

Aeroporto di Comiso "Pio La Torre" Carta dei Servizi 2018



Sommario

SEZIONE I	4
SO.A.CO. S.p.A.	4
Politica per la Salute e la Sicurezza.....	5
Ambiente.....	6
Qualità.....	7
Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità.....	8
SEZIONE II	9
Fattori di Qualità ENAC.....	9
Fattori di Qualità ENAC Gen.02A.....	13

SEZIONE III	16
Assistenza ai clienti.....	16
Lost&Found e Reclami – Suggerimenti	17
Modulo per richiami e segnalazioni.....	18
Carta dei Diritti del Passeggero	19
Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore	20





SO.A.CO. S.p.A.

La Società di Gestione dell'Aeroporto di Comiso è So.A.Co. S.p.A., istituita nell'anno 2007 come Società a Partecipazione pubblica le cui quote azionarie sono suddivise tra il Comune di Comiso, che possiede il 35% ed Intersac Holding S.p.A. che ne possiede il 65%.

Di cosa ci occupiamo?

- Della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo quali pista e piazzali e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- Della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra gli altri, gli impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- Delle attività svolte in area aeroportuale che sono affidate a soggetti economici diversi (gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, etc.)

In Materia di erogazione dei servizi di Handling quali l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei, So.A.Co S.p.A. è Certificata Full Handler e si avvale in regime di subconcessione delle professionalità di G.H. Catania alla quale è affidata anche la gestione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità, (P.R.M.). Il servizio di assistenza, è erogato coerentemente con quanto prescritto dagli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo (Regolamento CE 1107/2006).

So.A.Co. S.p.A. in qualità di Gestore coordina inoltre il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014, mediante il quale, sotto la vigilanza dell'ENAC, attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali. Obiettivo del Comitato è quello di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per il miglioramento dei servizi, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo ed incontri periodici.





Politica per la Salute e la Sicurezza

La So.A.Co. S.p.A. utilizza un approccio favorevole e proattivo nell'ambito della tutela della sicurezza e della salute del proprio dipendente. A tale proposito, si ritiene che la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro debba essere il risultato concertato di più azioni svolte da una molteplicità di soggetti, lavoratori compresi, nell'ambito dell'organizzazione aziendale. La sicurezza sul lavoro deve essere, a tutti gli effetti, "parte integrante" di essa e per tale ragione, si è deciso di implementare un Sistema di Gestione della Sicurezza basato sulla Norma Volontaria OHSAS 18001:2007 al fine di:

- Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori,
- Elevare gli "standard" di salute e sicurezza,
- Comunicare al personale i contenuti della politica per la sicurezza,
- Monitorare periodicamente gli ambienti di lavoro e valutare l'efficacia del sistema di gestione per la salute e la sicurezza,
- Definire obiettivi e piani di miglioramento coerenti con le attività aziendali e con gli aspetti identificati come più critici





Ambiente

L'Aeroporto di Comiso 'Pio la Torre' è collocato all'interno di un contesto ambientale e paesaggistico di rilievo. Con la volontà di ridurre l'impatto delle operazioni aeroportuali su di esso, nonché di accostare l'infrastruttura al concetto di eco sostenibilità, So.A.Co. S.p.A., è in corso di certificazione al sistema di Gestione dell'Ambiente basato sullo standard ISO 1400:2015.

L'obiettivo del percorso intrapreso è quello di certificare il proprio Sistema di Gestione Ambientale al fine di:

- limitare l'inquinamento,
- soddisfare requisiti legali ed altri applicabili,
- migliorare in modo continuativo il nostro sistema di gestione ambientale in modo da migliorare, in senso globale, la prestazione ambientale.





Qualità

Il Gestore SO.A.CO. SPA considera l'utenza come l'elemento centrale della propria missione aziendale per ottenere alti livelli di servizio nell'ambito del trasporto aeroportuale.

Per questo motivo la nostra Società ha avviato un percorso volto a creare e a sviluppare una politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri.

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Comiso presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto. Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati.

Le rilevazioni della qualità sono sia di tipo quantitativo, ad esempio i tempi di attesa ottenuti attraverso la misurazione diretta, sia di tipo qualitativo come il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati ed elaborati da soggetti terzi.

So.A.Co S.p.A. ha assegnato alla Qualità un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, impegnandosi all'applicazione rigorosa ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori individuati e concordati con ENAC, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi.





Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità

Per la So.A.Co. S.p.A., l'assistenza e la cura verso il passeggero ricopre un ruolo fondamentale, soprattutto se si tratta di passeggeri a Ridotta mobilità o interessati da disabilità. Il Servizio di Assistenza loro rivolto, è erogato dalla GH Catania, la quale si occupa di assistere tali passeggeri durante le operazioni di sbarco o imbarco in Aeromobile e rendere la loro esperienza in aeroporto confortevole e positiva, garantendo livelli di servizio conformi alle prescrizioni della Normativa Europea.

Il Regolamento CE n° 1107/2006 prevede che il Gestore ha il compito di garantire l'assistenza ai passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto, e il passeggero che intenda usufruire del servizio di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il vettore lo comunichi al Gestore entro 36 ore dalla partenza del volo stesso. L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali:

- presso il punto di chiamata esterno sul prospetto del Terminal.
- presso i banchi check-in al momento dell'accettazione.

L'impegno che So.A.Co dedica ai P.R.M. è con riscontro con soddisfazione nelle risultanze dei sondaggi somministrati all'utenza per valutare l'efficacia e la qualità dell'assistenza fornita. Nel 2017 il livello di soddisfazione è pari al 97,50% in un range di 2990 PRM Assistiti.

