
	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 1 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---



Titolo

**REGOLAMENTO DI SCALO – SEZIONE 3
PROCEDURE PER IL RISPETTO
DEGLI STANDARD DI QUALITA’**

Indice

3.1	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL’AEROPORTO DI LAMEZIA TERME	2
3.2	PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI IMPEGNI RIPORTATI SULLA CDS	4
3.3	UNITÀ DI GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
3.4	GESTIONE DEI RECLAMI	7
3.5	ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA	10
3.5.1	SACAL	10
3.5.2	DIREZIONE AEROPORTUALE ENAC	10
3.5.3	OPERATORI PRIVATI E SUBCONCESSIONARI	10
3.5.4	ENTI DI STATO	11

0	Emissione	F. Saracco	G. Vitale	S. Fimiani	Ord. n° 2/07	30/04/07
Rev.	Descrizione	Preparato	Verificato	Adottato	ENAC/D.A.	Data

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 2 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

3.1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL'AEROPORTO DI LAMEZIA TERME

Il Gestore SACAL, nel quadro della sua politica di miglioramento continuo dei servizi erogati, ha predisposto ed applicato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, con l'obiettivo di:

- assicurare il massimo grado di soddisfacimento delle esigenze del cliente/utente;
- dare impulso alla razionalizzazione ed al miglioramento dei processi lavorativi aeroportuali;
- garantire efficienza e trasparenza alle proprie performance.

Nell'ambito delle garanzie offerte ai propri Clienti, conformemente al Sistema Qualità adottato, SACAL pubblica annualmente il documento "CARTA DEI SERVIZI" dell'aeroporto di Lamezia Terme.

In tale documento sono contenute tutte le informazioni di carattere generale relative sull'aeroporto ed i servizi offerti, unitamente a diversi indicatori per i seguenti fattori di qualità:



- Sicurezza generale
- Servizi di Sportello/Varco
- Regolarità e puntualità del servizio
- Pulizia e condizioni igieniche generali
- Comfort
- Servizi aggiuntivi
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
- Integrazione modale

Con la Carta dei Servizi, SACAL si impegna ad erogare servizi con standard qualitativi adeguati alle esigenze dei passeggeri, attenendosi ai seguenti principi generali:

- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento per tutti
- Continuità di servizio
- Partecipazione degli utenti
- Efficienza ed efficacia del servizio
- Libertà di scelta.



Con la Carta dei Servizi (CdS), il Gestore assume impegni che richiedono il coinvolgimento dei soggetti operanti sull'aeroporto di Lamezia Terme.

Pertanto, per promuovere il miglioramento e prevenire eventuali disservizi, SACAL effettua ripetuti monitoraggi sulle performance proprie e degli altri soggetti

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 3 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

aeroportuali, verificando il raggiungimento degli standard di servizio pubblicati. Inoltre, SACAL effettua una serie di interviste ai passeggeri, per sondarne la soddisfazione e ricevere informazioni e suggerimenti per un servizio più aderente alle esigenze dei clienti.

L'insieme dei valori raggiunti dai parametri misurati (indicatori della qualità) dà un'immagine precisa della qualità offerta e di quella percepita. Sulla base di un'analisi approfondita dei risultati ottenuti e di azioni di benchmarking con le migliori realtà aeroportuali italiane ed europee, vengono formulate e adottate misure atte a influire positivamente sui fattori di qualità e quindi sulla soddisfazione dei clienti.

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 4 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

3.2 PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI IMPEGNI RIPORTATI SULLA CDS

L'insieme degli indicatori monitorati da SACAL e le modalità di rilevazione degli stessi soddisfano i criteri, validi per tutti gli aeroporti italiani, concordati tra ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), ENAV (Ente Nazionale Assistenza al Volo), Assaeroporti e rappresentanti di compagnie aeree, handlers, tour operators e associazioni di consumatori.

Le procedure applicate da SACAL sull'aeroporto di Lamezia Terme, in merito alla verifica del rispetto degli standard di qualità predefiniti e riportati nella Carta dei Servizi aeroportuale, sono in linea con quanto previsto nei seguenti documenti:

- Circolare ENAC APT-012 "Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori", con i documenti allegati "Linee guida" e "Metodologia".
- Ordinanza ENAC/D.A. Lamezia Terme n°6/2006 "Unità di Gestione della Carta dei Servizi"

La rilevazione degli indicatori della qualità avviene mediante una misurazione di eventi concreti (monitoraggio sulla qualità erogata) o di percezioni (sondaggio sulla qualità percepita).

