



GROUND OPERATIONS

Comunicazione Operativa n. 024/2025

Automazione invio notifica ai passeggeri per una gestione proattiva del bagaglio a mano

Above the wing

Premessa

A seguito degli esiti positivi della fase test avviata e gestita nei mesi scorsi per i voli in partenza da taluni scali selezionati della rete domestica, nonché nell'ambito del progressivo allineamento procedurale volto all'integrazione delle attività operative di ITA Airways con quelle dei Vettori del Gruppo Lufthansa, viene confermata l'introduzione di un sistema automatizzato di elaborazione dei dati riguardanti i voli per cui si rende necessario il ritiro dei bagagli a mano al check-in e al gate causa il superamento dello spazio disponibile in cabina per il loro alloggiamento, nonché l'invio di un messaggio ai passeggeri affinché le procedure di etichettatura possano avvenire proattivamente ai banchi check-in, con l'obiettivo di snellire le procedure di imbarco e garantire la puntualità delle partenze.

Data entrata in vigore 01 Ottobre 2025

Procedura

Il sistema automatizzato definirà il processo di identificazione dei voli critici determinando di conseguenza il numero di bagagli a mano da ritirare. Tale stima si basa su tabelle di calcolo predefinite che tengono conto del tipo aeromobile, della capacità disponibile nelle cappelliere e del numero di passeggeri prenotati. Il numero totale dei bagagli da ritirare verrà automaticamente inserito nel Flight Comment di Altea CM; si sottolinea che quello che gli operatori troveranno specificato ad inizio operazioni di accettazione è il numero complessivo dei bagagli da ritirare sul volo; lo stesso rimarrà sempre statico e non decrescerà a mano a mano che l'accettazione proseguirà.

Ogni passeggero prenotato e /o accettato su ciascun volo identificato dal sistema come critico riceverà una notifica (e-mail/SMS) in italiano e in inglese a - 24H dall'STD del volo; il testo del messaggio inviterà il passeggero a recarsi presso i banchi check-in per registrare gratuitamente il proprio bagaglio a mano.



Sono esclusi dall'invio della notifica via e-mail/SMS le seguenti categorie di passeggeri:

- Possessori di tessere Volare Executive, Executive per Sempre
- Business Class
- Passeggeri con disabilità o ridotta mobilità o che abbiano fatto richiesta di un'assistenza speciale (inclusi accompagnatori casi medici MEDA da individuare all'interno dello stesso PNR)
- Passeggeri categoria Infant/Child e UMNR
- Passeggeri di voli INC (destinazione finale)
- Passeggeri che hanno nella stessa prenotazione voli con altre compagnie
- Crew must go

➤ **Accettazione del Carry On Baggage al CHECK-IN:**

Qualora il passeggero accetti la proposta di registrazione del bagaglio a mano conforme ai requisiti di peso e dimensioni previsti dalla Baggage Policy di ITA Airways, l'operatore procederà alla sua accettazione secondo le consuete modalità tecniche (etichettatura come HB_HAND BAGGAGE) accertandosi che il passeggero abbia rimosso eventuali merci pericolose consentite esclusivamente nel bagaglio a mano quali, ad esempio, batterie di ricambio, power banks e sigarette elettroniche; per quanti riguarda gli apparati elettronici alimentati da batterie al litio (non superiore a 160 Wh) se ne consiglia la rimozione.

Inoltre, dovranno essere rimosse dal bagaglio a mano etichettato per la stiva anche medicinali, oggetti di valore e oggetti fragili. Si raccomanda di porre particolare attenzione alle dimensioni degli effetti personali (personal item), soprattutto a zaini molto ingombranti, i quali potrebbero non rientrare nei parametri del personal item.



➤ Procedura per la gestione dei bagagli a mano al GATE

L'addetto all'imbarco dovrà:

- Assicurarsi che il numero di bagagli a mano ritirati al momento del check-in sia adeguato rispetto alla quota prevista. Poiché, come detto, il numero dei bagagli da ritirare che appare nel flight comment non decresce, sarà possibile attuare la verifica solo con il filtro manuale delle liste (Flight- Baglist -HBAG) e calcolando la differenza numerica da gestire
- Qualora non fosse stata raggiunta la quota di bagagli da ritirare (HB), effettuare un annuncio al gate per informare i passeggeri della necessità di procedere al ritiro di ulteriori bagagli a mano, specificando che si tratta di un volo critico. Se necessario, ripetere l'annuncio.
- Effettuare un controllo visivo dei bagagli a mano dei passeggeri presenti al gate, utilizzando dove previsto gli appositi strumenti di misurazione (sizer) per identificare quelli fuori misura. Etichettare tali bagagli come gate bag.
- Invitare i passeggeri a rimuovere dai bagagli che saranno spediti in stiva eventuali medicinali, oggetti di valore o fragili, nonché merci pericolose.
- Comunicare ai passeggeri che il bagaglio verrà riconsegnato presso il nastro bagagli della destinazione finale

