



Carta dei Servizi 2019 AEROPORTO DI COMISO





Sommario

SO.A.CO. S.p.A.	3
Politica per la Salute e la Sicurezza	5
Ambiente	6
Qualità	8
Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità	9
Fattori di Qualità ENAC	10
Assistenza ai clienti	17
Lost&Found e Reclami – Suggerimenti	18
Modulo per reclami e segnalazioni	19
Carta dei Diritti del Passeggero	20
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. 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

Al fine di controllare e gestire la sicurezza sul lavoro in modo diretto e continuo, durante il 2018 il personale dell'Ufficio QHSE di SOACo ha effettuato presso l'Aeroporto di Comiso in media 20 controlli mensili finalizzati alla verifica del:

- corretto uso dei DPI per ogni mansione

- rispetto delle procedure di Health Safety aeroportuale durante la gestione dei voli



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., durante il 2018 è stata



acquisita la certificazione al sistema di Gestione dell'Ambiente basato sullo standard ISO 14001:2015.

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.



Nell'ambito della certificazione ISO 14001 il Gestore ha elaborato un Piano di Monitoraggio e Gestione delle acque effettuando durante il 2018:

- n 4 controlli di verifica per le acque destinate al consumo umano a bordo degli aeromobili in accordo alla normativa locale D.Lgs.31/2001 e alla normativa IATA
- n 3 controlli per le acque meteoriche raccolte e trattate presso le superfici impermeabili dell'Aeroporto di Comiso



- ➔ n 1 controllo annuale per i parametri dei reflui immessi in rete in accordo al D.Lgs 152/2006

Qualità

APPROVED

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 "Fattori di qualità Enac" consultabili all'interno del presente documento, riportano i 34 indicatori individuati e concordati con ENAC e individuano le attività monitorate dal Gestore nella Carta dei Servizi durante l'anno 2018.



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 2018 il livello di soddisfazione è pari al **97,50%** in un range di 4065 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

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Quality Factor	N°	Quality Indicators	Measurement Unit	Result 2018	Target 2019
SICUREZZA DEL VIAGGIO Travel Security	1	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	98.20%	98,40%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE Personal and property security	2	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	96.20%	96,40%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) Regularity of the service (and equipment's punctuality)	3	PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI Overall flight punctuality	% DEI VOLI PUNTUALI/TOTALE VOLI IN PARTENZA % on-time flights / Tot. departing flights	64,98%	65,28%
	4	BAGAGLI COMPLESSIVI DISGUIDATI IN PARTENZA (BAGAGLI NON IMBARCATI) DI COMPETENZA DELLO SCALO Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	N° BAGAGLI DISGUIDATI/1000 PAX IN PARTENZA No. of mishandled / 1000 departing passengers	0,056 %	0,068 %
	5	TEMPO DI RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M Waiting time for the first luggage from the block-on of the a/m	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	18'	09'
6	TEMPI DI RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M Waiting time for the last luggage from the block-on of the a/m	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases	27' 38"	15'	



REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) Regularity of the service (and equipment's punctuality)	7	TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO (min) On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI DAL BLOCK-ON NEL 90% DEI CASI Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	02'	02'
	8	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,50%	99,00%
Per quanto concerne per l'indicatore di qualità n. 8 relativo alla "PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO" L'obiettivo del 2018 era stato fissato in misura pari al 99,00% ottenendo una soddisfazione pari al 99,50%. Essendo questo un obiettivo ambizioso si ritiene di mantenerlo costante anche per l'anno 2019 ovvero in misura pari al 99,00%.					
PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE Cleanliness and hygienic conditions	9	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE Overall perception of the Toilets's cleanliness and functionality	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95.30%	96,00%
	10	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE Overall perception of the Cleanliness level inside the Air Terminal	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,00%	99,20%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	11	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI Overall perception of the Availability of luggage trolleys	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	98.00%	98,50%
	12	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.) Overall perception of the Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people mover, ecc.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.
	13	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE Overall perception of the Efficiency of A/C devices	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95.70%	96,00%
	14	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO DELL'AEROSTAZIONE Overall perception of the comfort in the airport	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	97.90%	98,50%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	15	PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE Overall perception of the Wi-fi access inside the air terminal	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	77.60%	83,00%
	16	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI,OVE PRESENTI Overall perception of the Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.

SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	17	COMPATIBILITÀ DELL'ORARIO APERTURA BAR CON L'ORARIO DI APERTURA DELL'AEROPORTO Compatibility of cafés and airport opening time	% VOLI PASSEGGERI IN ARRIVO/PARTENZA COMPATIBILI CON L'ORARIO DI APERTURA BAR NELLE RISPETTIVE AREE % arriving/departing passenger flights compatible with the cafés' opening time in the respective areas	100,00%	100,00%
	18	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI Overall perception of the Adequacy of Smoking Rooms, where present	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.
	19	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI Overall perception of the Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.
	20	PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	91,90%	90,50%
	21	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in cafés and restaurants	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	89,20%	90,00%
	22	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK, OVE PRESENTI Overall perception of the Availability of drinks/snacks vending machines, where available	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.

