

GES.A.P. S.p.A.

AEROPORTO "FALCONE E BORSELLINO" DI PALERMO

CAPITOLATO RELATIVO ALL'EFFETTUAZIONE DI INDAGINI
(RILEVAZIONI OGGETTIVE E SOGGETTIVE) PER CARTA DEI SERVIZI, ADEMPIMENTI
EX CIRCOLARE APT31, CUSTOMER SATISFACTION E PROFILAZIONE E
SEGMENTAZIONE DELL'UTENZA

1. **Oggetto**

L'incarico riguarda in primis le attività di rilevazione ed elaborazione da effettuarsi per la predisposizione e redazione della Carta dei Servizi in conformità alle prescrizioni stabilite da ENAC e per l'attuazione degli adempimenti in atto previsti dalla Circolare Apt 31.

A tal fine debbono essere attuate principalmente le seguenti attività:

- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori oggettivi di qualità individuati dai numeri 8, 9, 45, 47, 49, 50 in Appendice 1 alle "Linee Guida dei Servizi nel Trasporto Aereo" emanate da ENAC ed attualmente vigenti e/o di nuova futura emanazione;
- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori soggettivi di qualità individuati dai numeri 1, 3, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 37, 38, 39, 40, 43, 44, 46, 48, 51, 52, 53, 54 di cui alla medesima Appendice 1 delle citate "Linee Guida"
- effettuazione di almeno 3.300 interviste l'anno, utili anche alla definizione del profilo del passeggero e della segmentazione dell'utenza;
- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori facenti parte del "cruscotto" di cui alla Circolare APT 31 in vigore e/o di nuova futura emanazione;
- connesse analisi, elaborazioni e calcoli statistici.

In caso di emanazione di nuove versioni ed edizioni, anche previo accorpamento, delle Circolari APT12 e APT31 e delle "Linee Guida" ovvero di diversa/ulteriore documentazione eventualmente emessa per regolamentare la medesima materia, l'accettazione dell'incarico comporta che le relative attività siano automaticamente adeguate alle nuove disposizioni così da essere sempre e comunque garantito il rispetto di normative e regolamenti in vigore. L'Aggiudicataria rilascerà al riguardo esplicita conferma di accettazione della predetta clausola, con rinuncia a qualsivoglia ulteriore pretesa rispetto alle condizioni di aggiudicazione.

Modalità e tempistica per il recepimento delle eventuali nuove regole saranno debitamente concordate con la Committente, che potrà al riguardo far valere proprie determinazioni.

I cicli di rilevazioni e interviste per gli indicatori soggettivi della CdS, tramite compilazione di questionari e/o interlocuzioni dirette ai passeggeri in arrivo e partenza sull'Aeroporto di Palermo, saranno effettuati in corso di un medesimo anno solare avuto riguardo ad una quadruplica articolazione temporale, con equa divisione tra alta e bassa stagione (in funzione di quanto concordato, per l'anno, con la Committente). Collateralmente sarà curata la rilevazione mensile di tutti gli indicatori oggettivi della CdS facenti parte del "cruscotto" ex APT 31 e dell'indicatore soggettivo relativo alla percezione della pulizia e funzionalità delle toilettes, al fine di garantire congruità e univocità di risultati tra dati rilevati per CdS e Cruscotto.

Al tempo stesso, l'incarico riguarda l'attuazione delle attività necessarie alla definizione della



profilazione del passeggero e segmentazione dell'utenza ed alla rilevazione dei tempi di gestione e della customer satisfaction dei servizi resi ai PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità), con riferimento in atto alla Circolare Enac GEN-02 (e al Regolamento CE n. 1107/2006). Anche in tale caso l'accettazione dell'incarico comporta che le relative attività siano automaticamente adeguate alle eventuali nuove norme e regolamenti che dovessero essere emanati a disciplinare la materia.

2. Interviste e rilevazioni.

Le interviste per la CdS devono essere distribuite, nelle quattro sessioni annualmente previste, in modo proporzionale alla composizione del traffico in arrivo ed in partenza (per voli nazionali ed internazionali, per le principali destinazioni e compagnie aeree, per i viaggiatori italiani e per i viaggiatori stranieri delle principali nazionalità, per ogni giorno della settimana, ecc.) ed effettuate - con modalità face-to-face - da rilevatori della Aggiudicataria, con adeguata esperienza e opportunamente formati, istruiti e guidati nell'attività.

