

# **Carta dei Servizi 2022**

## **Aeroporto di Comiso**



**COMISO**  
**AEROPORTO DEGLI IBLEI**



## Sommario

SO.A.CO. S.p.A.	2
Politica per la Salute e la Sicurezza	3
Ambiente	6
Qualità	9
Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità	10
Ripresa del traffico aereo nell'ambito dello scenario pandemico Covid-19	12
<b>Fattori di Qualità ENAC</b>	<b>14</b>
Fattori di Qualità ENAC Gen.02B	22
Indicatori COVID-19	28
Assistenza ai clienti	30
Lost&Found e Reclami – Suggerimenti	31
Modulo per reclami e segnalazioni	32
Diritti del Passeggero	33
Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore	34



## 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 partecipata dal Comune di Comiso e dalla SAC SpA in qualità di socio di maggioranza.

Allo stato attuale è in corso il progetto di fusione per incorporazione della "Società dell'Aeroporto di Comiso SO.A.CO. S.p.A." nella società "SAC Società Aeroporto Catania S.p.A." al fine di costituire un unico Gestore aeroportuale per un sistema aeroportuale integrato.



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.

La gestione del passeggeri a ridotta mobilità P.R.M., dal 01/03/2021, è affidata al personale abilitato della ATI Nuova Luna Dolce Vita, operatore economico aggiudicatario del servizio del Presidio Sanitario aeroportuale e della gestione dei passeggeri a P.R.M.

Il servizio di assistenza P.R.M. è erogato in conformità 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 tal riguardo, 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 è quindi, a tutti gli effetti, "parte integrante" della salute del lavoratore 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 2021 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 è occupato dell'aggiornamento della certificazione OHSAS al nuovo 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 2021 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 agli uffici, il Gestore ha distribuito ai propri dipendenti delle borracce in alluminio da usare in ufficio al fine di ridurre l'impiego di plastica monouso.

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

A due anni dall'applicazione di tale misura si è potuta riscontrare una notevole riduzione dell'uso di bottigliette di plastica per acqua all'interno degli uffici.

Al fine di ridurre continuamente l'impatto delle attività aeroportuali, l'Ufficio Ambiente di SOACO SpA, durante il 2021 ha lavorato per attivare una procedura ambientale





dedicata al recupero del rifiuto proveniente dalle attività di spazzamento stradale.

Tale rifiuto viene prodotto quotidianamente in piccolissime quantità ad ogni ciclo di atterraggio e decollo, per poi essere raccolto mediante la spazzatrice aeroportuale e accumulato in un deposito temporaneo specifico.



Il suddetto rifiuto, composto da piccole parti del manto bituminoso misto a inerti, si genera a causa degli attriti e degli sforzi che le ruote degli aeromobili imprimono sulla superficie della sovrastruttura aeroportuale.

Ogni anno, in base al volume di traffico che lo scalo gestisce e in funzione al peso dell'aeromobile caratteristico per il mix di traffico registrato, si producono circa 2 m<sup>3</sup> di rifiuto da spazzamento stradale.

Il rifiuto prodotto durante le annualità 2019-2020-2021, successivamente alla caratterizzazione da parte di un laboratorio certificato, è stato valorizzato e considerato come materia prima-seconda. In questo modo il materiale è idoneo al reinserimento nel ciclo produttivo dei bitumi e quindi sarà possibile impiegarlo per realizzare nuove strade o superfici asfaltate quali parcheggi, piazze etc



## 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'annualità in oggetto.



## Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità

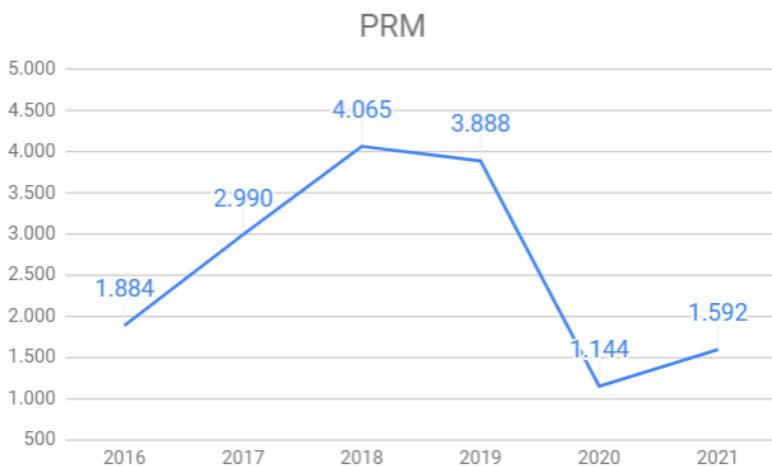
Per la So.A.Co. S.p.A., l'assistenza e la cura verso il passeggero ricopre un ruolo fondamentale, soprattutto se si tratta di passeggeri a Ridotta mobilità o interessati da disabilità. Il Servizio di Assistenza loro rivolto, è erogato dalla ATI Nuova Luna Dolce Vita, la quale si occupa di assistere tali 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 2021 il livello di soddisfazione è pari al **100%** in un range di 1592 PRM Assistiti. Il calo dei PRM assistiti nel 2021 è proporzionale a quello riscontrato per gli altri passeggeri.



