

GES.A.P. SPA
AEROPORTO FALCONE BORSELLINO DI PALERMO

CAPITOLATO RELATIVO ALL'EFFETTUAZIONE DI INDAGINI
(RILEVAZIONI OGGETTIVE E SOGGETTIVE) PER CARTA DEI SERVIZI,
ADEMPIMENTI EX CIRCOLARI ENAC GEN 06 E GEN02A, 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 (CdS) in conformità alle prescrizioni stabilite da ENAC e per l'attuazione degli adempimenti in atto previsti dalle Circolari GEN 06 e GEN 02A.

A tal fine debbono essere attuate principalmente le seguenti attività:

- cicli di rilevazione inerenti gli indicatori **oggettivi** di qualità individuati dai numeri: 5, 6, 7, 29, 31 (**Circolare GEN-06_allegato 2 Metodologia_ Allegato 1**);
- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori **soggettivi** di qualità individuati dai numeri: 1, 2, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 32, 33, 34 (**Circolare GEN-06_allegato 2 Metodologia_ Allegato 1**);
- effettuazione di almeno 3.300 interviste l'anno, utili anche alla definizione del profilo del passeggero e della segmentazione dell'utenza;
- cicli di rilevazione inerenti gli indicatori facenti parte del "cruscotto" individuati dai numeri: 4, 5, 8, 11, 12 (**Circolare GEN-06_allegato 4**);
- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori specifici per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta contenuti nella Circolare Enac GEN 02A che costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi;
- connesse analisi, elaborazioni e calcoli statistici.

In caso di emanazione di nuove versioni ed edizioni delle circolari GEN 06 e GEN 02A 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 le proprie determinazioni.

I cicli di rilevazioni ed interviste per gli indicatori soggettivi della CdS, tramite somministrazione 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 anno, con la Committente). Collateralmente sarà curata la rilevazione mensile di tutti gli indicatori oggettivi della CdS, inclusi quelli del Cruscotto, quelli relativi ai PRM previsti dalla GEN 02A:

- degli indicatori oggettivi della CdS indicati al punto 1;
- degli indicatori oggettivi del Cruscotto indicati al punto 1;
- degli indicatori (oggettivi + soggettivi) relativi alla GEN 2A.

Al tempo stesso, l'incarico riguarda l'attuazione delle attività necessarie alla definizione della profilazione del passeggero e segmentazione dell'utenza.

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. ecc.) ed effettuate con modalità face-to-face da rilevatori della Aggiudicataria con adeguata esperienza e adeguatamente 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 ore di rilevazioni e per l'intera durata dei cicli, 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 anche in inglese, e strutturato in diverse macroaree, quali, a titolo non esaustivo:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale;
- regolarità e puntualità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche;
- comfort nella permanenza in aeroporto;
- servizi aggiuntivi;
- informazione alla clientela;



- servizi sportello varco;
- integrazione modale.

Indicatori soggettivi PRM (GEN 02A):

- Sicurezza per la persona
- Informazioni in aeroporto; Comunicazione con i passeggeri;
- Comfort in aeroporto;
- Aspetti relazionali e comportamentali.

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 aeroportuali legati al check-in, alla sicurezza e gestione dei bagagli, ai servizi 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 quali aspetti considerare nelle domande sulla soddisfazione, a definire priorità (ordine di importanza attribuito ad alcuni aspetti dell'aeroporto) e a valutare il livello di soddisfazione generale.

Inoltre, in ottemperanza alle prescrizioni delle circolari ENAC GEN 06 e GEN 02A, 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):

- tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile;
- tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile;
- tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero;
- tempo di attesa al check-in;
- tempo di attesa ai controlli di sicurezza;
- grado di soddisfazione dei passeggeri riguardo a pulizia e funzionalità delle toilettes;
- tempi di attesa alla biglietteria;
- tempi di attesa ai controlli passaporti (arrivi e partenze).

Indicatori oggettivi PRM GEN 02A:

- **Per PRM in partenza con prenotazione:**

Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto;



- **Per PRM in partenza senza prenotifica:**
Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dall'aeroporto, una volta notificata la propria presenza;
- **Per PRM arrivo con prenotifica:**
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero;
- **Per PRM in arrivo senza prenotifica:**
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.

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 tutti i cicli e nelle ore 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.