A tal fine:

- la direzione e l'organizzazione delle indagini dovranno essere condotte da un Direttore di Ricerca esperto nella progettazione e nello sviluppo di studi in ambito di customer satisfaction, di monitoraggi quantitativi, di profilazione utenza, ricerche di mercato e, inoltre, nell'analisi statistica e nella valutazione dei processi legati all'erogazione dei servizi;
- il coordinamento e il controllo del gruppo dei rilevatori sarà affidato ad un Supervisore qualificato, opportunamente presente in sito nelle sessioni di rilevazioni, che fungerà anche da locale Referente dell'Agiudicataria nei confronti della Committente e di eventuali terzi.

Il questionario, concordato con Gesap e da questa preventivamente approvato, sarà composto da domande precodificate, formulate oltre che in italiano almeno in inglese, e strutturato in diverse macro-aree, quali, a titolo non esaustivo:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale;
- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche;
- comfort in aeroporto;
- servizi aggiuntivi;
- servizi di informazione al pubblico;
- aspetti relazionali e comportamentali;
- servizi di sportello varco;
- integrazione modale.

L'attività deve poter anche consentire di produrre la profilazione del passeggero e la segmentazione dell'utenza.

Nel corso delle rilevazioni con interviste dirette potranno essere approfonditi aspetti relativi ad alcuni servizi da individuarsi d'intesa con la Committente.

Il questionario potrà inoltre essere integrato/completato, con domande dirette ad avere più informazioni sulle caratteristiche del viaggiatore e del viaggio, a ottenere giudizi più specifici su alcuni servizi utilizzati ed in particolare sui servizi aeroportuali legati al check-in, alla sicurezza e gestione dei bagagli, ai servizi di informazione per i viaggiatori, ai servizi di ristorazione ed ai servizi commerciali



(acquisti nei negozi), a rilevare i servizi effettivamente utilizzati in aeroporto (ed i servizi che l'intervistato prevede di utilizzare), anche per poter decidere gli aspetti da considerare nelle domande sulla soddisfazione, definire priorità (ordine di importanza attribuito ad alcuni aspetti dell'aeroporto) e valutare il livello di soddisfazione in generale.

Inoltre, in ottemperanza alle prescrizioni di ENAC, verranno misurati, con le modalità previste per la Carta dei Servizi e la cadenza già indicata di una settimana di rilevazione per mese (su un campione statisticamente rappresentativo), i parametri indicati dai documenti ENAC e principalmente (con riserva di eventuale integrazione e/o sostituzione)

- il grado di soddisfazione dei passeggeri riguardo a pulizia e funzionalità delle toilettes,
- le code ai banchi check-in,
- le code alla biglietteria,
- le code ai filtri di controllo sicurezza,
- le code ai controlli passaporti arrivi/partenze,
- i tempi di riconsegna del (primo e ultimo) bagaglio,
- i tempi per lo sbarco del primo passeggero,

nonché, con le medesime modalità di cui sopra,

- i tempi di servizio ai PRM in partenza,
- i tempi di servizio ai PRM in arrivo.

Anche le rilevazioni per gli indicatori oggettivi devono essere distribuite in modo proporzionale alla composizione del traffico in arrivo ed in partenza ed effettuate da rilevatori della Aggiudicataria, debitamente istruiti e guidati nell'attività da un Referente, presente sullo scalo durante i cicli di rilevazione. La numerosità dei rilevamenti degli indicatori "oggettivi" per CdS/Cruscotto deve in ogni caso essere, per singolo indicatore (tempo di attesa, di servizio, ecc.) in base d'anno, tale da soddisfare le specifiche fissate da Enac.

Saranno calcolati per tutti gli aspetti indicati, i tempi medi di attesa e i tempi massimi di attesa/servizio come indicato da normativa e metodologia ENAC, nonchè (se richiesto) determinato il valore della TPHP. La numerosità dei campioni dovrà essere molto elevata e in particolare ben superiore al migliaio per anno solare e singolo indicatore di CdS/Cruscotto, così da non solo rispettare ma anzi da ampiamente superare le prescrizioni ENAC.