Per quanto concerne per l'indicatore di qualità n. 20 relativo alla "PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE" L'obiettivo del 2018 era stato fissato in misura pari al 90,00% ottenendo una soddisfazione pari al 91,90% e pertanto migliore. Essendo questo un obiettivo ambizioso si ritiene di proporre per l'anno 2019 un obiettivo pari al 90,50% e pertanto in miglioramento rispetto a quello del 2018 (+0,50%).

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	23	SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO Updated and easy-to-browse web site	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	74.20%	80,00%
	24	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI Overall perception of the Efficiency of the existing Info points	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	93.60%	95,00%
	25	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRENSIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA Overall perception of the comprehensibility and efficacy of inside signposting	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	97.10%	98,00%

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	26	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY) Overall perception of the Professionalism of staff (info points, security)	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,00%	99,00%
	27	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR, ANNUNCI, SEGNALETICA INTERNA, ECC.) Overall perception of the efficiency and accessibility of the public information services (monitors, announcements, sign postings, etc.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95.50%	97,00%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	28	PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA Overall perception of the Ticketing Service	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	97,80%	98,00%
	29	TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN Waiting time at check-in counters	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI Waiting time in minutes in 90% of cases	13'	12' 50''
	30	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN Perception of waiting time at the check-in counters	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	98.00%	98.50%
	31	TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA Waiting time at the security checkpoints	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI Waiting time in minutes in 90% of cases	10' 25''	10' 20''
	32	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI Perception of waiting time at the passport control	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.
	INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	33	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPrensibilità ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA Overall perception of the comprehensibility and efficacy of outside signposting	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	72.40%
34		PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO Overall perception of the Adequacy of connections City/Airport	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	47.40%	50,00%

Fattori di Qualità per Passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI DI QUALITÀ	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Quality Factor	N°	Quality Indicators	Measurement Unit	Result 2018	Target 2019
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA Efficiency Of Services For Passengers With Reduced Mobility	1	PER PRM IN PARTENZA CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI DELL'AEROPORTO, IN CASO DI PRENOTIFICA Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	5'	11'50"
	2	PER PRM IN PARTENZA SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI DELL'AEROPORTO, UNA VOLTA NOTIFICATA LA PROPRIA PRESENZA Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	5'	11'50"
	3	PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	8'	8' 20"
	4	PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO Arriving PRMs without advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	8'	8' 20"

Per quanto concerne per gli indicatori di qualità 1 e 2 relativi al tempo di attesa dei PRM in partenza "PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI DELL'AEROPORTO, IN CASO DI PRENOTIFICA E SENZA PRENOTIFICA" L'obiettivo del 2018 per i suddetti indicatori è stato fissato in misura pari 12' 00" ottenendo risultati decisamente superiori pari ovvero a 5' 00". Si ritiene tuttavia di proporre un obiettivo per l'anno 2019 in misura pari 11' 50" e pertanto in miglioramento.

Per quanto concerne per gli indicatori di qualità 3 e 4 relativi al "TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO, IN CASO DI PRENOTIFICA E SENZA PRENOTIFICA" l'obiettivo del 2018 per i suddetti indicatori è stato fissato in misura pari 8' 30" ottenendo risultati superiori pari ovvero a 8' 00". Si ritiene tuttavia di proporre un obiettivo per l'anno 2019 in misura pari 8' 20" e pertanto in miglioramento.

SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) People Safety	5 PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	90,90%	95,00%
	6 PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE Perception of the adequacy of staff training	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	95,50%	96,00%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Informations at the Airport	7 ACCESSIBILITÀ: NUMERO DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI A DISABILITÀ VISIVE, UDITIVE E MOTORIE RAPPORATO AL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information	% INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI % of essential accessible information related to the total number of essential information	95,60%	96,60%
	8 COMPLETEZZA: NUMERO DELLE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI OFFERTI, DISPONIBILI IN FORMATO ACCESSIBILE RAPPORATO AL NUMERO TOTALE Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number	%INFORMAZIONI/ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI IN FORMATO ACCESSIBILE SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI/ISTRUZIONI % of information and instructions about the services offered, available in accessible format related to the total number of them.	95,60%	96,60%
	9 PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE INTERNA Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	95,60%	96,60%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with Passengers	10 NUMERO DELLE RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI RISPETTO AL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received	% RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI SUL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE % replies given on established time on the total number of requests	100,00%	100,00%
	11 NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI PRM Number of complaints received in relation to total PRM traffic	% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO TOTALE DI PRM % of complaints received in relation to total PRM traffic	0,02%	0,02%