Si ricorda a tutti gli operatori che la procedura di etichettatura del bagaglio a mano gratuitamente può essere applicata solo e soltanto a bagagli che rispondono per peso e dimensioni all'attuale policy bagaglio a mano di ITA Airways. Tutti gli altri saranno ritirati con il computo del pagamento previsto dalla franchigia bagaglio gratuita prevista dalla tariffa acquistata.



GROUND OPERATIONS

Operational Communication n. 024/2025

Automation of notification to passengers for COB proactively handling

Above the Wing

Premise Following the positive outcomes of the test phase launched and managed in recent months for flights departing from selected domestic airports, and as part of the ongoing procedural alignment aimed at integrating ITA Airways' operational activities with those of the Lufthansa Group carriers, the introduction of an automated data processing system is confirmed. This system concerns flights where carry-on baggage must be collected at check-in and at the gate due to exceeding the available cabin space. Additionally, a message will be sent to passengers to encourage proactive labeling procedures at the check-in counters, with the goal of streamlining boarding operations and ensuring on-time departures.

Effective date October 01st, 2025

Procedure The automated system will define the process for identifying critical flights, thereby determining the number of carry-on bags to be collected. This estimate is based on predefined calculation tables that take into account the aircraft type, the available overhead bin capacity, and the number of booked passengers. The total number of bags to be collected will be automatically entered into the Flight Comment section of Altea CM. It is important to note that the number specified at the start of the check-in operations represents the total number of carry-on bags to be collected for the flight; this figure will remain static and will not decrease as check-in progresses.
Each passenger booked and/or checked in on a flight identified by the system as critical will receive a notification (email/SMS) in both Italian and English 24 hours prior to the flight's scheduled time of departure (STD). The message will invite passengers to proceed to the check-in counters to register their carry-on baggage free of charge.



The following categories of passengers are excluded from receiving the email/SMS notification:

- Holders of Volare Executive and Executive per Sempre cards
- Business Class passengers
- Passengers with disabilities or reduced mobility, or those who have requested special assistance (including medical case companions—MEDA—identified within the same PNR)
- Passengers classified as Infant/Child and UMNR (Unaccompanied Minors)
- Passengers on INC flights (final destination)
- Passengers with bookings that include flights operated by other airlines.
- Crew must go

Acceptance of Carry-On Baggage at CHECK-IN:

Should the passenger accept the proposal to check in their hand baggage, provided it complies with the weight and size requirements set out in ITA Airways' Baggage Policy, the operator will proceed with its acceptance following standard technical procedures (labeling as HB_HAND BAGGAGE), ensuring that the passenger has removed any dangerous goods permitted only in carry-on baggage, such as spare batteries, power banks, and electronic cigarettes. As for electronic devices powered by lithium batteries (not exceeding 160 Wh), their removal is recommended.

Additionally, medicines, valuables, and fragile items must be removed from carry-on baggage labeled for hold transport. Special attention should be paid to the size of personal items, especially bulky backpacks, which may not meet the criteria for personal item classification.

Managing Carry-On Baggage at the GATE

The Boarding agent must:

- Ensure that the number of carry-on bags collected at check-in aligns with the expected quota. As previously mentioned, the number of bags to be collected indicated in the flight comment does not decrease. Therefore, verification can only be carried out by manually filtering the lists (Flight – Baglist – HBAG) and calculating the numerical difference to be managed.
- If the quota of carry-on bags to be collected (HB) has not been reached, make an announcement at the gate to inform passengers of the need to collect additional carry-on baggage, specifying that the flight is classified as critical. Repeat the announcement if necessary.



- Perform a visual inspection of passengers' carry-on baggage at the gate, using the appropriate measuring tools (sizers) where available to identify oversized items. Label these bags as gate bags.
- Invite passengers to remove any medications, valuables, or fragile items, as well as dangerous goods, from the baggage that will be checked into the hold.
- Inform passengers that their baggage will be returned at the baggage claim carousel at the final destination.

All staff are reminded that the free labeling procedure for carry-on baggage may only be applied to bags that meet ITA Airways' current carry-on baggage policy in terms of weight and dimensions. All other bags will be collected with the applicable charge according to the baggage allowance of the purchased fare.