
	Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2	Documento n°  APT REG-RS-P03	Revisione  0	Pagina di  1 11	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------



Titolo

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

Indice

<b>3.1</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL’AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA.....</b>	<b>2</b>
<b>3.2</b>	<b>PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEGLI IMPEGNI RIPORTATI SULLA CDS.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3</b>	<b>COMITATO PER LA REGOLARITÀ E LA QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI.....</b>	<b>6</b>
<b>3.4</b>	<b>GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>	<b>7</b>
<b>3.5</b>	<b>ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA .....</b>	<b>10</b>
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. Lanza	C. Marfisi	Ord 4/2017	28/12/17
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Adottato</b>	<b>ENAC/D.A.</b>	<b>Data</b>

	Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2	Documento n°  APT REG-RS-P03	Revisione  0	Pagina di  2 11	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### 3.1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SACAL E CARTA DEI SERVIZI DELL'AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA

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.

Sin dal 2002, SACAL ha implementato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo alla norma ISO EN UNI 9001, per tutte le attività svolte in qualità di società di gestione aeroportuale, certificandolo sullo scalo di Lamezia Terme.



Nell'ambito delle garanzie offerte ai propri Clienti, conformemente al Sistema Qualità adottato, SACAL pubblicherà annualmente, a partire dal 2019 (sulla base dei monitoraggi effettuati a partire dal 2018), il documento "CARTA DEI SERVIZI" dell'aeroporto di Reggio Calabria.

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.

	<p>Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2</p>	<p>Documento n°  APT REG-RS-P03</p>	<p>Revisione  0</p>	<p>Pagina di  3 11</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

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

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

	Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2	Documento n°  APT REG-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), Assaeroporti e rappresentanti di compagnie aeree, handlers, tour operators e associazioni di consumatori.

Le procedure applicate da SACAL sull'aeroporto di Reggio Calabria, in merito alla verifica del rispetto degli standard di qualità predefiniti e riportati nella Carta dei Servizi aeroportuale, sono in linea con quanto previsto nella circolare ENAC GEN 06 e nei relativi allegati.

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 applicando la metodologia Ashford e Wright.

Le modalità di monitoraggio dei tempi di servizio sono descritte in apposite istruzioni operative SACAL (documenti QSM-IO-201, QSM-IO-202), in accordo alle linee guida di ENAC.

Per quanto riguarda i sondaggi di customer satisfaction, la SACAL dal 2018 condurrà annualmente almeno 300 interviste ai passeggeri su tutti gli indicatori previsti dalla circolare ENAC GEN 06 (associati ad altri quesiti di marketing aeroportuale), attraverso professionisti esterni. Tale campione permette di avere risultati statisticamente validi, con uno scarto massimo, tra valore rilevato e valore effettivo, pari al 5%.

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

	<p>Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2</p>	<p>Documento n°  APT REG-RS-P03</p>	<p>Revisione  0</p>	<p>Pagina di  5 11</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------



maggiore flusso di passeggeri (150-200 rilevamenti) è maggiore di quello nel periodo di bassa stagione (100-150 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 ai singoli soggetti responsabili, 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.



	<p>Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2</p>	<p>Documento n°  APT REG-RS-P03</p>	<p>Revisione  0</p>	<p>Pagina di  6 11</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### 3.3 COMITATO PER LA REGOLARITÀ E LA QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI

Allorché l'aeroporto di Reggio Calabria avrà un traffico superiore ai cinquecentomila di passeggeri/anno, sarà istituito il "Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali", previsto dalla circolare ENAC GEN 06.

In ottica di miglioramento continuo, il Gestore può comunque convocare già dal 2017, secondo necessità, riunioni per individuare tempestivamente e analizzare in maniera condivisa eventuali criticità e per porre in essere idonee azioni correttive, individuando i soggetti a cui attribuire la loro implementazione e concordando (se possibile) i tempi necessari per la loro esecuzione.

Il "Responsabile per la gestione della qualità dei servizi del gestore aeroportuale", che coordina tali riunioni, verifica l'attuazione delle azioni concordate.

	Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2	Documento n°  APT REG-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.