*Numero di passeggeri PRM gestiti nei diversi anni*

**IL SERVIZIO PRM È EROGATO A TITOLO GRATUITO – VISITA LA PAGINA WEB  
RELATIVA AI SERVIZI DEDICATI AI PASSEGGERI PRM AL SEGUENTE LINK**

<http://www.aeroportodicomiso.eu/it/assistenza-clienti/passeggeri-a-mobilita-ridotta-it>





## **Ripresa del traffico aereo nell'ambito dello scenario pandemico Covid-19**

Lo stato di pandemia dovuto alla diffusione del virus COVID-19 è stato riconosciuto su scala mondiale dall'OMS in data 11 marzo 2020.

Da quel momento il Governo in Italia ha gestito l'emergenza mediante una serie di misure specifiche per limitare la diffusione del virus.

La riduzione degli spostamenti è stata applicata nella misura massima ovvero consentendo solo quelli ritenuti essenziali e solo per oggettive necessità di lavoro, studio o salute. Tali misure unitamente al distanziamento sociale in tutti i luoghi pubblici e privati, hanno comportato una drastica riduzione del volume di traffico aereo in Europa e nel resto del mondo.

Il 31 marzo 2022, considerato il miglioramento su scala globale della situazione epidemiologica e vista l'ampia fascia di popolazione che in Italia risulta protetta mediante ciclo vaccinale e/o completa guarigione, il Governo italiano ha decretato la fine dello stato di emergenza favorendo un graduale ritorno alle normali attività.

Sebbene il traffico aereo sia in continua ripresa rispetto al valore di minimo registrato nel 2020, i volumi attualmente registrati su scala nazionale sono ancora lontani dagli standard pre pandemia e come risulta da molte stime autorevoli (ISTAT, Assaeroporti, ENAC) i volumi di traffico potrebbero ritornare ai valori pre covid soltanto nel 2024.

In conformità alle ordinanze ENAC attualmente in vigore è stata sospesa la misurazione della temperatura per i



passaggeri agli arrivi e le misure di distanziamento non sono più obbligatorie.

Per quanto riguarda l'uso della mascherina all'interno dell'aerostazione e a bordo degli aeromobili, gli aggiornamenti di pertinenza sono disponibili nella pagina dedicata alle notizie del sito web dell'aeroporto di Comiso al seguente link:

<https://aerportodicomiso.eu/category/news/>





## Fattori di Qualità ENAC

**Obiettivi 2022 - Target 2022:** valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-25/01/2022.0008224-P

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2021
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2021
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	1	<b>PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>98,00%</b>
Travel Security		Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% satisfied passengers	98,00%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>	2	<b>PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>99,00%</b>
Personal and property security		Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% satisfied passengers	99,00%
<b>REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)</b>	3	<b>PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI</b>	<b>% DEI VOLI PUNTUALI/TOTALE VOLI IN PARTENZA</b>	<b>85,41%</b>
Regularity of the service (and equipment's punctuality)		Overall flight punctuality	% on-time flights / Tot. departing flights	85,41%



4	<b>BAGAGLI COMPLESSIVI DISGUIDATI IN PARTENZA (BAGAGLI NON IMBARCATI) DI COMPETENZA DELLO SCALO</b>	<b>N° BAGAGLI DISGUIDATI/1000 PAX IN PARTENZA</b>	<b>0,089 %</b>
	Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	No. of mishandled / 1000 departing passengers	0,089 %
5	<b>TEMPO DI RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M</b>	<b>TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI</b>	<b>06'</b>
	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	06'
6	<b>TEMPI DI RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M</b>	<b>TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI</b>	<b>10'</b>
	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 last bag in 90% of cases	10'
7	<b>TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO [min]</b>	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI DAL BLOCK-ON NEL 90% DEI CASI</b>	<b>10'</b>
	On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	<b>02'</b>





	8	<b>PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO</b>  Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	02'  02'
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> Cleanliness and hygienic conditions	9	<b>PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE</b> Overall perception of the Toilets's cleanliness and functionality	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b> % satisfied passengers	93,00 % 93,00 %
	10	<b>PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE</b> Overall perception of the Cleaniness level inside the Air Terminal	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b> % satisfied passengers	99,00% 99,00%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> Comfort in airport stay	11	<b>PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI</b> Overall perception of the Availability of luggage trolleys	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b> % satisfied passengers	98,00% 98,00%
	12	<b>PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.)</b> Overall perception of the Efficiency of passenger transfer systems	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b> % satisfied passengers	N.A.

