AEROPORTO INTERNAZIONALE di NAPOLI
GESAC
BAA

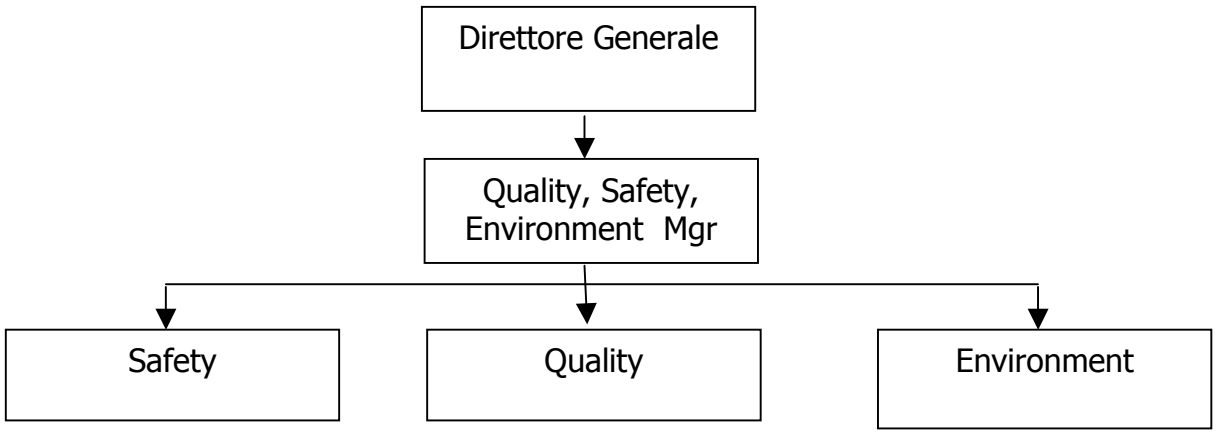
Obiettivi di Qualità e di Tutela ambientale per il Contratto di Programma ENAC – GESAC s.p.a. 2009- 2012

Relazione

1 Il sistema di gestione per la Qualità GESAC

Nel 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di GESAC ha ottenuto la certificazione secondo la norma ISO 9001:2000. Contestualmente, l'Aeroporto si è dotato di un sistema di gestione Health, Safety, Security, Environment. Entrambi i sistemi fanno riferimento ad un'unica Politica integrata di Qualità, Sicurezza e Ambiente, riportata nel testo della Carta dei Servizi 2007-2008.

Dal punto di vista della struttura organizzativa della GESAC, la funzione Qualità risiede nella Direzione Generale, operando in sinergia con la funzione "Sicurezza e l'Ambiente", secondo l'organigramma appresso riportato.



Il monitoraggio della qualità dei servizi dell'Aeroporto Internazionale di Napoli viene effettuato mediante diversi sistemi di controllo. Di seguito si riportano quelli direttamente collegati ai servizi aeroportuali e alla Carta dei Servizi, rinviando per eventuali approfondimenti alle apposite Procedure.

2 Il QSM: la Qualità percepita

Dal 1997 GESAC monitora costantemente la soddisfazione dei passeggeri, attraverso il Quality of Service Monitor (QSM), già utilizzato in tutti gli aeroporti BAA. Il QSM rileva la soddisfazione dei passeggeri nei confronti della qualità dei servizi aeroportuali, erogati sia da GESAC che dagli altri soggetti presenti in aeroporto, utilizzando ben 80 indicatori. Il QSM è basato su interviste "faccia a faccia" con il passeggero e prevede una scala di giudizio basata su cinque livelli di soddisfazione:

