blocchi toilette ad uso pubblico al piano magazzino dei cargo building - 5 blocchi di toilette chimiche posizionati nell'area parcheggio prospiciente gli edifici
Presenza di infrastrutture per merci speciali	MAGAZZINI DELLA CARGO CITY	<ul style="list-style-type: none"> - Tre strutture a temperatura controllata per le merci deperibili di origine animale (destinate e non al consumo umano), per prodotti vegetali, costituite da celle frigorifere a temperatura differenziata (da -20 a +15) situate all'interno dei magazzini ed aventi una superficie complessiva di oltre 5.000 mq, con annessi due centri di ispezione frontaliere per le merci in importazione, presidiati dalle autorità sanitarie. - 3 strutture a temperatura controllata dedicate ai prodotti farmaceutici e specificamente realizzate allo scopo (totale circa 2.500 mq) - Aree attrezzate per lo stazionamento ed il controllo di animali vivi di taglia piccola e medio grande (1 "animal hotel" per animali di piccola taglia a Cargo City ed 1 stalla attrezzata in grado di ospitare sino a 12 animali di taglia medio-grande presso il cargo T2). - 3 aree per merce appetibile con sistemi a infrarossi - 5 camere corazzate per valori - 1 caveau sotterraneo di circa 250 mq - 1 deposito per salme attrezzato per il riconfezionamento dei feretri - 2 depositi per merci radioattive rispettivamente autorizzati per categoria "A" (situato presso il terminal2 e categoria "B") - Un'area di magazzino dedicata esclusivamente al traffico postale con ribalte di carico autocarri dedicate

Infrastruttura, servizio, impianto	Collocazione	Descrizione
Uffici per operatori (inclusi uffici Cargo delle Compagnie aeree)	PRESSO LA CARGO CITY NORD	Vasta zona uffici destinata agli operatori (Handling Agent, Compagnie Aeree, GSA ed agenti doganali) ed alle autorità di controllo (Direzione Doganale di Malpensa, ufficio veterinario, Ufficio fitopatologico, sanità aerea ecc.) per complessivi 8.000 mq.
	PRESSO LA CARGO CITY SUD	Aree uffici di varie dimensioni commisurate alle esigenze degli operatori che le utilizzano
Magazzini per gli operatori Cargo	MAGAZZINI CARGO HANDLERS	<ul style="list-style-type: none"> - Cargo City: Due magazzini per l'handling di merci aeree di circa 20.000 mq ciascuno, 80 baie di attracco, 36 stazioni meccanizzate di lavorazione delle ULD - Edificio 136 (temporaneo): Circa 800 mq di magazzino dotato di piattaforma per scarico autocarri e sistemi di movimentazione ULD con caster deck
	MAGAZZINI COURIERS (IN SELF HANDLING):	<ul style="list-style-type: none"> - Cargo City: circa 15.000 mq di magazzino + uffici, il cui allestimento interno è stato internamente dall'operatore titolare - Cargo terminal 2: circa 6000 mq di magazzino allestito internamente dall'operatore titolare
Zona stoccaggio ULD vuote	MAGAZZINI CARGO HANDLERS E MAGAZZINI COURIERS	Ciascun operatore cargo dispone di vaste aree diversamente attrezzate per lo stoccaggio delle ULD vuote
Servizio di comunicazione per via telematica delle informazioni relative alle merci in arrivo e in partenza	CARGO CITY	Dopo la fase di test e sperimentazione, nel primo semestre del 2017 verrà reso disponibile a tutti gli operatori il sistema "Malpensa Smart City delle Merci" che consente la trasmissione dei dati relativi alle merci in partenza e in arrivo tra gli handler aeroportuale, gli spedizionieri e gli handler fuori aeroporto
Disponibilità, numero e superficie di parcheggi per auto e autocarri	CARGO CITY: PARCHEGGI O AUTOCARRI	Cargo City - Area Nord Disponibilità di circa 200 posti per autotreni sull'ampio piazzale prospiciente i magazzini della Cargo City. L'accesso all'area di parcheggio è controllato con barriere di accesso, sistemi di videosorveglianza e di

Servizi aggiuntivi

CARGO CITY

rilevazione delle targhe dei mezzi in ingresso ed uscita. L'ingresso delle persone è controllato da servizio di guardiania SEA h/24

Cargo City - Area Sud

Disponibilità di circa 150 posti per autotreni e 150 posti auto

Servizi di **handling documentale**: erogati dagli operatori di handling e da GSSA che gestiscono i magazzini ed operano h24 7/7 gg

Controlli di sicurezza per le merci in conformità ai Regolamenti Europei: servizi sono erogati dagli operatori di handling merci che gestiscono i magazzini ed operano h24 7/7 gg