COMFORT IN AEROPORTO Comfort at the Airport	12	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM Perception about the efficacy of assistance to PRMs	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	100,00%	100,00%
	13	PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFONI DI CHIAMATA, SALE DEDICATE, SERVIZI IGIENICI, ETC. Perception about the level of accessibility/usability of the airport infrastructures: parking lots, intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	95,50%	96,00%
	14	PERCEZIONE SUGLI SPAZI DEDICATI PER LA SOSTA DEI PRM (ES. SALA AMICA) Perception of space dedicated to the PRM Parking (for example: friendly room)	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	100,00%	100,00%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI LI Relations And Behaviour	15	PERCEZIONE SULLA CORTESIA DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY, PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA SPECIALE) Perception on staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated special assistance)	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	95,50%	96,00%
	16	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEDICATO ALL'EROGAZIONE DELLE ASSISTENZE SPECIALI AI PRM Perception of staff professional competence providing special assistance to PRM	% PRM SODDISFATTI % PRM satisfied	100,00%	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 tel. **+39.3442703310**
handling@aeroportodicomiso.eu;
customercare@aeroportodicomiso.eu

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.



Modulo per reclami e segnalazioni



**SOCIETA' DELL'AEROPORTO
DI COMISO**
SO.A.CO. S.p.A.
Direzione e coordinamento Interac Holding S.p.A.
99121 CATANIA



**Suggerimenti
Segnalazioni
Reclami**

**Suggestion and
complaints**



AEROPORTO DEGLI IBLEI

ISTRUZIONI PER L'USO DEL MODULO

La segnalazione può essere effettuata dai nostri ospiti e passeggeri che intendono evidenziare disfunzioni o proporre miglioramenti ai servizi, compilando il seguente modulo e consegnandolo presso il nostro box informazioni o inviandolo all'indirizzo e-mail:

customercare@aeropordicomiso.eu

La So.A.Co S.p.A. si impegna a fornire entro 30 giorni i chiarimenti e le risposte del caso, solo in presenza della firma di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La So.A.Co S.p.A. Aeroporto di Comiso 'Pio La Torre' la ringrazia per la collaborazione.

DIRECTIONS AS HOW TO USE THE MODULE




The Report can be made by our guests and passengers who want to point out inefficiency or suggest improvements within the services. Would you please fill in the present form and hand it over to our informations point or send it to the e-mail address:

customercare@aeropordicomiso.eu

So.A.Co S.p.A. Comiso 'Pio La Torre' Airport will provide answers and/or explanations in 30 days, only if you sign to authorize the personal data processing.

So.A.Co S.p.A. Comiso 'Pio La Torre' Airport thanks for your cooperations.

OGGETTO/SUBJECT			SEGNALAZIONE/REPORT
<p>INFORMAZIONI INFORMATIONS</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/></p>	<p>SUGGERIMENTI SUGGESTIONS</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/></p>	<p>RECLAMI CLAIMS</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/></p>	<p>Si prega di compilare in modo leggibile/Please write in block letters</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>
<p style="text-align: center; font-size: small;">Specificare l'area a cui si riferisce la segnalazione Mark the area of your suggestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> COMPAGNIE AEREE/AIRLINES <input type="radio"/> SERVIZI/SERVICES <input type="radio"/> INFRASTRUTTURE/FACILITIES <input type="radio"/> PERSONALE/PERSONNEL <input type="radio"/> BAGAGLI/BAGGAGE <input type="radio"/> ALTRO/OTHER 			<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="font-size: small;"> <p>SOCIETA' DELL'AEROPORTO DI COMISO SO.A.CO. S.p.A. <small>Direzione e coordinamento Interac Holding S.p.A. 99121 CATANIA</small></p> <p>Da non compilare. Riservato all'Aeroporto Ricevuto da So.A.Co in data: _____</p> </div> </div>
<p style="font-size: small;">In ottemperanza alla legge n.675 del 31/12/1996 di tutela della privacy, la firma autorizza la So.A.Co S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti, esclusivamente per le finalità di risposta alla segnalazione. In caso di assenza della firma, non sarà inviata alcuna risposta.</p> <p style="font-size: small;">In accordance with law n.675 del 31/12/1996, your signature authorizes So.A.Co S.p.A. to process your personal data exclusively in order to provide the answers. If you don't sign, you will not receive any answer.</p> <p style="text-align: right; margin-top: 5px;">FIRMA/Signature _____</p>			

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI / SUGGESTION AND COMPLAINTS

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 overbooking, 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.





- 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.