1) PESSIMO
2) SCADENTE
3) NELLA MEDIA
4) BUONO
5) ECCELLENTE

Le interviste sono effettuate da una società indipendente, in possesso di specifici requisiti, tra cui la certificazione ISO 9001:2000, e sottoposta ad Audit periodici da parte di GESAC. I questionari di riferimento per le interviste, distinti per i passeggeri in partenza ed in arrivo, sono redatti da GESAC in collaborazione con BAA Research e, a partire dal 2002, sono stati resi conformi a quanto previsto dalla circolare ENAC APT12 "La qualità dei Servizi nel Trasporto Aereo: le Carte dei Servizi standard per gestori aeroportuali e vettori" del 2 maggio 2002.
Si sottolinea che il campione di riferimento per tale tipo di monitoraggio, pari ad oltre 4400 interviste, è ben più consistente di quanto previsto dall'Allegato Metodologico alla Circolare ENAC APT12 (che al par. 1.3.1. indica un campione di 1100 interviste per aeroporti con più di 2000.000 di passeggeri). Ciò consente di ottenere un errore più basso ed una maggiore confidenza nel dato, che viene elaborato ed analizzato con periodicità trimestrale.

I dati delle interviste effettuate sono gestiti attraverso un sistema informatico, integrato nel framework aeroportuale AOSnice, che consente l'analisi statistica e l'elaborazione di specifici report per la comunicazione periodica dei relativi KPI. La gestione dei dati è svolta da BAA Research e GESAC, secondo quanto previsto dalla procedura ***QSA 007*** *"Gestione dei monitoraggi QSM"*.

La piena soddisfazione del passeggero e di tutti gli utenti rappresenta un obiettivo fondamentale per GESAC, per cui i risultati del QSM contribuiscono a determinare il premio annuale per il personale.

3 Il QCS: la Qualità misurata

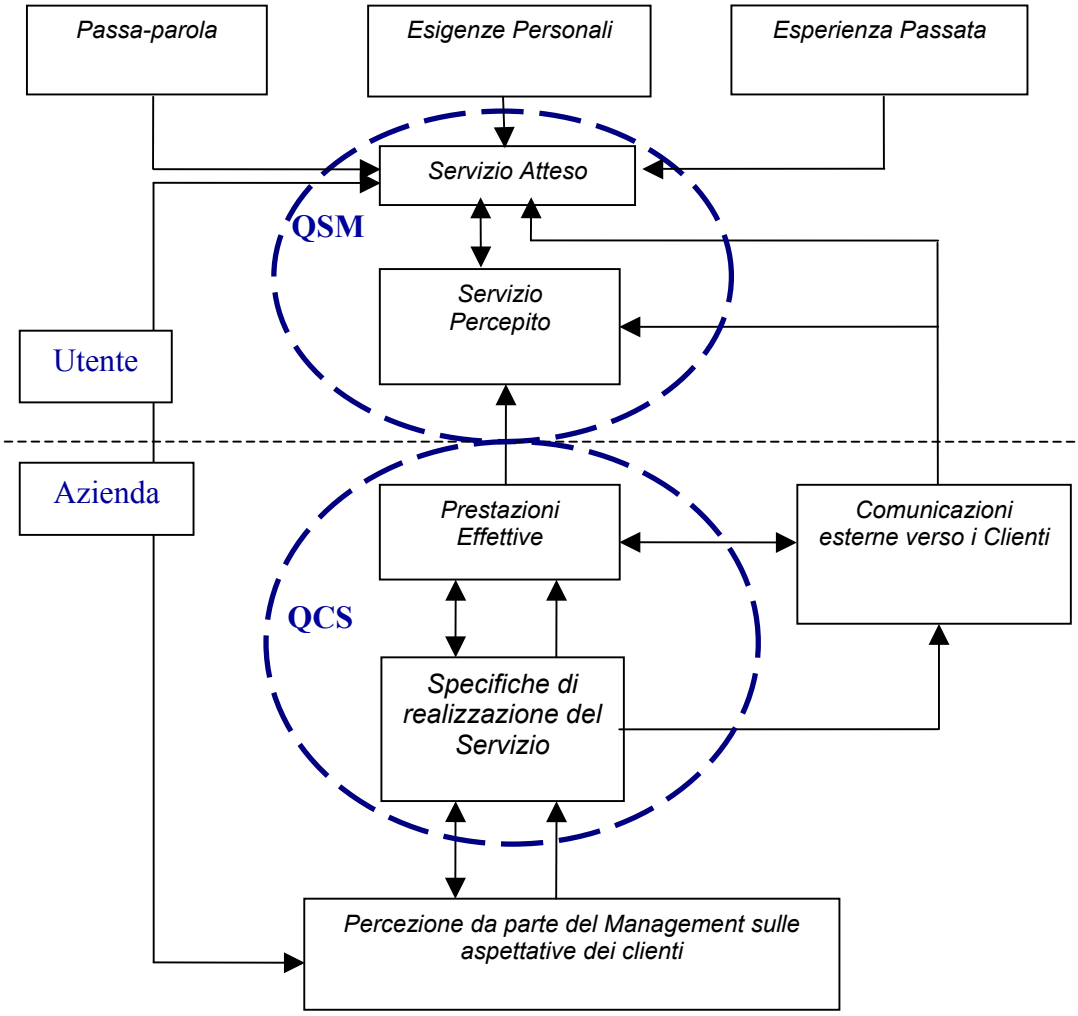
Il Quality Control System (QCS) consiste nel monitoraggio della Qualità effettivamente erogata dai vari soggetti responsabili della gestione dei servizi aeroportuali. Il QCS comprende la misura, effettuata su campioni statisticamente significativi, dei tempi di attesa critici per la soddisfazione dei clienti aeroportuali.