Servizi di booking ed emissione lettere di vettura: Servizi svolti da Agenti merci e Compagnie Aeree nei loro uffici della Cargo City

Servizi di trasporto stradale: Società con servizi dedicati al trasporto stradale delle merci aeree sono presenti con propri uffici a Milano Malpensa Cargo

Servizi doganali import /export: a cura degli Spedizionieri Doganali dei CAD presenti a Cargo City

Sezione II:
Indicatori di Qualità, valori di riferimento ed obiettivi per l'anno
2019

II.1 Misurazione della qualità dei servizi merci dell'Aeroporto di Malpensa

La qualità erogata

La Carta dei servizi merci prevede la misurazione dell'andamento di 10 indicatori della qualità del servizio analizzati attraverso rilevazioni effettuate con cadenza trimestrale.

Per alcuni di essi i monitoraggi sono effettuati da SEA attraverso un campionamento degli eventi o mediante l'utilizzo di dati informatici in grado di analizzare il 100% del fenomeno.

I restanti parametri sono monitorati in auto-controllo dagli handler merci, sia con strumenti informatici (con 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. SEA effettua audit periodici sulle rilevazioni in autocontrollo, verificandole, per ciascuno dei parametri, almeno una volta all'anno.

La qualità percepita

Attraverso un questionario compilabile in via telematica e distribuito ad ampia diffusione tra tutti gli operatori interessati alle attività merci dell'aeroporto di Malpensa (circa 200 soggetti interessati, comprendenti Compagnie Aeree, Agenti merci, Case di spedizione, Agenti Doganali ecc.), la SEA rileva, almeno una volta all'anno, il livello di gradimento e di soddisfazione della clientela rispetto alla qualità dei servizi e delle strutture disponibili nell'area Cargo.

La scala di valutazione si basa su cinque livelli di gradimento (da "0" = assolutamente insoddisfatto a "10" = Molto soddisfatto). La valutazione viene richiesta per gli elementi previsti da ENAC nella citata circolare GEN-06

II.2 Indicatori della qualità dei servizi Cargo dell'aeroporto di Malpensa

II.2.a Qualità misurata: processi operativi ed indicatori

Gli indicatori della qualità misurata previsti nella Carta dei servizi merci rilevano 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.

Nella tabella che segue, gli indicatori di qualità presentati nel dettaglio nelle pagine successive, sono associati ai processi operativi a cui si riferiscono (ordinati secondo il loro flusso di esecuzione) ed agli operatori che concorrono alla loro esecuzione.

FASE	PROCESSO	INDICATORE		OPERATORI COINVOLTI
		#	Definizione	
Export - Gestione merci in partenza	Consegna in Aeroporto	8	Tempo limite per la consegna in aeroporto della merce in partenza	Spedizionieri, Agenti Merci e Trasportatori
	Attesa sportello DOCS Export	6a	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in partenza	Handler Merci
	Ricezione Merce	7	Tempo massimo di attesa del camion per le operazioni di scarico della merce	Handler Merci
	Allestimento Merce	1	Corretto confezionamento dei carichi in partenza	Handler Merci
	Merce pronta per il ritiro	10	Rispetto delle tempistiche per l'approntamento dei carichi in partenza	Handler Merci
	Rispetto delle istruzioni del Vettore	4	Merchi disguidate nello scalo	Handler Merci / Handler Rampa
	Puntualità partenze	5	Ritardo dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci	Handler Merci / Handler Rampa Vettori Aerei

FASE	PROCESSO	INDICATORE		OPERATORI COINVOLTI
		#	Definizione	
Import - Gestione merci in arrivo	Interfaccia merce import	11	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo	Handler Rampa
	Tempi di spunta	14	Rispetto della tempistica per la disponibilità al destinatario della merce in arrivo	Handler Merci
	Attesa sportello DOCS Import	6.b	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in arrivo	Handler Merci
	Consegne Import	12	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import	Handler Merci

II.2.b Sicurezza nell'area merci

#	1
INDICATORE	Corretto confezionamento dei carichi in partenza (Processo di riferimento: Allestimento Merce)
DEFINIZIONE	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.
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valore percentuale dei voli per i quali sia siano riscontrate anomalie nel confezionamento della merce rispetto al numero totale dei voli gestiti nel trimestre
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo) e dei Vettori Aerei (segnalazioni al gestore ed handler)
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	Casi conformi Voli Cargo: > 98,0% Voli Pax: > 99,0%

#	2
INDICATORE	Percezione complessiva del livello di sicurezza dei servizi alle merci nello scalo
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da "10" (molto soddisfatto) a "1" (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	70% di operatori soddisfatti

II.2.c Sicurezza patrimoniale

#	3
INDICATORE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da "10" (molto soddisfatto) a "1" (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	80% di operatori soddisfatti