A maggior chiarimento è confermato, al momento attuale e salvo eventuali future modifiche, che:

- la definizione dei campioni è attribuita alla competenza e responsabilità della Aggiudicataria, che li deve determinare in modo e misura tale che risultino staticamente rappresentativi dell'universo monitorato e che producano risultati pienamente in linea e rispondenti alle prescrizioni Enac in materia (in atto, e salvo modifiche, livello di confidenza del 95%, margine di errore del 3%, ecc.);

- gli indicatori del "cruscotto" sono quelli previsti dalla Circolare Apt 31 rilevati in maniera continuativa: le relative indagini debbono pertanto essere effettuate mese per mese (da gennaio 2014) al fine di produrre report trimestrali riportanti i dati per singolo mese e debbono opportunamente essere estese almeno ad un intervallo settimanale (consecutivamente da lunedì a domenica, per esempio) o multiplo di esso. Anche in questo caso, come già per la CdS, la competenza e la responsabilità circa numerosità e scelta del campione (statisticamente rappresentativo) sono attribuite alla Aggiudicataria, che deve garantire bontà e validità dei risultati in conformità alle prescrizioni Enac in materia.



La presentazione dei dati per la CdS, debitamente elaborati, potrà svolgersi contestualmente alla presentazione dei cicli della customer satisfaction. I valori degli indicatori del "cruscotto" APT 31, rilevati mensilmente, dovranno invece essere resi disponibili con cadenza trimestrale, sia come dato aggregato che disaggregato (per mese), entro la prima metà del mese successivo alla scadenza di ciascun trimestre. Per detta scadenza, al fine della presentazione al Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi in tempo debito, i dati saranno forniti dalla Aggiudicataria sia come specifico Report che organizzati nell'apposito format già in uso per la presentazione e la divulgazione.

Nell'ambito di ciascuna delle 12 sessioni di rilevazioni settimanali (in base d'anno) sarà inoltre effettuata dai Rilevatori dell'Aggiudicataria una ricognizione diretta sulle toilette aperte al pubblico nelle aree del terminal, atta a rilevarne - riportandone gli esiti su apposite schede fornite dalla Committente - lo stato di funzionalità e il livello di pulizia. La ricognizione sarà effettuata a spot, interessando con opportuna casualità in ogni sessione di rilevazione tutte le batterie di toilette indicate sulle schede, e le relative risultanze saranno rendicontate con la medesima tempistica fissata per i dati del Cruscotto.

3. Profilazione e segmentazione utenza e customer satisfaction per i PRM

Contestualmente, come prescritto, rilevazioni ed interviste, se del caso opportunamente modificate e/o integrate in numero, formato e modalità di effettuazione, debbono servire e quindi poter essere utilizzate per produrre la profilazione del passeggero, la segmentazione dell'utenza e la customer satisfaction dei PRM.

Anche per tali attività la definizione dei campioni è attribuita alla competenza e responsabilità della Aggiudicataria, che li deve determinare in modo e misura tale che risultino staticamente rappresentativi dell'universo monitorato e a piena garanzia di bontà e validità di risultato.

L'indagine deve essere principalmente diretta a monitorare i comportamenti e le abitudini di viaggio dei passeggeri, in partenza e in arrivo, nonché il loro livello di gradimento verso alcuni servizi e verso l'offerta commerciale (negozi).

4. Modalità di presentazione dei risultati

I dati rilevati saranno presentati con le seguenti modalità:

- un rapporto alla conclusione di ciascuno dei cicli di rilevazioni congiunte, soggettive + oggettive, per la CdS;
- un rapporto conclusivo annuale (anno solare) per la CdS, con i confronti fra le rilevazioni, i confronti con gli anni precedenti ed i dati ottenuti nel corso delle rilevazioni in base d'anno elaborati anche cumulativamente, al fine di disporre di una base di analisi più ampia per alcuni aspetti (per determinati tipi di viaggiatori, per alcune principali destinazioni, ecc);
- un rapporto trimestrale, articolato anche per segmento mensile, per gli indicatori facenti parte del "cruscotto" ex APT 31 e per i tempi del servizio ai PRM;
- un rapporto annuale sulla profilazione del passeggero e la segmentazione dell'utenza;
- un rapporto annuale sulla customer satisfaction dei PRM.