Le rilevazioni effettuate sono:

- tempo di arrivo dei mezzi sotto bordo e sbarco del primo passeggero
- tempo di attesa alla biglietteria
- tempo di attesa al check-in
- tempo di attesa al controllo sicurezza dei passeggeri
- tempo di attesa al controllo passaporti pax in partenza e arrivo
- tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio
- disponibilità dei trolley

I monitoraggi sono effettuati, secondo quanto previsto dalla procedura ***QSA 014*** *"Gestione dei monitoraggi QCS"*, in parte da GESAC e in parte da una società indipendente, in possesso di specifici requisiti, tra cui la certificazione ISO 9001:2000, e sottoposta ad Audit periodici da parte di GESAC. Le modalità di misura sono conformi a quanto previsto dalla circolare ENAC APT12 "La qualità dei Servizi nel Trasporto Aereo: le Carte dei Servizi standard per gestori aeroportuali e vettori" del 2 maggio 2002.

La figura seguente mostra la relazione tra i monitoraggi QSM e QCS ed il modello concettuale di qualità del servizio di *Zeithaml-Parasuraman-Berry*.



4 Il Mistery Shopping

GESAC utilizza il "mistery shopping" quale strumento per il monitoraggio della qualità dei servizi commerciali e di ristorazione, per cui il Front Line costituisce una componente di estremo rilievo nella soddisfazione dell'utente aeroportuale.

Attraverso le attività di Mystery Shopping, GESAC verifica e controlla due grandi aree strategiche:

- gli standard di servizio e di commercializzazione
- i livelli di applicazione delle politiche di customer service

Il Mistery Shopping, recandosi nel punto vendita e simulando il comportamento di un cliente qualunque, consente l'osservazione, la valutazione e la relazione di una serie di elementi:

- l'impatto del prodotto/servizio venduto/erogato presso la clientela
- l'atteggiamento dei dipendenti nei confronti della clientela
- la qualità dei servizi e prodotti offerti dal retailer.

I risultati della ricerca vengono discussi periodicamente con i responsabili degli esercizi commerciali presenti in aeroporto e consentono a GESAC di apportare miglioramenti nell'organizzazione del personale e nella qualità dei servizi offerti dai Punti vendita.