	(escalators, elevators, people mover, ecc.)		
13	<b>PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>95,00%</b>
	Overall perception of the Efficiency of A/C devices	% satisfied passengers	95,00%
14	<b>PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO DELL'AEROSTAZIONE</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>96,00%</b>
	Overall perception of the comfort in the airport	% satisfied passengers	96,00%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	15	<b>PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>
		Overall perception of the Wi-fi access inside the air terminal	% satisfied passengers
16	<b>PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI, OVE PRESENTI</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>N.A.</b>
	Overall perception of the Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% satisfied passengers	
17	<b>COMPATIBILITÀ DELL'ORARIO APERTURA BAR CON L'ORARIO DI APERTURA DELL'AEROPORTO</b>	<b>% VOLI PASSEGGERI IN ARRIVO/PARTENZA COMPATIBILI CON L'ORARIO DI APERTURA BAR NELLE RISPETTIVE AREE</b>	<b>100,00%</b>



	Compatibility of cafès and airport opening time	% arriving/ departing passenger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas	100,00%
18	<b>PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI</b> Overall perception of the Adequacy of Smoking Rooms, where present	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>N.A.</b>
19	<b>PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI</b> Overall perception of the Availability of FOC drinking water dispensers, where available	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>N.A.</b>
20	<b>PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE</b> Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>90,00%</b>
		% satisfied passengers	<b>90,00%</b>
21	<b>PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI</b> Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>90,00%</b>
		% satisfied passengers	<b>90,00%</b>



	<b>22</b> <b>PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK, OVE PRESENTI</b> Overall perception of the Availability of drinks/snacks vending machines, where available	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>N.A.</b>
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b> Customer information	<b>23</b> <b>SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO</b> Updated and easy-to-browse web site	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>80,00%</b>  80,00%
	<b>24</b> <b>PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI</b> Overall perception of the Efficiency of the existing Info points	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>85,00%</b>  85,00%
	<b>25</b> <b>PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA</b> Overall perception of the comprehensibility and efficacy of inside signposting	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>92,00%</b>  92,00%
	<b>26</b> <b>PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE ( INFO POINT, SECURITY)</b> Overall perception of the Professionalism of staff (info points, security)	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>98,00%</b>  98,00%



	27	<b>PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR, ANNUNCI, SEGNALETICA INTERNA, ECC.)</b> Overall perception of the efficiency and accessibility of the public information services (monitors, announcements, sign postings, etc.)	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>  % satisfied passengers	<b>86,00%</b>  86,00%
	<b>SERVIZI SPORTELLI/ VARCO</b> Desk/Checkpoint services	28	<b>PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA</b> Overall perception of the Ticketing Service	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b> % satisfied passengers
29		<b>TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN</b> Waiting time at check-in counters	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI</b> Waiting time in minutes in 90% of cases	<b>07'</b> 07'
		30	<b>PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN</b> Perception of waiting time at the check-in counters	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b> % satisfied passengers
31		<b>TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA</b> Waiting time at the security checkpoints	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI</b> Waiting time in minutes in 90% of cases	<b>06'</b> 06'
		32	<b>PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>



	Perception of waiting time at the passport control	% satisfied passengers	
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b> Modal integration	<b>33</b> PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>89,00%</b>
	Overall perception of the comprehensibility and efficacy of outside signposting	% satisfied passengers	89,00%
<b>34</b>	<b>PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>66,00%</b>
	Overall perception of the Adequacy of connections City/Airport	% satisfied passengers	66,00%

**Obiettivi 2022 - Target 2022:** valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-25/01/2022.0008224-P



## Fattori di Qualità ENAC Gen.02B

**Obiettivi 2022 - Target 2022:** valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-25/01/2022.0008224-P

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2021
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2021
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> Efficiency Of Services For Passengers With Reduced Mobility	<b>1</b>	<b>PER PRM IN PARTENZA CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI DELL'AEROPORTO, IN CASO DI PRENOTIFICA</b>  Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI</b>  Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	<b>11' 00"</b>  11' 00"
	<b>2</b>	<b>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</b>	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI</b>	<b>11' 00"</b>



