



# AirHelp Score 2019:

## Classifica Globale delle Compagnie Aeree

### Metodologia

Ogni anno AirHelp pubblica una classifica delle compagnie aeree più conosciute al mondo.

Il punteggio annuale ha esaminato e classificato 72 compagnie aeree nel mondo.

Le compagnie aeree incluse nella classifica sono state selezionate in base a quanto sono rinomate e utilizzate, ma escludiamo quelle su cui non abbiamo trovato dati.

Per aiutarti a capire i criteri alla base del punteggio, qui elenchiamo i fattori che prendiamo in considerazione, e i dati che utilizziamo per valutare le performance delle compagnie aeree.



### Puntualità (33,33% del punteggio)

AirHelp dispone di un database dei dati di viaggio tra i più affidabili e precisi al mondo.

Utilizziamo i dati del database per scoprire la puntualità di arrivi e partenze di tutti i voli della compagnia aerea.

Cosa si intende per puntualità? Ogni volo partito entro 15 minuti dall'orario di partenza dichiarato, ed arrivato entro 15 minuti dall'orario di arrivo dichiarato viene considerato un volo puntuale.

Per la classifica di quest'anno abbiamo tenuto conto dei voli dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

Abbiamo calcolato quanti voli fossero in orario, quindi abbiamo convertito questi numeri in percentuale.

Più alto è il punteggio, più alta sarà la percentuale di puntualità del volo in una giornata tipo. Quindi, uno score di 8,5 significa che l'85% dei voli era puntuale.

### Cosa rende il database di AirHelp così affidabile?

- AirHelp raccoglie dati da diversi operatori commerciali. Questi dati vengono poi incrociati tra loro per creare il nostro database dei voli.
- Per assicurarci che il nostro database sia tra i più precisi in circolazione, confrontiamo le nostre statistiche con una serie di fonti affidabili, comprese agenzie governative, banche dati aeroportuali, operatori di monitoraggio voli e ricerche storiche.
- Se troviamo qualche incongruenza tra le varie fonti, non facciamo una "stima" sulla media dei diversi orari. Bensì, classifichiamo le fonti per autorità, e prendiamo per vero il dato della fonte più autorevole.



## Qualità del servizio (33,33% del punteggio)

Per valutare la qualità del servizio sia degli aeroporti sia delle compagnie aeree, chiediamo alle persone che li usano. Con la collaborazione della piattaforma Attest, abbiamo controllato centinaia di sondaggi tramite cui abbiamo chiesto un'opinione a più di 40 mila persone in più di 40 Paesi.

Per il punteggio delle compagnie aeree, abbiamo chiesto ai passeggeri di valutare il vettore con cui hanno viaggiato, sulla base dei seguenti tre fattori:

- Comodità del velivolo
- Disponibilità dello staff
- Cibo offerto

I passeggeri hanno valutato ciascun fattore su una scala che va da molto bene a molto male. Abbiamo dato a ciascun voto un valore numerico (da 1 a 5) e aggregato tra loro queste valutazioni per arrivare a un punteggio finale. Un punteggio alto significa che la compagnia aerea si è ben comportata per quanto concerne questi fattori.



## Processo dei reclami (33,33% del punteggio)

Siamo convinti che una compagnia aerea debba essere valutata non solo su come tratta i propri passeggeri durante i viaggi, ma anche la considerazione con cui tratta i clienti quando le cose vanno male.

Da questo punto di vista, possiamo contare su dati unici, grazie alle nostre statistiche sull'efficienza delle compagnie aeree nell'elaborazione delle richieste di risarcimento dei clienti.

Per arrivare al punteggio, dividiamo le performance in questi tre fattori:

- Gestione del reclamo: la percentuale di reclami che la compagnia aerea ignora o rifiuta ingiustamente.
- Elaborazione del reclamo: il tempo totale impiegato dalla compagnia aerea per venire a conoscenza del reclamo e processarlo.
- Pagamento del reclamo: Il tempo impiegato dalla compagnia aerea per liquidare il risarcimento dopo che hanno accolto il reclamo.



## Punteggio finale

Ognuna delle categorie sopra elencate rappresenta una parte importante del punteggio, e condividiamo le performance degli aeroporti sulla base di esse.

Per giungere al punteggio finale, le tre categorie sopra elencate rappresentano ciascuna il 33,33% del punteggio finale della compagnia aerea.