

SERVICE LEVEL AGREEMENT


Aeroporto di Bologna
Your world is our destination!

 In vigore dal 1 gennaio 2016





Fasce % di compensazione sulle tariffe di decollo e atterraggio – su base mensile

Servizio	Driver	Target 100%	Perform. 99,9% 98%	Perform. 97,9% 96%	Perform. 95,9% 94%	Perform. 94,9% 92%	Perform. ≤ 91,9%	Note
Airport Facilities	Funzionamento Airport Facilities	0%	0%	3%	5%	7%	10%	Per voli ritardati causa airport fac. (dly 87 >15')
Other Automated System	Funzionamento del sistema	0%	0%	3%	5%	7%	10%	Per voli ritardati causa infrastrutture IT (dly 58 >15')
Assistenze PRM	Efficienza del processo	0%	0%	3%	5%	7%	10%	Per voli ritardati causa assistenza PRM (dly 19 >15')
Security	Tempo di attesa	0%	0%	3%	5%	7%	10%	Per voli ritardati causa attesa ai varchi security (dly 85 >15')
Performance dei Vettori	Driver	Target 100%	Si applica la compensazione			Non si applica la compensazione		Note
Ritardato arrivo dell'aeromobile da altro volo o da settore precedente	Ritardo del volo	0%	<12%			≥12%		Voli ritardati causa dly 93 >15'
Early Arrivals	Arrivo anticipato	0%	<10%			≥10%		Early arrivals >15'