	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"
<b>3</b>	<b>PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO</b>	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI</b>	<b>12' 00"</b>
	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	12' 00"
<b>4</b>	<b>PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO</b>	<b>TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI</b>	<b>12' 00"</b>
	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	12' 00"





<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b> People Safety	<b>5</b>	<b>PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE</b> Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied	<b>% PRM SODDISFATTI</b>  % PRM satisfied	<b>100,00%</b>  100,00%
	<b>6</b>	<b>PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE</b> Perception of the adequacy of staff training	<b>% PRM SODDISFATTI</b>  % PRM satisfied	<b>100,00%</b>  100,00%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> Informations at the Airport	<b>7</b>	<b>ACCESSIBILITÀ: NUMERO DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI A DISABILITÀ VISIVE, UDITIVE E MOTORIE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI</b> Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information	<b>% INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI</b>  % of essential accessible information related to the total number of essential information	<b>100,00%</b>  100,00%



	<b>8</b>	<b>COMPLETEZZA: NUMERO DELLE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI OFFERTI, DISPONIBILI IN FORMATO ACCESSIBILE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE</b>	<b>%INFORMAZIONI /ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI IN FORMATO ACCESSIBILE SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI/I STRUZIONI</b>	<b>100,00%</b>
		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%
	<b>9</b>	<b>PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE INTERNA</b>	<b>% PRM SODDISFATTI</b>	<b>100,00%</b>
		Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting	% PRM satisfied	100,00%
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b>	<b>10</b>	<b>NUMERO DELLE RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI RISPETTO AL NUMERO</b>	<b>% RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI SUL NUMERO</b>	<b>100,00%</b>



Communication with Passengers		<b>TOTALE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE</b>	<b>TOTALE DELLE RICHIESTE</b>	
		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%
	<b>11</b>	<b>NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI PRM</b>	<b>% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO TOTALE DI PRM</b>	<b>0,00%</b>
		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	<b>12</b>	<b>PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM</b>	<b>% PRM SODDISFATTI</b>	<b>100,00%</b>
		Perception about the efficacy of assistance to PRMs	% PRM satisfied	100,00%
	<b>13</b>	<b>PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFONI DI CHIAMATA, SALE DEDICATE, SERVIZI IGIENICI, ETC.</b>	<b>% PRM SODDISFATTI</b>	<b>96,00%</b>
		Perception about the level of accessibility/usability of the airport	% PRM satisfied	96,00%



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

**Obiettivi 2022 - Target 2022:** valori non richiesti causa contesto COVID 19 come da Nota ENAC-PROT-25/01/2022.0008224-P



## Indicatori COVID-19

In riferimento allo scenario pandemico covid-19 e in accordo ai tavoli di lavoro condivisi tra Assaeroporti ed ENAC, già nella carte dei Servizi anno 2021, 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	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2021
Covid-19 indicator	N°	Indicators	Measurement Unit	Results 2021
<b>MISURE DI CONTRASTO ALLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19</b>  Measures to contrast the spread of the covid-19 virus	1	<b>DISPONIBILITÀ DI DISPENSER DI IGIENIZZANTE PER LE MANI SITUATI IN TUTTO L'AEROPORTO (GATE, CHECK-IN, BAR-RISTORANTI, NEGOZI. ...)</b>	% PASSEGGERI SODDISFATTI	85,1%
		Availability of sanitizer dispenser for hands located all over the terminal (gate, check-in, bar-restaurants, shops. ...)	% satisfied passengers	85,1%
	2	<b>RISPETTO DELL'OBBLIGO DELLE MASCHERE ALL'AEROPORTO</b>	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,4%
		Compliance with the obligation of masks at the airport	% satisfied passengers	96,4%
	3	<b>PRESENZA DI BARRIERE ANTI DROPLET NEI PUNTI DI INTERAZIONE</b>	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,0%
		Presence of anti droplet barriers at the interaction points	% satisfied passengers	97,0%
	4	<b>CONTROLLO DELLA TEMPERATURA DEI PASSEGGERI E DEL PERSONALE CHE ACCEDONO IN AEROPORTO</b>	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,4%
		Temperature check for of passengers and staff entering at the	% satisfied passengers	96,4%



	airport		
5	<b>ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA SULL'ATTUAZIONE DEL DISTANZIAMENTO SOCIALE</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>95,6%</b>
	Adequacy of signs concerned the social distance measures	% satisfied passengers	95,6%
6	<b>CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA DI INFORMAZIONE SULLE MISURE DI SICUREZZA E SALUTE</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>95,6%</b>
	clarity of information signs on safety and health measures	% satisfied passengers	95,6%
7	<b>PERCEZIONE SULLE MISURE DI PREVENZIONE DEL CONTAGIO DA COVID-19 ADOTTATE DALLO SCALO</b>	<b>% PASSEGGERI SODDISFATTI</b>	<b>97,0%</b>
	Perception of covid-19 contagion prevention measures adopted by the airport	% satisfied passengers	97,0%



## 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.**

Durante il triennio scorso 2019-2021, su un totale di circa 100 richieste di attestazione ricevute, circa il 90% sono state lavorate entro 2 giorni dalla ricezione e la rimanente parte entro 5 giorni.

