ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

COMUNICATO STAMPA N. 81/2018

ENAC APPROVA LE CARTE DEI SERVIZI DI AIR DOLOMITI, AIRITALY, BLUE PANORAMA E NEOS

L'ENAC informa che sono state approvate le prime Carte dei Servizi adottate da quattro compagnie aeree italiane: **Air Dolomiti, AirItaly, Blue Panorama** e **Neos.**

La Carta dei Servizi dei vettori, elaborata in base a quanto previsto dall'articolo 783 del Codice della navigazione e alla circolare dell'ENAC, è lo strumento attraverso il quale la compagnia, in un'ottica di trasparenza, efficienza e qualità, illustra i servizi offerti ai propri passeggeri e fornisce informazioni sulla società.

La Carta è strutturata in tre sezioni:

1. Il vettore e la Carta dei Servizi
2. Indicatori valorizzati
3. Procedure di reclamo

La prima sezione contiene una breve descrizione delle **finalità della Carta dei Servizi**. Mette in evidenza soprattutto i principi fondamentali, quali: eguaglianza e imparzialità, non discriminazione, diritto all'informazione, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta; peculiarità dell'azienda. Riporta, inoltre, i dati sulla flotta, le politiche di attenzione all'ambiente, le informazioni utili e gli eventuali programmi di fidelizzazione.

La sezione dedicata agli **indicatori valorizzati**, contiene la definizione dei livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza, organizzati per fattori di qualità che comprendono, tra gli altri, la regolarità e la puntualità, i bagagli e i dispositivi di ausilio alla mobilità, la pulizia e le condizioni igieniche, le informazioni alla clientela e i servizi aggiuntivi.

L'ultima sezione racchiude le informazioni relative alle **procedure di reclamo**, alle modalità di presentazione e alle tempistiche di risoluzione, nonché l'indicazione di eventuali protocolli di conciliazione adottati dal vettore.

L'elaborazione delle Carte dei Servizi ha visto impegnati l'ENAC e le compagnie coinvolte in una intensa collaborazione finalizzata a fornire all'utenza un prodotto editoriale trasparente, utile ed efficace, con l'obiettivo comune di contribuire al costante miglioramento della qualità dei servizi resi al passeggero e, più in generale, del sistema.

Le Carte dei Servizi sono consultabili sui siti delle compagnie aeree sia in italiano sia in inglese e sul portale ENAC, nella sezione Trasporto aereo – Compagnie aeree – Carte dei servizi del vettore.

Roma, 27 novembre 2018

Funzione Organizzativa Contatti con la Stampa ENAC - Viale Castro Pretorio, 118 – 00185 Roma
Tel. +39 06 44596204 - fax +39 06 44596205 – e mail l.rosati@enac.gov.it - ufficiostampa@enac.gov.it