

2021

Carta dei Servizi
Aeroporto di Comiso

SOCIETÀ DI GESTIONE AEROPORTO DI COMISO



COMISO
AEROPORTO DEGLI IBLEI



Sommario

SO.A.CO. S.p.A.	2
Politica per la Salute e la Sicurezza	3
Ambiente	5
Qualità	7
Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità	8
Scenario pandemico Covid-19 e misure di gestione	10
Fattori di Qualità ENAC	14
Fattori di Qualità ENAC Gen.02A	22
Indicatori COVID-19	27
Assistenza ai clienti	29
Lost&Found e Reclami – Suggerimenti	30
Modulo per reclami e segnalazioni	31
Carta dei Diritti del Passeggero	32
Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore	33



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. Attualmente le quote azionarie sono suddivise tra il Comune di Comiso, che possiede il 35% e la S.A.C. 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. ha in appalto i servizi di handling alla società G.H. Catania srl alla quale è affidata anche la gestione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità, (P.R.M.)

GH Catania srl svolgerà il servizio PRM nelle more che venga concluso l'iter di affidamento con il quale SoACo SpA ha individuato un nuovo operatore economico secondo i criteri previsti dal D.Lgs 50/2016.

Il servizio di assistenza è erogato in coerenza alle prescrizioni normative e agli 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 continuo 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 dei propri dipendenti. 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, il gestore ha ottenuto la certificazione del 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 2020 il personale dell'Ufficio QHSE di SOACO ha effettuato presso l'Aeroporto di Comiso in media circa 4 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



Durante il 2021 il Gestore aeroportuale mediante le attività svolte dai reparti di competenza, si occuperà di effettuare l'aggiornamento della certificazione OHSAS ai nuovi standard previsti dalla normativa UNI ISO 45.000:2018



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 certificata al sistema di Gestione ambientale basato sullo standard ISO 1400:2015.

L'obiettivo della suddetta certificazione è quello di verificare continuamente i propri standard di gestione ambientale migliorandoli continuamente al fine di:

- ➔ limitare l'inquinamento su tutte le matrici ambientali
- ➔ 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 14.001 il Gestore ha elaborato un Piano di Monitoraggio e Gestione delle acque per il quale durante il 2018 sono stati eseguiti:


- ➔ 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



Durante il 2019, nell'ambito di un progetto aziendale finalizzato alla riduzione del consumo di plastica interno, il Gestore ha distribuito ai propri dipendenti delle borracce in alluminio da usare in ufficio al fine di ridurre il più possibile l'impiego di plastica monouso.

Tale materiale veniva quotidianamente impiegato per bere presso i punti di ristoro presenti all'interno degli Uffici del Gestore aeroportuale.

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 "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.

- ✈ rivolgendosi ad un operatore PRM presente presso la sala amica-presidio sanitario

L'impegno che So.A.Co dedica ai P.R.M. trova riscontro con i livelli di soddisfazione e le relative risultanze dei sondaggi somministrati all'utenza per valutare l'efficacia e la qualità dell'assistenza fornita. Nel 2020 il livello di soddisfazione è pari al **100%** in un range di 1144 PRM Assistiti. Il calo dei PRM assistiti nel 2020 è proporzionale a quello riscontrato per i passeggeri standard.



Numero di passeggeri PRM gestiti nei diversi anni

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





Scenario pandemico Covid-19 e misure di gestione

Lo stato di pandemia causato dalla diffusione del virus COVID-19 è stato riconosciuto e proclamato come tale su scala mondiale dall'OMS in data 11 marzo 2020. Tale evento ha dato il via ad una serie di misure restrittive per il settore del trasporto aereo di notevole importanza i cui effetti sono attualmente in corso.

Con il *lock down* nazionale attivato dal Governo come misura urgente per il contenimento della diffusione del suddetto virus e conseguenzialmente all'emanazione del D.M. n. 112 del 12/03/2020, è stata decretata la chiusura degli aeroporti italiani per tutti i voli ad esclusione di quelli minimi essenziali.

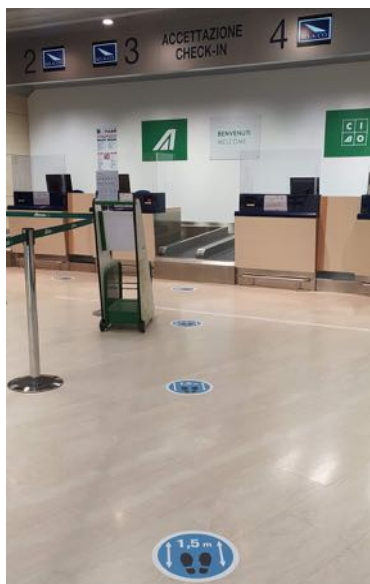
In tale prospettiva lo scalo di Comiso è rimasto chiuso ai passeggeri ma attivo per gestire i voli sanitari e di stato al fine di garantire il supporto alle esigenze essenziali del territorio e degli Enti di Stato.