II.2.d Regolarità del servizio

(gli indicatori #9 e #13 indicati nella circolare GEN-06 non sono oggetto di misurazione nella presente edizione della Carta dei Servizi Merci)

#	4
INDICATORE	Merchi disguidate nello scalo (Processo di riferimento: Rispetto delle istruzioni del Vettore)
DEFINIZIONE	Percentuale delle spedizioni in partenza che risultano disguidate (avvio ad errato destino, mancato imbarco, imbarco incompleto). La percentuale viene calcolata rapportando il numero delle spedizioni correttamente imbarcate rapportate al totale delle spedizioni in partenza gestite da uno specifico handler cargo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Il parametro di riferimento è rappresentato dalla percentuale di spedizioni incomplete o disguidate
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione dai sistemi del vettore e degli handler.
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	% di spedizioni disguidate: < 1% % di spedizioni non disguidate: >99,0%

#	5
INDICATORE	Ritardo dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci (Processo di riferimento: Puntualità partenze)
DEFINIZIONE	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 che trasportano merce
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Si considerano in ritardo i voli con partenza oltre i 15 minuti dallo STD
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione da parte del Gestore Aeroportuale (da Giornale di Scalo)
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	% di voli in ritardo <0,091% Puntualità dei voli rispetto alle causali cargo: >99,909%

Segue: Regolarità del servizio

#	6
INDICATORE	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in partenza (6.a) e in arrivo (6.b) (Processo di riferimento: Attesa sportello DOCS)
DEFINIZIONE	Tempo intercorrente tra l'arrivo allo sportello (o alla coda) e il termine delle operazioni di accettazione
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempo massimo: 6.a - Sportelli Export: 25 minuti 6.b - Sportelli Import: 20 minuti
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione per segmento di attività (attesa allo sportello DOCS import e attesa allo sportello DOCS Export)
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	Rispetto del parametro nel 90% dei casi

#	7
INDICATORE	Tempo massimo di attesa del camion per le operazioni di scarico della merce (Processo di riferimento: Ricezione Merce)
DEFINIZIONE	Tempo intercorrente tra l'accettazione dei documenti e l'inizio delle operazioni di scarico del mezzo.
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Il parametro assume diversi valori di riferimento in relazione alle curve di presentazione medie dei mezzi presso i magazzini dei due operatori di handling, come di seguito indicato: <ul style="list-style-type: none"> - Valore di riferimento ordinario (applicabile a tutte le fasce orarie ad eccezione di quelle indicate nel seguito): attesa max 60' - Valore di riferimento da lun a gio h20-8: attesa max 120' - Valore di riferimento da ven h20 a sab h14: attesa max 240' (*) In caso di rilevazioni manuali delle tempistiche, potrà essere applicata una tolleranza di +15 minuti sugli obiettivi indicati
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione dai sistemi del vettore e degli handler.
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	Rispetto del parametro nel 90% dei casi

Segue: Regolarità del servizio

#	8
INDICATORE	Tempo limite per la consegna in aeroporto della merce in partenza (Processo di riferimento: Consegna in Aeroporto)
DEFINIZIONE	Percentuale delle spedizioni consegnate in aeroporto entro i tempi limite di riferimento. L'orario di consegna della merce coincide con la presentazione fisica del bordereaux (o doc equivalente) allo sportello di accettazione in aeroporto. La percentuale viene calcolata rapportando il numero delle spedizioni consegnate entro i tempi limite rapportato al totale delle spedizioni in partenza gestite dall'handler
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<p>Tempi limite di accettazione (valori massimi)</p> <p><u>General cargo loose:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - voli cargo STD -18h - voli pax WB (*): STD - 9h - Voli pax NB (*): STD - 6h <p><u>Merci urgenti Loose (**):</u></p> <p>Tutti i voli: STD -6h</p> <p><u>BUP:</u></p> <p>Tutti i voli: STD -5h</p> <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 con corridoio singolo</p> <p>(**) Merci Urgenti: <i>Merci deperibili, Animali vivi e Salme</i></p>
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione e/o tramite sistemi informatici Handler in autocontrollo
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	% di casi conformi 95,0%

Segue: Regolarità del servizio

#	10
INDICATORE	Rispetto delle tempistiche per l'approntamento dei carichi in partenza (Processo di riferimento: Merce pronta per il ritiro)
DEFINIZIONE	Percentuale dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento, indicati nel Regolamento di Scalo, per l'approntamento dell'intero carico da imbarcare. La percentuale viene calcolata rapportando i voli senza anomalie al totale dei voli assistiti da uno specifico handler cargo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempi limite di approntamento merci <u>General cargo:</u> - voli cargo STD -120 min - voli pax: STD - 90 min <u>Merce urgente:</u> - Tutti i voli: STD - 60 min.
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione e/o tramite sistemi informatici Handler in autocontrollo
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	% di casi conformi 95,0%