Contattateci via e-mail all'indirizzo

[customercare@aerportodicomiso.eu](mailto: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, 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 Landside su indicazione del personale competente.

SO.A.CO

tel. **0932 961467**

[customer-care@aeroportodicomiso.eu](mailto:customer-care@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:  
[customer-care@aeroportodicomiso.eu](mailto:customer-care@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

 <p><b>AEROPORTO DEGLI IBLE</b></p>	 <p><b>SOCIETA' DELL'AEROPORTO DI COMISO</b>  <b>DI COMISO</b>  <b>S.O.A.CO. S.p.A.</b>      Direzione e coordinamento Interac Holding S.p.A.      95121 CATANIA</p>  <p><b>Suggerimenti      Segnalazioni      Reclami</b></p> <p><b>Suggestion and      complaints</b></p>  <p><b>AEROPORTO DEGLI IBLE</b></p>	<p><b>ISTRUZIONI PER L'USO DEL MODULO</b></p> <p>La segnalazione può essere effettuata dai nostri ospiti e passeggeri che intendono evidenziare disfunzioni e proporre miglioramenti ai servizi, compilando il seguente modulo e consegnandolo presso il nostro box informazioni o inviandolo all'indirizzo e-mail:</p> <p><a href="mailto:customercare@aeroportodicomiso.eu">customercare@aeroportodicomiso.eu</a></p> <p>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.</p> <p>La So.A.Co S.p.A. Aeroporto di Comiso 'Pio La Torre' la ringrazia per la collaborazione.</p> <p><b>DIRECTIONS AS HOW TO USE THE MODULE</b></p> <p>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:</p> <p><a href="mailto:customercare@aeroportodicomiso.eu">customercare@aeroportodicomiso.eu</a></p> <p>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.</p> <p>So.A.Co S.p.A. Comiso 'Pio La Torre' Airport thanks for your cooperations.</p>
--	---	--

OGGETTO/SUBJECT	SEGNALAZIONE/REPORT						
<table border="0"> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td>INFORMAZIONI INFORMATIONS</td> <td><input type="radio"/></td> <td>SUGGERIMENTI SUGGESTIONS</td> <td><input type="radio"/></td> <td>RECLAMI CLAIMS</td> </tr> </table> <p>Specificare l'area a cui si riferisce la segnalazione      Mark the area of your suggestion</p> <p><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</p> <p><small>Nome e cognome/Full name</small>  <small>Indirizzo/Address</small>  <small>Città/City</small>  <small>Prov./Province</small>  <small>Telefono/Telephone</small></p> <p>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>In accordance with law n.675 del 12/31/1996, 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>FIRMA/Signature</p>	<input type="radio"/>	INFORMAZIONI INFORMATIONS	<input type="radio"/>	SUGGERIMENTI SUGGESTIONS	<input type="radio"/>	RECLAMI CLAIMS	<p>Si prega di compilare in modo leggibile/Please write in block letters</p> <div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%;"></div> <p> <b>SOCIETA' DELL'AEROPORTO DI COMISO</b>  <b>S.O.A.CO. S.p.A.</b>      Direzione e coordinamento Interac Holding S.p.A.      95121 CATANIA</p> <p>Da non compilare. Riservato all'Aeroporto      Ricevuto da So.A.Co in data _____</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI / SUGGESTION AND COMPLAINTS</b></p>
<input type="radio"/>	INFORMAZIONI INFORMATIONS	<input type="radio"/>	SUGGERIMENTI SUGGESTIONS	<input type="radio"/>	RECLAMI CLAIMS		

CLICCA [QUI](#) PER COMPILARE LA TUA RICHIESTA/RECLAMO ON LINE



## Diritti del Passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione i contenuti relativi ai Diritti del Passeggero all'interno del proprio sito web al seguente link <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri>

I contenuti disponibili al suddetto link riguardano le forme di tutela previste per il viaggiatore dalle normative pertinenti in vigore 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 appositi 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.