Al fine di preparare la graduale ripresa delle attività nella FASE 2 della pandemia, SOACO SpA ha predisposto in accordo alle direttive e alle linee guida del Ministero della Salute una serie di misure di protezione della salute per i lavoratori e i passeggeri dell'Aeroporto di Comiso.

La suddetta procedura ha previsto per i passeggeri le seguenti misure di sicurezza:

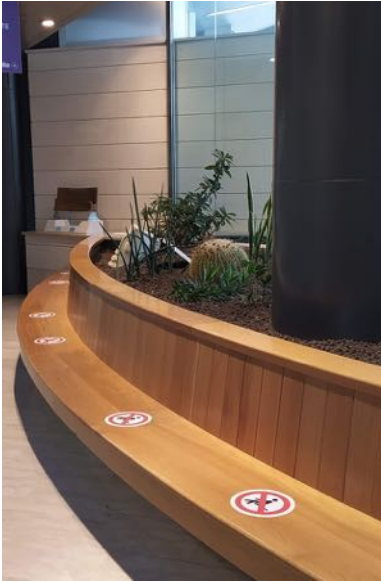
- ingresso al terminal solo per i possessori di un valido titolo di viaggio che hanno superato la verifica della temperatura ($T < 37,5^{\circ}$)
- separazione dei flussi passeggeri in ingresso e uscita mediante l'uso di piantane tendiflex e segnaletica orizzontale e verticale allo scopo di garantire il distanziamento sociale

- installazione di dispenser igienizzanti per le mani in molti punti dell'aerostazione
- messaggi vocali per ricordare ai passeggeri il rispetto del distanziamento sociale, del corretto uso delle mascherina e della igienizzazione delle mani



Tali attività di pianificazione svolte in recepimento della normativa di settore prevista dal Governo per il contenimento della pandemia, hanno reso possibile la riapertura dello Scalo in data 22 giugno 2020.

Parallelamente alla ripresa dei voli avvenuto in tale data presso l'Aeroporto di Comiso e dai primi di luglio in molti altri aeroporti italiani, l'offerta proposta dai principali vettori aerei ha subito una forte contrazione.



Tale conseguenza, verificatasi sia in ambito nazionale che estero, ha inevitabilmente rispecchiato le restrizioni agli spostamenti attuati dal Governo come misura di contenimento della pandemia da COVID-19.

Al momento l'Aeroporto di Comiso opera settimanalmente voli da Roma Fiumicino e Milano Linate con Alitalia in regime di continuità territoriale.

Il perdurare dello stato di emergenza associato alla pandemia, attualmente previsto dal Governo fino al 30 aprile 2021, determinerà una probabile riduzione del volume di traffico passeggeri anche per l'anno in corso.

Tuttavia già dal mese di gennaio è possibile viaggiare per Roma Fiumicino e Milano Linate dallo scalo di Comiso



mediante i voli operati da Alitalia in regime di continuità territoriale.

Tale offerta consente ai residenti in Sicilia di viaggiare da e per Roma e Milano pagando il biglietto aereo secondo delle tariffe calmierate al fine avvicinare la Sicilia al resto d'Italia e viceversa. Tutti gli altri utenti possono usufruire del servizio di trasporto pagando il biglietto come avviene normalmente per tutti gli altri voli.





Fattori di Qualità ENAC

Obiettivi 2021 - Target 2021: valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-14/01/2021.0003706-P

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2020
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2020
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,70%
Travel Security		Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% satisfied passengers	98,70%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	2	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,70 %
Personal and property security		Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% satisfied passengers	98,70 %
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)	3	PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI	% DEI VOLI PUNTUALI/TO TALE VOLI IN PARTENZA	90,89%
Regularity of the service (and equipment's punctuality)		Overall flight punctuality	% on-time flights / Tot. departing flights	90,89%
	4	BAGAGLI COMPLESSIVI DISGUIDATI IN PARTENZA (BAGAGLI NON IMBARCATI) DI COMPETENZA DELLO SCALO	N° BAGAGLI DISGUIDATI/1000 PAX IN PARTENZA	0
		Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	No. of mishandled / 1000 departing passengers	0,00%



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	09'
	Waiting time for the first luggage from the block-on of the a/m	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	09'
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	12'
	Waiting time for the last luggage from the block-on of the a/m	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the	12'

			last bag in 90% of cases	
	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'
		On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	02'
	8	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,80%
		Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.	% satisfied passengers	98,80%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE Cleanliness and hygienic conditions	9	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,40 %
		Overall perception of the Toilets's cleanliness and functionality	% satisfied passengers	97,40 %
	10	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%
		Overall perception of the Cleanliness level inside the Air Terminal	% satisfied passengers	100,00%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	11	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%
		Overall perception of the Availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	100,00%
	12	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.