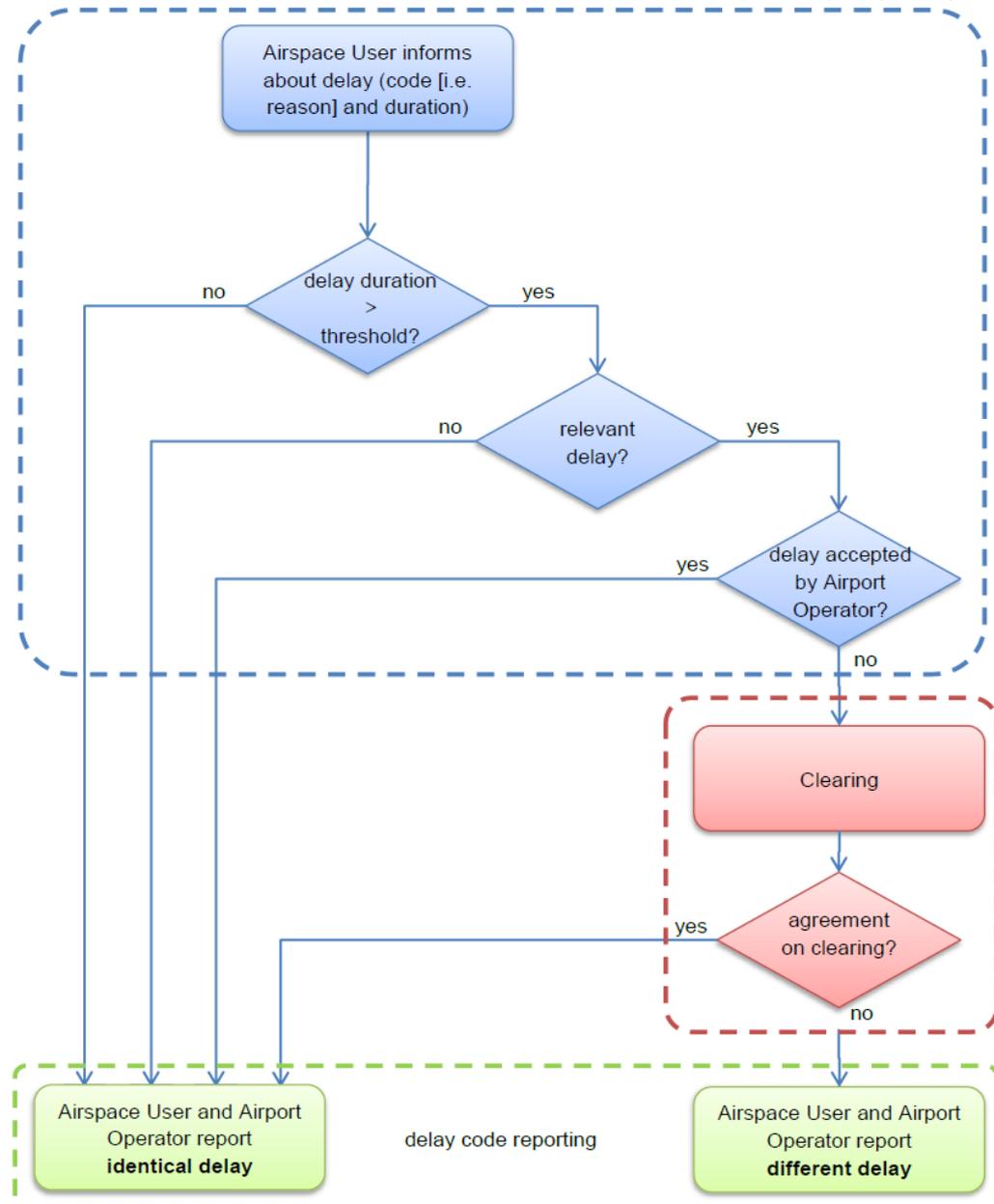
METODOLOGIA CALCOLO CSR

I criteri utilizzati per determinare la compensazione saranno i seguenti:

- Le percentuali di compensazione (CSR, Core Service Rebate - % tariffe di decollo e atterraggio) verranno calcolate esclusivamente su base mensile, sulla base del monitoraggio della performance della puntualità rilevata da Sistema di Business Intelligence Operativa AdB
- La rilevazione mensile sarà effettuata utilizzando i codici di ritardo IATA attribuiti al volo e registrati nel Giornale di Scalo previo confronto tra i vettori interessati ed il responsabile operativo di AdB
- La eventuale penale si applicherà esclusivamente nel caso in cui i ritardi complessivi (>15') relativi a ciascuno dei codici IATA in tabella, di responsabilità del Gestore, superi le soglie concordate e si applicherà a tutti i voli ritardati di pertinenza di quello specifico codice
- La penale si applicherà solo se nel mese di riferimento verranno rispettate entrambe le seguenti due condizioni:
 - a. che la percentuale di ritardi causati dal ritardato arrivo dell'aeromobile in transito (dly code 93>15') non sia pari o non superi il 12% dei voli complessivi in partenza;
 - b. che la percentuale degli *early arrivals* (>15') non sia pari o non superi il 10% dei voli complessivi in arrivo.
- L'eventuale penale si applicherà sui diritti di approdo e decollo dei voli risultati fuori target.
- La penale si applicherà esclusivamente ai voli schedulati su Aeroporto di Bologna e che svolgono attività regolare (no dirottamenti e voli spot), ai vettori in regola con i pagamenti delle tariffe (con un ritardo non superiore ai 30 gg) ed ai vettori che non abbiano commesso violazioni del Regolamento di Scalo (RdS) vigente correlati con gli indicatori monitorati nel periodo di riferimento.



Processo di validazione generico dei codici di ritardo (sulla base del modello tedesco di armonizzazione)



MONITORAGGIO DELLA PERFORMANCE

1. La verifica delle performance viene effettuata su base mensile in sede di Comitato per la Regolarità e qualità dei servizi aeroportuali, analizzando, con il coinvolgimento diretto dei vettori, focalizzandosi in particolare sui voli risultati fuori target oltre la soglia dei 40' da Parametri di Scalo.
2. Ci si riserva di valutare per il futuro l'inserimento di detto profilo nell'ambito degli SLA presso BLQ a seguito dei miglioramenti infrastrutturali impattanti su tale attività e con riserva di introduzione di adeguati meccanismi contrattuali nei contratti dei vettori con i loro fornitori/handler

Airline Service Standard

Servizio	Driver	Target (Puntualità)	Perform. 99,9% 98%	Perform. 97,9% 96%	Perform. 95,9% 94%	Perform. 94,9% 92%	Perform. ≤ 91,9%	Note
Riconsegna bagagli	Tempo di attesa	40'	-	-	-	-	-	Tempo di arrivo ultimo bagaglio su nastro riconsegna dall'ATA

Thank you for your attention!



Your world is our destination!