#	11
INDICATORE	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo (Processo di riferimento: Interfaccia merce import)
DEFINIZIONE	Percentuale dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento indicate nel Regolamento di Scalo per la consegna al magazzino dell'intero carico sbarcato. La percentuale viene calcolata rapportando il numero dei voli conformi alle tempistiche rapportato al numero totale dei voli con merci in arrivo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempi limite per la consegna al magazzino delle merci in arrivo <u>General cargo:</u> - voli cargo: ATA+120 min - voli pax: ATA+90 m <u>Merce urgente (*):</u> - Tutti i voli: ATA+60 min. (*) Merci Urgenti: <i>Merci deperibili, Animali vivi e Salme</i>
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione. Ai fini della determinazione del valore periodico devono essere esclusi i voli con ritardo in arrivo superiore alle 3 ore
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	Rispetto del parametro nel 90% dei casi

Segue: Regolarità del servizio

#	12
INDICATORE	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import (Processo di riferimento: Consegne Import)
DEFINIZIONE	Tempo intercorrente tra la presentazione della distinta in uscita e la consegna effettiva della spedizione al destinatario
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	< 60 minuti
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione.
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	Rispetto del parametro nel 90% dei casi

#	14
INDICATORE	Rispetto della tempistica per la disponibilità al destinatario della merce in arrivo (Processo di riferimento: Tempi di spunta)
DEFINIZIONE	Percentuale delle spedizioni la cui disponibilità al destinatario viene assicurata dall'handler entro i tempi di riferimento definiti. La percentuale viene determinata rapportando il numero delle spedizioni in arrivo disponibili entro i tempi di riferimento al numero totale delle spedizioni in arrivo. Considerando l'organizzazione della filiera logistica dell'air cargo di MXP (ove handling fisico e documentale sono spesso svolti da operatori differenti), l'orario di disponibilità della merce per il destinatario coincide con il messaggio FSU/RCF
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<p><u>General cargo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - voli cargo ATA+ 18h - voli pax: ATA+9,5 h <p><u>Merce urgente (*):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutti i voli: ATA+5h <p><u>BUP:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutti i voli: ATA +6h <p>Le spedizioni il cui orario di disponibilità di riferimento cade durante le ore di chiusura dei magazzini, si considerano comunque conformi allo standard se la loro disponibilità viene comunicata al cliente entro la prima ora successiva alla riapertura del magazzino. Le tempistiche di cui sopra sono applicabili a condizione che l'handler merci disponga delle eventuali istruzioni per lo sconfezionamento al momento dell'arrivo delle merci in magazzino.</p> <p>(*) Merci Urgenti: <i>Merci deperibili, Animali vivi e Salme</i></p>
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione e/o tramite sistemi informatici degli Handler merci in autocontrollo Ai fini della rilevazione dei valori periodici, vengono esclusi i voli con ritardo in arrivo >3h
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	Rispetto del parametro nel 92% dei casi

#	15
INDICATORE	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	65% di operatori soddisfatti

II.2.e Pulizia e condizioni igieniche dell'area Cargo

#	16
INDICATORE	Percezione complessiva sul livello di pulizia e di condizioni igieniche dell'area Cargo
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	60% di operatori soddisfatti

II.2.f Infrastrutture, impianti e attrezzature

#	17
INDICATORE	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	60% di operatori soddisfatti

II.2.g Servizi aggiuntivi

#	18
INDICATORE	Percezione complessiva sui servizi aggiuntivi all'attività di handling disponibili nell'area Cargo
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	75% di operatori soddisfatti

II.2.h Informazione agli operatori

#	19
INDICATORE	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	65% di operatori soddisfatti

#	20
INDICATORE	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	65% di operatori soddisfatti

II.2.i Aspetti relazionali e comportamentali

#	21
INDICATORE	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia dell'addetto dell'handling merci da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	75% di operatori soddisfatti

II.2.j Integrazione modale

#	22
INDICATORE	Percezione sul grado di accessibilità al terminal merci
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	70% di operatori soddisfatti

#	23
INDICATORE	Percezione complessiva sulla qualità delle infrastrutture per l'integrazione modale
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITA' DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	60% di operatori soddisfatti

II.2.k Ambiente

#	24
INDICATORE	Raccolta differenziata dei rifiuti
DEFINIZIONE	Rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	% raccolta differenziata
MODALITA' DI MISURAZIONE	Rilevazione a cura del gestore aeroportuale
OBIETTIVO DI QUALITA' 2019	52% di rifiuti differenziati