		Overall perception of the Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people mover, ecc.)	% satisfied passengers	
	13	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,00%
		Overall perception of the Efficiency of A/C devices	% satisfied passengers	99,00%
	14	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO DELL'AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,40%
		Overall perception of the comfort in the airport	% satisfied passengers	98,40%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	15	PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	27,60%
		Overall perception of the Wi-fi access inside the air terminal	% satisfied passengers	27,60%
	16	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.
		Overall perception of the Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% satisfied passengers	
	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	100,00%



		RISPETTIVE AREE	
	Compatibility of cafès and airport opening time	% arriving/departing passenger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas	100,00%
18	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.
	Overall perception of the Adequacy of Smoking Rooms, where present	% satisfied passengers	
19	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.
	Overall perception of the Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% satisfied passengers	
20	PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	91,70%
	Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% satisfied passengers	91,70%
21	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	91,70%

		Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants	% satisfied passengers	91,70%
	22	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.
		Overall perception of the Availability of drinks/snacks vending machines, where available	% satisfied passengers	
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	23	SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	79,60%
		Updated and easy-to-browse web site	% satisfied passengers	79,60%
	24	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	93,30%
		Overall perception of the Efficiency of the existing Info points	% satisfied passengers	93,30%
	25	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPrensibilità ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,90%
		Overall perception of the comprehensibility and efficacy of inside signposting	% satisfied passengers	96,90%
	26	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,30%
	Overall perception of the Professionalism of staff (info points, security)	% satisfied passengers	98,30%	

	27	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR, ANNUNCI, SEGNALETICA INTERNA, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	94,20%
		Overall perception of the efficiency and accessibility of the public information services (monitors, announcements, signpostings, etc.)	% satisfied passengers	94,20%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	28	PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%
		Overall perception of the Ticketing Service	% satisfied passengers	100,00%
	29	TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	05'
		Waiting time at check-in counters	Waiting time in minutes in 90% of cases	05'
	30	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,00%
		Perception of waiting time at the check-in counters	% satisfied passengers	98,00%
	31	TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	06'
		Waiting time at the security checkpoints	Waiting time in minutes in 90% of cases	06'
32	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	



		Perception of waiting time at the passport control	% satisfied passengers	
INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	33	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPrensibilità ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	93,10%
		Overall perception of the comprehensibility and efficacy of outside signposting	% satisfied passengers	93,10%
	34	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	56,30%
		Overall perception of the Adequacy of connections City/Airport	% satisfied passengers	56,30%

Obiettivi 2021 - Target 2021: valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-14/01/2021.0003706-P

Fattori di Qualità ENAC Gen.02A

Obiettivi 2021 - Target 2021: valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-14/01/2021.0003706-P

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2020
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2020
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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	11' 00"
		Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	11' 00"
	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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	11' 00"
		Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	11' 00"

	3	PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: 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	4'
		Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	4'
	4	PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: 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	4'
		Arriving PRMs without advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	4'
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) People Safety	5	PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied	% PRM satisfied	100,00%
	6	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	100,00%

INFORMAZIONI IN AEROPORTO Informations at the Airport	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	100,00%
		Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information	% of essential accessible information related to the total number of essential information	100,00%
	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/I STRUZIONI	100,00%
		Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number	% of information and instructions about the services offered, available in accessible format related to the total number of them.	100,00%
	9	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE INTERNA	% PRM SODDISFATTI	100,00%

		Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting	% PRM satisfied	100,00%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with Passengers	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	100,00%
		Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received	% replies given on established time on the total number of requests	100,00%
	11	NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI PRM	% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO TOTALE DI PRM	0,00%
		Number of complaints received in relation to total PRM traffic	% of complaints received in relation to total PRM traffic	0,00%
COMFORT IN AEROPORTO Comfort at the Airport	12	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception about the efficacy of assistance to PRMs	% PRM satisfied	100,00%
	13	PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFOINI DI CHIAMATA, SALE DEDICATE, SERVIZI IGIENICI, ETC.	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception about the level of accessibility/usability of the airport infrastructures: parking	% PRM satisfied	100,00%

		lots, intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.		
	14	PERCEZIONE SUGLI SPAZI DEDICATI PER LA SOSTA DEI PRM (ES. SALA AMICA)	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception of space dedicated to the PRM Parking (for example: friendly room)	% PRM satisfied	100,00%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI Relations And Behaviour	15	PERCEZIONE SULLA CORTESIA DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY, PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA SPECIALE)	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception on staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated special assistance)	% PRM satisfied	100,00%
	16	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEDICATO ALL'EROGAZIONE DELLE ASSISTENZE SPECIALI AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%
		Perception of staff professional competence providing special assistance to PRM	% PRM satisfied	100,00%