IL SERVIZIO PRM È EROGATO A TITOLO GRATUITO – VISITA IL NOSTRO SITO
<http://www.aeroportodicomiso.eu/it/assistenza-clienti/passeggeri-a-mobilita-ridotta-it>

Fattori di Qualità ENAC

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2017	OBIETTIVI 2018
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	99,80%	99.40%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	100,00%	99.60%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/totale voli in partenza	70,87%	74,00%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1000 pax in partenza	0,075‰	0.070‰
	5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'a/m	tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	11:44	09:00
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m	tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	15:59	15:00

	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero [min]	tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	02'	02'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99,40%	99.00%
PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% passeggeri soddisfatti	99,80%	99.60%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	100,00%	100,00%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	100,00%	99.60%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	N.A.	N.A.
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	96,40%	97.00%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	99,20%	99.40%
SERVIZI AGGIUNTIVI	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	87,70%	83.00%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	N.A.	N.A.

	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree	100,00%	100,00%
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	N.A.	N.A.
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	N.A.	N.A.
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	88,60%	90,00%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	100,00%	95,90%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	N.A.	N.A.
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	98,70%	100,00%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	99,20%	99,80%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	98,70%	98,90%
	26	Percezione sulla professionalità del personale(info point, security)	% passeggeri soddisfatti	99,50%	100,00%

	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	99,70%	99.20%
SERVIZI SPORTELLI/VARCO	28	Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	100,00%	98.90%
	29	Tempo di attesa ai check-in	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'	13'
	30	Percezione del tempo di attesa ai check-in	% passeggeri soddisfatti	100,00%	99.50%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	11'	10' 30"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	N.A.	N.A.
INTEGRAZIONE MODALE	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	93,00%	89,00%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	67,80%	50,00%

Fattori di Qualità ENAC Gen.02A

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2017	OBIETTIVI 2018
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1	Per prm in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	12'	12'
	2	Per prm in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	12'	12'
	3	Per prm arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei prm, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	09'	08' 30''
	4	Per prm arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei prm, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	09'	08' 30''
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% prm soddisfatti	100,00%	100,00%

	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% prm soddisfatti	100,00%	100,00%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	96.60%	96.60%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	%informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	96.60%	96.60%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% prm soddisfatti	100,00%	96.60%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	N.A.	N.A.
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di prm	% di reclami ricevuti sul traffico totale di prm	N.A.	N.A.
COMFORT IN AEROPORTO	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai prm	% prm soddisfatti	97,40%	100,00%

	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% prm soddisfatti	100,00%	100,00%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei prm (es. sala amica)	% prm soddisfatti	100,00%	100,00%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% prm soddisfatti	97,50%	100,00%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai prm	% prm soddisfatti	97,50%	100,00%

Assistenza ai clienti

Per la So.A.Co. S.p.A., fornire risposte chiare e veloci al bisogno del passeggero rappresenta una vera e propria Mission. Riteniamo infatti che la cura ed il supporto all'utenza in qualunque sua perplessità o necessità inerente l'esperienza aeroportuale, sia fondamentale. Il nostro Customer Service cura i rapporti con gli utenti caso per caso, tramite informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ai nostri utenti un trattamento in linea con i principi enunciati da "La Carta dei Diritti del Passeggero". La crescita dell'Aeroporto si manifesta grazie a chi lo vive ed è per questo che desideriamo fortemente la partecipazione dell'Utente.

Inviateci i Vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami, apprezzamenti o rivolgetevi a noi anche solo per dare risposte alle vostre curiosità. Così facendo, ci aiuterete ad attuare la nostra politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Vi risponderemo entro 30 giorni assicurando un puntuale riscontro circa l'indagine effettuata.

Contattateci via e-mail all'indirizzo: customercare@aeroportodicomiso.eu.

O utilizzate la sezione "Informazioni, suggerimenti e reclami" al seguente link:

<http://www.aeroportodicomiso.eu/it/assistenza-clienti/attestazioni-moduli-e-reclami>

I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03



Lost&Found e Reclami – Suggerimenti

Bagaglio perso? Un inconveniente spiacevole, ecco cosa fare.

In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di danneggiamento dello stesso, rivolgiti all'Ufficio Lost&Found di So.A.Co. La denuncia deve essere effettuata all'arrivo, non appena viene constatato lo smarrimento o il danno e prima di uscire dalla sala riconsegna bagagli. L'Ufficio Lost&Found si trova al piano terra del terminal dell'Aeroporto di Comiso, in air side vicino ai nastri per la riconsegna dei bagagli e riceve telefonicamente tutti i giorni dalle ore 09:00 alle 19:00 o è sempre raggiungibile a mezzo e-mail (vedi riferimento forniti sotto). Il ritiro del bagaglio si effettua in area Land side su indicazione del personale competente.

So.A.Co. Handling: handling@aeroportodicomiso.eu; customercare@aeroportodicomiso.eu tel. **+39.3442703310**

Ove il passeggero ritenga di doversi lamentare di un disservizio subito in aeroporto ed abbia difficoltà ad identificare il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi potrà rivolgersi alla SO.A.CO. S.p.A.

- ⇒ tramite e-mail all'indirizzo customercare@aeroportodicomiso.eu
- ⇒ tramite lettera indirizzata a SO.A.CO. Spa Via Gen. V. Magliocco s/n, Comiso 97013

Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dal Gestore, oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

Carta dei Diritti del Passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la Carta dei Diritti del Passeggero (scaricabile dal sito www.enac.gov.it). Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure over booking, con indicazioni specifiche per tipologia contrattuale, inclusi i viaggi "all inclusive". Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost&Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli apposite moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento. Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.



Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.
- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.
- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