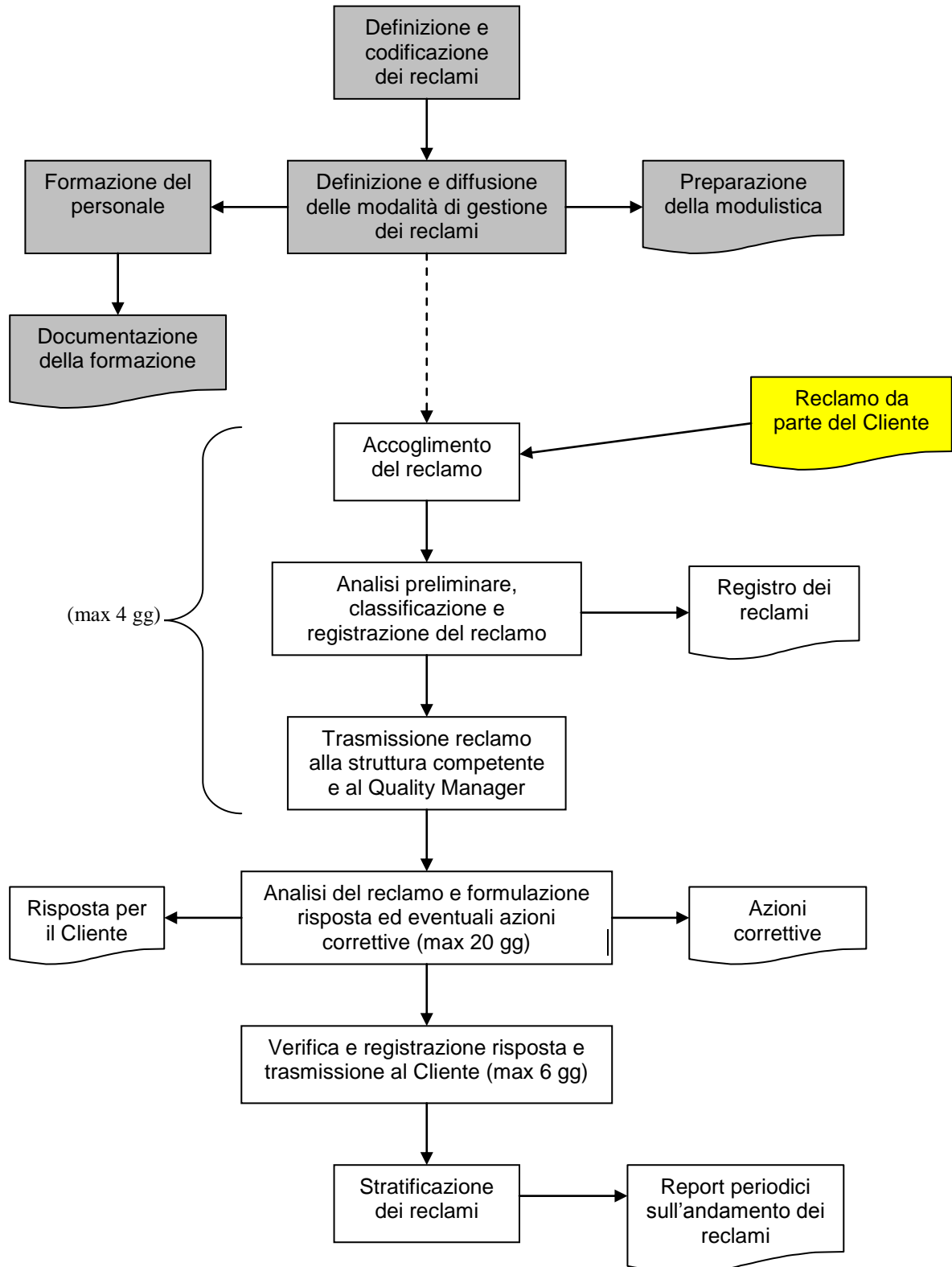
Suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni e reclami aiutano infatti la SACAL e gli altri operatori aeroportuali ad attuare la propria politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

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 la biglietteria, 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 la Sala Amica.

Le modalità di trattamento dei reclami utilizzate da SACAL sono esplicitate nella procedura QSM-PR-202, di cui si riporta di seguito lo schema di flusso:







	<p>Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2</p>	<p>Documento n°  APT REG-RS-P03</p>	<p>Revisione  0</p>	<p>Pagina di  9 11</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Nella individuazione della tipologia dei reclami presentati dai clienti, SACAL si attiene criteri riportati nella seguente tabella:

Reclamo	Definizione
<p>Richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del Cliente</p>	<p>Il disservizio oggetto del reclamo ha comportato danni morali e/o materiali alla persona e/o danni materiali alle cose di proprietà del Cliente. Questa categoria di reclami include sia le richieste di ristoro/risarcimento di danni, sia le richieste di forme di conciliazione. Se la violazione è addebitabile a SACAL, viene avviata un'indagine interna per individuarne le cause, le responsabilità ed efficaci azioni correttive. Inoltre, viene interessato l'Ufficio legale SACAL per gestire la pratica di richiesta danni/conciliazione. Se la violazione non è addebitabile a SACAL, non sono previste azioni correttive interne, ma è opportuno l'inoltro del reclamo al Soggetto responsabile del disservizio (con copia al Cliente).</p>
<p>Reclamo per inadempienza di SACAL</p>	<p>Il reclamo fa riferimento ad una carenza oggettiva del servizio erogato in aeroporto, imputabile a SACAL. Viene avviata un'indagine interna per individuare le cause, le responsabilità ed efficaci azioni correttive.</p>
<p>Lamentela per insoddisfazione</p>	<p>L'oggetto del reclamo è essenzialmente una critica negativa sul servizio ricevuto in aeroporto imputabile a SACAL. E' opportuno avviare un'indagine interna per accertare le condizioni che hanno determinato l'insoddisfazione e valutare la necessità di azioni correttive.</p>
<p>Contestazione non motivata</p>	<p>Il contenuto del reclamo non trova oggettivo riscontro. Non sono previste azioni correttive.</p>

	Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2	Documento n°  APT REG-RS-P03	Revisione  0	Pagina di 10 11	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--------------------	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### 3.5 ATTRIBUZIONI DI COMPETENZA

L'operatività presso l'aeroporto di Reggio Calabria (REG) comporta, da parte di tutti i soggetti aeroportuali, l'accettazione delle prescrizioni emanate dal Gestore dell'aeroporto di Reggio Calabria, 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.
- 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 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.
- Effettuare le segnalazioni di anomalie ed ogni altra informazione utile al miglioramento del sistema aeroportuale.

	Regolamento di Scalo - Reggio Calabria -  Edizione 2	Documento n°  APT REG-RS-P03	Revisione  0	Pagina di  11 11	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--------------------	------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Gestire i reclami in linea con la norma UNI 10600, dotandosi di apposite procedure operative.
- Adottare le prescrizioni relative alle azioni 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.