5 Il Piano Qualità e Ambiente per il Contratto di Programma ENAC-GESAC

Ai fini della stipula del Contratto di programma tra GESAC ed ENAC, relativo alle annualità 2009 – 2012, la società di gestione aeroportuale ha individuato gli obiettivi di miglioramento della qualità e della tutela ambientale che si impegna a raggiungere in ciascuna annualità del quadriennio di riferimento; tali obiettivi sono riportati nella Scheda allegata alla presente relazione e costituiscono oggetto di obbligata consultazione degli utenti aeroportuali che in merito sono chiamati ad esprimersi secondo quanto previsto dalla "linee guida" elaborate dall'ENAC in applicazione della Direttiva ministeriale approvata dal CIPE con Deliberazione n. 38 del 15 giugno 2007.
.
L'"anno base" di riferimento è il 2007-2008: rispetto al valore calcolato in tale periodo per ciascun parametro, risultano definiti gli obiettivi da raggiungere alla fine del quinquennio, nonché i valori annuali di riferimento, per i quali si è ritenuto plausibile un trend sempre crescente.

Oltre ai parametri indicati nelle "Linee guida", applicative della "Direttiva ministeriale in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva", sono stati scelti ulteriori parametri di Qualità fino a raggiungere il totale di 12 indicatori, tutti presenti nella tabella 11.2 delle richiamate "Linee Guida" e nella Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Napoli. A tal proposito si fa presente che in data 15 maggio 2008 si è riunita la locale Unità di Gestione per la Carta dei Servizi per la discussione dei contenuti della Carta dei Servizi 2008-2009, approvata in data 22/05/2008 dalla DA ENAC di Napoli.

Per gli indicatori presenti nella Carta dei Servizi e scelti per l'Accordo di Programma, si sono indicati i valori relativi all'anno base nonché gli obiettivi per l'anno in corso coerenti con i dati pubblicati per tale annualità nella Carta dei Servizi. Gli indicatori definiti[1] sono riportati nella tabella seguente:

[1] Nella definizione dei tempi di attesa del 1° e ultimo bagaglio, si è considerato il tempo a partire dal block-on e non – come erroneamente indicato dalle Linee Guida ENAC – dal block-off. Per quanto concerne le previsioni di traffico, si sono considerati i seguenti valori di previsione: 6.026.088 per il 2008, 6.297.262 per il 2009, 6.580.639 per il 2010, 6.876.767 per il 2011 e 7.186.222 per il 2012.

Indicatori di Qualità

Indicatori "obbligatori"	tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli
	Attesa in coda al check-in
	tempo di attesa primo bagaglio
	Tempo di attesa ultimo bagaglio
	disponibilità punti informazione
Indicatori scelti da GESAC	affidabilità sistema di movimentazione bagagli
	percezione pulizia e funzionalità toilets
	percezione pulizia in aerostazione
	percezione tempo di attesa ai varchi sicurezza
	percezione sulla comprensibiltà degli annunci
	percezione complessiva sul livello di comfort
	disponibilità di spazio per i passeggeri

Gli indicatori sono stati selezionati cercando di circoscrivere la scelta alle attività rientranti nella esclusiva responsabilità del gestore aeroportuale.

Per quanto concerne l'indicatore *affidabilità sistema di movimentazione bagagli* , scelto in conformità al Decreto Interministeriale 41/T del 14/02/2008 (tabella 11.2 Linee Guida Applicative alla Direttiva, indicatore 19), si precisa che, non operando presso l'Aeroporto Internazionale di Napoli, un sistema di smistamento di tipo BHS, ovvero con riconoscimento della destinazione del bagaglio, si è convenuto di riferirsi al seguente indicatore "Numero dei bagagli disguidati per malfunzionamento dei sistemi di smistamento bagagli". Essendo, per la tecnologia in uso presso questo Aeroporto, tale tipologia di disguido, riconducibile esclusivamente all'eventualità che un fermo macchina possa causare un ritardo nel carico dei bagagli - e di conseguenza il mancato imbarco degli stessi- si è ritenuto opportuno riferirsi all'indicatore *affidabilità sistema di movimentazione bagagli* così come enunciato al n. 19 della tabella 11.2 delle Linee Guida Applicative al Decreto Interministeriale 41/T del 14/02/2008.