Nei rapporti per la CdS saranno presenti:

- una nota metodologica con una "guida" all'interpretazione dei dati;



- una sintesi ed un commento interpretativo;
- le tavole statistiche, con le analisi, le elaborazioni statistiche e grafici relativi.

Deve inoltre essere predisposta e resa disponibile una elaborazione dei testi che, specificamente riferiti a risultanze e interpretazione dei dati rilevati e degli indicatori elaborati, andranno a costituire il supporto per la redazione dei paragrafi della Carta dei Servizi secondo lo standard previsto da ENAC e dei Report inerenti la Profilazione e Segmentazione dell'Utenza.

La Committente avrà al riguardo facoltà di concordare format ed editing della reportistica per la conformità alla tipologia in uso per la presentazione all'esterno e la pubblicazione (a stampa tradizionale o in versione elettronica) e, se del caso, richiedere rielaborazioni supplementari di dati e testi con format ed editing diversi in funzione di intervenute esigenze.

Per le indagini sui passeggeri (in partenza e in arrivo) e il loro grado di soddisfazione, oltre alla nota metodologica, il rapporto verterà su:

- l'individuazione del profilo dei passeggeri e relativo schema di segmentazione della clientela
- il viaggio alla data
- le abitudini di viaggio
- i comportamenti in aeroporto
- il giudizio sull'offerta commerciale (negozi/aree ristorazione/servizi) presente in aeroporto
- le opinioni sull'aeroporto.

Analogamente deve essere previsto un report annuale di customer satisfaction (il cui format sarà concordato con la Committente) in grado di restituire il livello di soddisfazione dei fruitori dei servizi per i PRM, con prioritaria attenzione a:

- cortesia e competenza del personale
- accessibilità ai servizi aeroportuali
- disponibilità delle informazioni
- strutture utilizzate (adeguatezza e pulizia di sala di attesa, mezzi e attrezzature)
- il servizio nell'insieme.

Tutti i dati rilevati e le informazioni acquisite nel corso delle indagini sono di proprietà di Gesap e, organizzati su base magnetica e supporto cartaceo, saranno conformemente consegnati alla Committente, cui dovrà essere chiesto specifico nulla osta per un loro eventuale utilizzo ad altro scopo e/o in altro ambito. Detti dati e informazioni inoltre, potendo rivestire carattere di riservatezza, dovranno essere trattati dall'Aggiudicataria secondo la vigente normativa che regola la materia.

Gli interventi presso la sede della Committente e l'aeroporto dovranno essere effettuati in conformità a quanto previsto da leggi e norme in vigore e dalle disposizioni locali.

5. Durata e tempi dell'incarico

Il presente incarico decorre dalla data di sottoscrizione del contratto e scadrà il 31 dicembre 2016, tenuto comunque conto che il primo ciclo di rilevazioni per il Cruscotto (e quindi per gli indicatori oggettivi della CdS) dovrà essere interamente effettuato entro il mese di gennaio 2014 e che tutte le rilevazioni per la CdS dovranno essere tassativamente completate entro il 31 dicembre di ciascun anno.



Qualora i tempi di consegna degli elaborati, per l'ultimo anno di contratto, dovessero protrarsi oltre il termine del 31 gennaio 2016, ciò non comporterà per Gesap alcun aggravio rispetto al compenso stabilito come al successivo punto 6.

Le prime rilevazioni dovranno essere effettuate secondo il calendario concordato con la Committente; i risultati delle indagini per la CdS saranno presentati entro 15 giorni dalla fine di ogni ciclo di rilevazioni per i rapporti infra-annuali ed entro 30 giorni dall'ultimo ciclo per il rapporto annuale, con elaborazione dei dati riassuntivi riferiti al complesso di tutte le sessioni di indagine (riepilogo consolidato in base d'anno). Le medesime scadenze varranno altresì per la presentazione dei risultati della profilazione/segmentazione dell'utenza.