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

- la definizione dei campioni è attribuita alla competenza e responsabilità dell'Aggiudicataria che li deve determinare in misura tale che risultino statisticamente 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%, etc.);
- gli indicatori del "cruscotto" sono quelli previsti dalla Circolare Enac GEN 06 rilevati in maniera continuativa: le relative indagini debbono pertanto essere effettuate mese per mese (da gennaio 2018) al fine di produrre report trimestrali (o mensili nel caso in cui negli ultimi 3 anni sia stata superata la soglia dei 5 milioni di passeggeri) 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 (dati PRM compresi), debitamente elaborati, potrà svolgersi contestualmente alla presentazione dei cicli di customer satisfaction. I valori degli indicatori del "cruscotto" Enac GEN 06, rilevati mensilmente, dovranno invece essere resi disponibili con cadenza trimestrale (o mensile nel caso in cui negli ultimi 3 anni sia stata superata la soglia dei 5 milioni di passeggeri), sia come dato aggregato che disaggregato (per mese), entro la prima decade del mese successivo alla scadenza di ciascun trimestre (o mese). 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 sotto forma di 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 toilettes delle aree del terminal, atta a rilevarne – riportandone gli esiti su apposite schede fornite dalla Committente – lo stato di funzionalità ed il livello di pulizia. La ricognizione sarà effettuata a spot, interessando con opportuna casualità in ogni sessione di rilevazione tutte le batterie di toilettes indicate sulle schede, e le relative risultanze saranno rendicontate con la medesima tempistica fissata per i dati del cruscotto.

3. Profilazione, 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 dell'aggiudicataria che li deve determinare in modo e misura tale che risultino statisticamente 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.

4 Modalità di presentazione dei risultati

I dati rilevati saranno presentati con le seguenti modalità:

- Un rapporto mensile alla conclusione di ciascuno dei cicli di rilevazioni congiunte, soggettive + oggettive + PRM;
- Un rapporto conclusivo annuale (anno solare) per la CdS, con i confronti tra 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 (o mensile nel caso in cui negli ultimi 3 anni sia stata superata la soglia dei 5 milioni di passeggeri), articolato anche per segmento mensile, per gli indicatori facenti parte del "cruscotto" Circolare Enac GEN 06;

- 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.

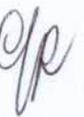
Per le indagini sui passeggeri (in partenza ed in arrivo) e il loro grado di soddisfazione, oltre alla nota metodologica, il rapporto verterà su:

- 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;
- 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 il PRM, con prioritaria attenzione a:

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

Tutti i dati rilevati e le informazioni acquisite nel corso delle indagini sono di proprietà della Gesap e, organizzati su base magnetica e supporto cartaceo, saranno 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 ed 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 dal 1 gennaio 2018 e scadrà il 31 dicembre 2020, tenuto comunque conto che il primo ciclo di rilevazioni per il Cruscotto (ed anche per gli indicatori oggettivi della CdS) dovrà essere interamente effettuato entro il mese di gennaio 2018 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 dell'ultimo anno contrattuale, 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 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.

6 Corrispettivo e modalità di pagamento.

L'importo di gara per lo svolgimento del presente incarico (vedi allegata analisi dei costi) è indicato in euro 33.000.00 (trentatremila), IVA esclusa, per ciascun anno di contratto (si precisa che il costo per la manodopera è pari ad euro 28.500). L'incarico sarà affidato alla ditta che presenterà l'offerta più bassa sull'importo sopra indicato.

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 i 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.

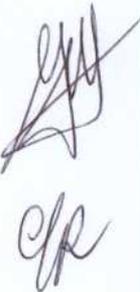
10. Divieto di cessione

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

Handwritten signature and initials in blue ink, located on the right side of the page.

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 ENI ISO 9001:2015 e delle certificazioni ed autorizzazioni specifiche 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 generale pregressa esperienza nel settore e anche specificamente nella rilevazione degli indicatori per la Carta dei Servizi Enac secondo le Circolari GEN 06 e GEN 02A su altri aeroporti italiani con redazione del relativo documento, nonché di avere in corso o comunque in corso di acquisizione commesse per detta tipologia di attività. Ai fini della dimostrazione del requisito dovrà essere allegato l'elenco degli incarichi riferiti all'ultimo triennio, con descrizione puntuale dei servizi prestati e dei clienti.

13 Referente Aziendale

Il referente Gesap per l'attività è il Responsabile della Direzione Qualità e Ambiente.