Indicatori COVID-19

In riferimento allo scenario pandemico covid-19 e in accordo ai tavoli di lavoro condivisi tra Assaeroporti ed ENAC di cui al prot. ENAC n. 74209, si sono definiti 7 parametri utili a descrivere e misurare il livello di apprezzamento circa le misure di gestione predisposte per contrastare la diffusione del virus COVID-19

INDICATORI COVID-19	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2020
Covid-19 indicator	N°	Indicators	Measurement Unit	Results 2020
MISURE DI CONTRASTO ALLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19 Measures to contrast the spread of the covid-19 virus	1	DISPONIBILITÀ DI DISPENSER DI IGIENIZZANTE PER LE MANI SITUATI IN TUTTO L'AEROPORTO (GATE, CHECK-IN, BAR-RISTORANTI, NEGOZI. ...)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	95,3%
		Availability of sanitizer dispenser for hands located all over the terminal (gate, check-in, bar-restaurants, shops. ...)	% passengers satisfied	95,3%
	2	RISPETTO DELL'OBBLIGO DELLE MASCHERE ALL'AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,7%
		Compliance with the obligation of masks at the airport	% passengers satisfied	98,7%
	3	PRESENZA DI BARRIERE ANTI DROPLET NEI PUNTI DI INTERAZIONE	% PAX SODDISFATTI	97,2%
		Presence of anti droplet barriers at the interaction points	% pax satisfied	97,2%
	4	CONTROLLO DELLA TEMPERATURA DEI PASSEGGERI E DEL PERSONALE CHE ACCEDONO IN AEROPORTO	% PAX SODDISFATTI	99,7%
		Temperature check for of passengers and staff entering at the airport	% pax satisfied	99,7%
	5	ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA PER L'ATTUAZIONE DEL DISTANZIAMENTO SOCIALE	% PAX SODDISFATTI	99,0%



	Adequacy of signs concerned the social distance measures	% pax satisfied	99,0%
6	CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA DI INFORMAZIONE SULLE MISURE DI SICUREZZA E SALUTE	% PAX SODDISFATTI	99,7%
	clarity of information signs on safety and health measures	% pax satisfied	99,7%
7	PERCEZIONE SULLE MISURE DI PREVENZIONE DEL CONTAGIO ADOTTATE DALLO SCALO	% PAX SODDISFATTI	99,7%
	Perception of covid-19 contagion prevention measures adopted by the airport	% pax satisfied	99,7%



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 dal documento "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.

Su un totale di 18 richieste di attestazione ricevute durante il 2020 circa il 70 % sono stati lavorati entro 2 giorni dalla ricezione e la rimanente parte entro 5 giorni.

Contattateci via e-mail all'indirizzo

customercare@aerportodicomiso.eu o utilizzate la sezione "Informazioni, suggerimenti e reclami" al seguente link:

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

I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03 e al Reg. UE 679/2006



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, rivolgeti 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 Landside 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.
Struttura e coordinamento Interavia 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:

customerscare@aeroporiodicomiso.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 improvement 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:

customerscare@aeroporiodicomiso.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		
INFORMAZIONI INFORMATIONS	SUGGERIMENTI SUGGESTIONS	RECLAMI CLAIMS
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specificare l'area o il rifugio in segnalazione Mark the area of your suggestion		
<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <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>		
Nome e cognome/Name and Surname: _____		
Indirizzo/Address: _____		
Città/City: _____		
Telefono/Telephone: _____		
E-mail/Email: _____		
Firma/Signature: _____		
In ottemperanza alla legge n. 675 del 31/12/1996 di tutela della privacy, le 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.		
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.		

SEGNALAZIONE/REPORT
Si prega di compilare in modo leggibile/Please write in block letters
<div style="border: 1px solid black; min-height: 100px;"></div>
<div style="display: inline-block; vertical-align: middle; font-size: x-small; margin-left: 5px;"> SOCIETA' DELL'AEROPORTO DI COMISO SO.A.CO. S.p.A. Struttura e coordinamento Interavia Holding S.p.A. 99121 CATANIA </div>
Da non compilare: Riservato all'Aeroporto Ricevuto da So.A.Co in data: _____

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.





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.