I risultati delle rilevazioni per l'APT 31 e dovranno, come detto, essere presentati trimestralmente (ultimo mese di rilevazioni dicembre 2016) con la tempistica già precedentemente indicata. Analoga articolazione temporale seguiranno i dati relativi all'assistenza ai PRM, sia in termini di tempi e modalità del servizio che di customer satisfaction (livello di soddisfazione dell'utenza).

6. Corrispettivo e modalità di pagamento

L'importo di gara per lo svolgimento del presente incarico è indicato in euro 41.250,00 (euro quarantunomiladuecentocinquanta/00), IVA esclusa, per ciascun anno di contratto. L'incarico sarà affidato alla ditta che presenterà il maggiore ribasso.

Il pagamento sarà effettuato in due rate tramite bonifico bancario a 60 giorni data fattura, con fatture pari alla metà dell'importo complessivo, emesse successivamente alla presentazione dei rapporti per la CdS relativi ai primi due cicli di rilevazioni e alla presentazione del rapporto finale, in base d'anno.

Non è previsto addebito di interessi per ritardati pagamenti.

7. Condizioni di validità

La validità del presente contratto è subordinata alla non sussistenza di procedimenti o provvedimenti comportanti decadenza, sospensioni o revoche, diritti ex art. 10 legge 575/65 e successive modificazioni ed integrazioni, in capo all'Aggiudicataria, nonché all'adempimento degli obblighi e degli impegni assunti con dichiarazione a garanzie del rispetto delle norme di correttezza e trasparenza in ogni fase di esecuzione dell'incarico.

Pertanto la sopravvenienza di tali provvedimenti e/o procedimenti o inadempimenti, in qualsiasi momento accertata, sarà causa di immediata risoluzione del presente incarico.

8. Risoluzione

Qualora nel corso dell'espletamento del presente incarico si dovesse accertare che la attività svolta dall'Aggiudicataria non proceda secondo il programma concordato e le condizioni stabilite o venga condotta con negligenza ed imperizia, l'incarico si intenderà senz'altro risolto, salvo il diritto da parte di Gesap al risarcimento dei danni. In tal caso verrà consegnato il lavoro già eseguito, nonché tutti gli elaborati già prodotti.



9. Recesso

Gesap si riserva il diritto, ai sensi dell'art. 2237 C.C. di recedere dal presente accordo in qualunque momento qualora decida, per motivi rimessi alla sua discrezionale valutazione, di rinunciare alla collaborazione qui convenuta. Tale decisione non produrrà a favore dell'Aggiudicataria alcun diritto al risarcimento dei danni, ma solo al pagamento, sulla base del compenso stabilito nel presente incarico, dell'attività prestata.

10. Divieto di cessione

Stante che l'affidamento del presente incarico è effettuato (vedasi successivo art.11) tenendo conto della particolare esperienza e competenza dell'Aggiudicataria, l'esecuzione del medesimo dovrà pertanto essere assicurata dalla stessa.

E' tassativamente vietata la cessione totale o parziale dei diritti derivanti dal presente incarico a qualunque titolo, anche gratuito.

L'inosservanza di tale divieto comporterà la risoluzione automatica dell'incarico medesimo.

11. Composizione delle controversie

La risoluzione di qualsiasi controversia che dovesse sorgere in dipendenza del servizio oggetto del rapporto contrattuale sarà demandata alla competenza del Foro di Palermo.

12. Certificazioni e Requisiti

La Concorrente dovrà essere in possesso di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001/2008 e delle certificazioni ed autorizzazioni specifiche relative all'attività caratteristica di rilevazioni, indagini e ricerche in ambito di qualità e customer satisfaction, nonché di quelle eventualmente previste da ENAC per detto tipo di attività.

La Concorrente, con riferimento ai Responsabili Tecnici deputati a gestire operativamente la commessa, dovrà dimostrare il possesso di pregressa esperienza nel settore e specificamente nella rilevazione degli indicatori per la Carta dei Servizi ENAC su altri aeroporti italiani, con redazione del relativo documento nell'ultimo triennio, nonché di avere in corso o comunque in corso di acquisizione commesse per detta tipologia di attività.

13. Referente Aziendale

Il Referente di Gesap per l'attività è il Responsabile della Direzione Quality, ing. Giuseppe Maritano.