Il monitoraggio sulla qualità erogata avviene per mezzo di rilevazioni condotte da personale SACAL mediante osservazione degli eventi/situazioni. Le indagini sono basate su campioni rappresentativi dell'universo dei dati annuali, che possono variare dal 100% degli eventi (es.: ritardi voli) ad un numero di rilevamenti decisamente più limitato (es.: attese in coda), ma comunque statisticamente valido. Per gli indicatori infrastrutturali (spazi, sedute, ecc.) viene effettuata un'unica rilevazione a fine anno.



Per il raffronto con standard di settore, alcune volte il dato assoluto viene rapportato a parametri significativi, quali:

- MPA = Milioni di Passeggeri per Anno;
- TPHP = Typical Peak Hour Passenger (numero di passeggeri nell'ora tipica di picco).

La SACAL calcola quest'ultimo parametro come media dei valori ricavati con metodi elaborati da organizzazioni ed istituti riconosciuti a livello internazionale: FAA, MIT e STBA.

Le modalità di monitoraggio dei tempi di servizio sono descritte in apposite istruzioni operative SACAL (documenti QSM-IO-001, QSM-IO-002), in accordo alle linee guida di ENAC.

Per quanto riguarda i sondaggi di customer satisfaction, la SACAL conduce almeno 600 interviste ai passeggeri su tutti gli indicatori previsti dalla circolare ENAC APT-012 (associati ad altri quesiti di marketing aeroportuale), attraverso professionisti

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 5 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

esterni. Tale campione permette di avere risultati statisticamente validi, con uno scarto massimo, tra valore rilevato e valore effettivo, pari al 4%.



Le interviste sono distribuite in almeno due periodi dell'anno, per tener conto delle variazioni di giudizi in alta stagione (giugno-agosto) e bassa stagione (ottobre-dicembre). Per avere risultati più attendibili, il numero di interviste nel periodo di maggiore flusso di passeggeri (350-400 rilevamenti) è maggiore di quello nel periodo di bassa stagione (200-250 rilevamenti).

Alla fine di ciascuna campagna di misurazione, i dati vengono elaborati da SACAL per conoscere l'andamento delle performance.

I risultati di tali indagini possono essere filtrati, deducendo le performance di ogni soggetto aeroportuale oggetto di monitoraggio.

In caso di anomalie, tali indicatori vengono comunicati sia ai singoli soggetti, sia all'Unità di gestione della Carta dei Servizi, per le azioni del caso.

Nell'eventualità di prestazioni decisamente deficitarie di un particolare soggetto, la SACAL mette in atto le azioni previste al punto 2.3 del presente Regolamento, per l'avvio delle procedure sanzionatorie.

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 6 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

3.3 UNITÀ DI GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



L'Unità di Gestione, costituita con Ordinanza della Direzione Aeroportuale, include rappresentanti della D.A., di SACAL, del Comitato Utenti e dei Vettori.

L'Unità di Gestione è preposta alla verifica di rispondenza fra i livelli qualitativi rilevati e quelli "promessi" nelle Carte dei Servizi redatte dalla Società di gestione S.A.CAL, nonché, per quanto riguarda i servizi "essenziali", con i rispettivi limiti inferiori stabiliti per l'aeroporto di Lamezia Terme, di cui al punto 2.3 del presente Regolamento.

L'unità di Gestione verifica, altresì, la corretta gestione dei reclami da parte della Società di gestione S.A.CAL. e delle Compagnie Aeree presenti sullo scalo, con riferimento alle norme UNI 10600 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".

La S.A.CAL. inoltra all'Unità di Gestione della Carta dei Servizi la versione approvata della Carta e le rilevazioni dei livelli di qualità effettivamente prestati dai singoli operatori, in particolare nei servizi riconosciuti "essenziali".

L'Unità di Gestione della Carta dei Servizi ha diritto di accesso alla documentazione tecnica elaborata dal Gestore, sulla cui base vengono computati gli indicatori di qualità e gestiti i reclami, ai fini della valutazione della correttezza delle metodologie utilizzate e della congruità dei livelli qualitativi effettivamente prestati con quelli promessi nelle Carte dei Servizi e con i requisiti qualitativi minimi di scalo.

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 7 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

3.4 GESTIONE DEI RECLAMI

Nel contesto della Carta dei Servizi sono descritte anche le modalità con le quali il Cliente può interagire con SACAL e con gli altri soggetti presenti in aeroporto, comprese le modalità di gestione dei reclami.



Suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni e reclami aiutano infatti la SACAL e gli altri operatori aeroportuali ad attuare la propria politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

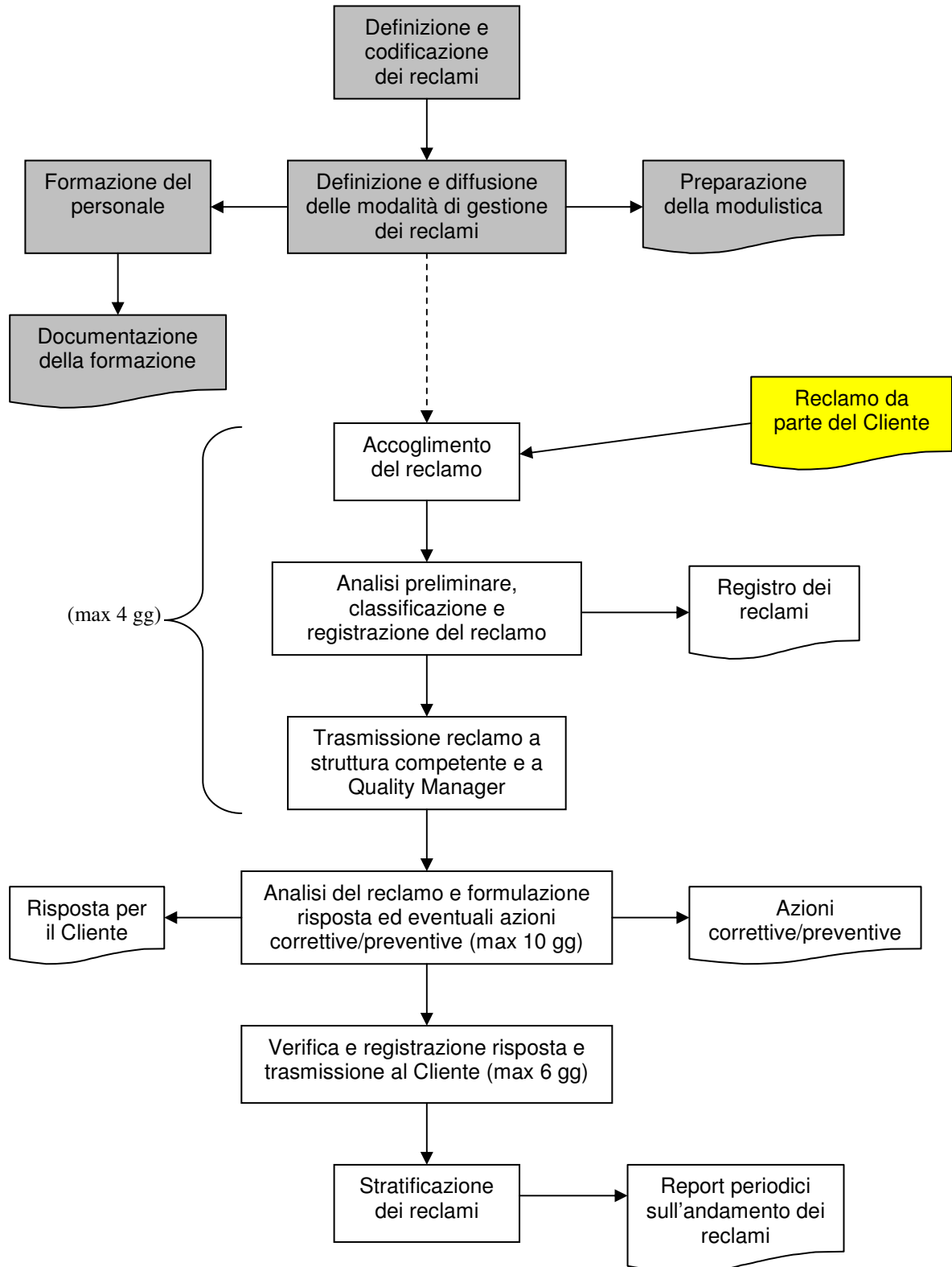
Tutti i soggetti aeroportuali devono gestire i reclami conformemente alla norma UNI 10600, fornendo chiarimenti e risposte scritte entro 30 giorni dal ricevimento dei reclami. Le modalità di trattamento dei reclami devono essere definite in un'apposita procedura e rese note a tutto il personale di contatto con il pubblico.



All'interno della CdS ed in aerostazione, presso l'ufficio informazioni, i passeggeri possono trovare appositi moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami, nonché assistenza per la compilazione da parte del personale SACAL. Una volta compilati, i moduli possono essere consegnati agli addetti SACAL o inviati per posta.

I dati annuali sui reclami pervenuti a SACAL sono comunicati dal Quality Manager SACAL a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso l'ufficio informazioni.

Le modalità di trattamento dei reclami utilizzate da SACAL sono esplicitate nella procedura QSM-PR-002, di cui si allega lo schema di flusso:



	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 8 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---



	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 9 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------	---

Nella individuazione della tipologia dei reclami presentati dai clienti, il personale aeroportuale di scalo si attiene criteri riportati nella seguente tabella:

Reclamo	Definizione
Critico	Il disservizio oggetto del reclamo ha causato o potrebbe causare danni morali e/o materiali alla persona. Viene aperta una azione correttiva/preventiva ed avviata un'indagine interna per individuare eventuali responsabilità.
Rilevante	Il reclamo fa riferimento ad una carenza del servizio che comporta o potrebbe comportare un danno materiale alle cose di proprietà del Cliente. Viene aperta una azione correttiva/preventiva.
Con carattere di lamentela	L'oggetto del reclamo è essenzialmente una puntualizzazione con carattere di formalità. E' opportuno valutare l'implementazione di una azione preventiva/ correttiva.
Non motivato	Il contenuto del reclamo non trova oggettivo riscontro e/o non è addebitabile direttamente al soggetto ricevente. Non sono previste azioni correttive (eventuale comunicazione al soggetto responsabile).

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 10 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	--------------------	---

3.5 ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA

L'operatività presso l'Aeroporto di Lamezia Terme (SUF) comporta, da parte di tutti i soggetti aeroportuali, l'accettazione delle prescrizioni emanate dal Gestore dell'Aeroporto di Lamezia Terme, in materia di gestione della qualità, per il mantenimento ed il miglioramento degli standard di qualità definiti da SACAL nella CdS e nel presente Regolamento.

3.5.1 SACAL

- Assume il ruolo primario di regolatore del sistema.
- Identifica i soggetti responsabili delle singole attività rientranti nell'ambito delle performance esplicitate nella CdS.
- Utilizza l'Unità di Gestione della CdS ed il Comitato Utenti come supporto alle attività di mantenimento degli standard generali di servizio dell'aeroporto.
- Attiva idonee procedure per verificare il rispetto dei requisiti.
- Effettua la supervisione e vigilanza sugli Operatori privati, anche tramite visite ispettive su tutte le attività aeroportuali coinvolte nel sistema di monitoraggio.
- Gestisce il reporting nei confronti di ENAC e degli Operatori sulle attività condotte, effettuando incontri periodici con i vari soggetti aeroportuali, per diffondere i risultati analizzati e le tendenze evidenziate dal sistema.



3.5.2 Direzione Aeroportuale ENAC

- Vigila, anche attraverso l'Unità di Gestione della CdS, sulla corretta applicazione della Carta dei Servizi da parte del Gestore, degli Operatori e degli Enti di Stato.
- Impone sanzioni ai soggetti che non rispettano i requisiti operativi minimi di scalo desunti dagli standard previsti nella CdS.

3.5.3 Operatori privati e Subconcessionari

Devono ottemperare alle prescrizioni emanate dal Gestore e da ENAC in merito al rispetto degli impegni presi nella CdS, per il mantenimento degli standard definiti e per il loro miglioramento:

- Accettare le condizioni generali e specifiche stabilite nel Regolamento di Scalo in merito agli standard minimi di servizio.
- Collaborare con i programmi generali per la qualità dell'aeroporto e collaborare per l'implementazione del monitoraggio.
- Svolgere misurazioni interne per verificare il raggiungimento delle performance attese.
- Informare e sensibilizzare il proprio personale sulle modalità di attuazione delle politiche generali e specifiche per la qualità.

	Sistema Qualità ISO 9001:2000	Documento n° APT SUF-RS-P03	Revisione 0	Pagina di 11 11	
---	----------------------------------	--------------------------------	----------------	--------------------	---

- Effettuare le segnalazioni di anomalie ed ogni altra informazione utile al miglioramento del sistema aeroportuale.
- Gestire i reclami in linea con la norma UNI 10600, dotandosi di apposite procedure operative.
- Adottare le prescrizioni relative alle azioni preventive/correttive concordate, per migliorare le proprie performance.
- Consentire, in caso di verifiche ispettive da parte di ENAC e/o del Gestore, l'accesso ai documenti ed ai dati sulle performance conseguite e sui reclami gestiti.

3.5.4 Enti di Stato

Collaborano con la D.A. ed il Gestore ai fini del mantenimento degli standard di servizio per le parti di propria competenza, segnalando eventuali anomalie di comportamento dei soggetti aeroportuali.