Nella tabella che segue, sono riportati gli indicatori ambientali:

Indicatori Ambientali
Centraline di rilevazione del rumore
Up time rete di monitoraggio rumore
Trattamento differenziato dei rifiuti
Consumi acqua
Efficienza energetica
Utilizzazione fonti rinnovabili di energia

In merito sono state effettuate le seguenti previsioni:

- Entro fine anno 2009 è prevista la certificazione del Sistema di Gestione di Gesac ai sensi della norma **UNI EN ISO 14001:2004**.

- Entro fine anno 2009 è prevista l'installazione di una centralina per il monitoraggio degli inquinanti atmosferici nel sedime aeroportuale.

Per quanto concerne l'impatto acustico dell'aeroporto, la società ha fatto presente che:

la Commissione ex art. 5 D.Lgs 31/10/97 dell'Aeroporto Internazionale di Napoli, costituita nel Luglio del 2000, e, ad oggi, è l'unica Commissione in Italia ad aver completato tutti i compiti istituzionali previsti per legge.
In particolare, la Commissione

- ha prodotto la Zonizzazione Acustica dell'Intorno Aeroportuale (tra l'altro integrata con la zonizzazione acustica del comune di Napoli)
- ha elaborato i relativi Indici di classificazione Acustica
- ha sviluppato le procedure antirumore per la mitigazione della pressione acustica sui comuni limitrofi;
- ha realizzato un sistema di monitoraggio collaudato dal Ministero dell'Ambiente delle rotte aeree e del rumore prodotto dagli aeromobili che consente, tra l'altro, di verificare annualmente l'andamento delle curve isofoniche dell'Intorno Aeroportuale confrontandole con quelle approvate dalla Commissione
- ha sviluppato un sistema certificato di individuazione delle tracce aeree non rispettose delle procedure antirumore, al fine del conseguente sanzionamento dei vettori
- ha sviluppato una sezione del proprio portale web per riportare puntualmente l'andamento delle percentuali di rispetto della procedura antirumore, segnalando settimanalmente il numero dei voli fuori procedura e le relative compagnie aeree. Il sistema di monitoraggio attualmente in funzione, verrà implementato di

ulteriori 4 centraline, come approvato nell'ambito della Commissione ex art. 5 D.Lgs 31/10/97.

- verifica annualmente gli scostamenti delle curve isofoniche prodotte dalle attività di volo (come da settimane campione di legge) con le curve relative alla zonizzazione acustica aeroportuale

Come concordato nella riunione preliminare con GESAC/ENAC del 13/05/2008, l'indicatore legato al "trattamento acque reflue" è stato sostituito dall'indicatore di performance ambientale "Consumi Acque".

A tal proposito, si veda la comunicazione DON ENAC Napoli n. 1634 del 9/5/2008, che si allega, la quale attesta le autorizzazioni del Comune di Napoli e dell'ASL competente allo scarico diretto in fognatura comunale per la tipologia " domestica/urbana". Le motivazioni che hanno portato alla scelta dell'indicatore di cui sopra sono, quindi, dovute alla natura degli scarichi del Terminal del tutto assimilabile ad una tipologia di scarico domestico. Non trattandosi, pertanto, di scarichi riconducibili a lavorazioni industriali o attività produttive, qualunque attività di monitoraggio di parametri legati alla tossicità degli stessi, sarebbe priva di significato. Si è ritenuto, pertanto, significativo, dal punto di vista delle performance ambientali del "sistema aeroporto", un indicatore legato ai consumi idrici, tra l'altro già previsto nel Sistema Health, Safety, Environment aeroportuale, inserito nel Manuale d'Aeroporto e dal Regolamento di Scalo in vigore.

In merito all'indicatore "Trattamento differenziato dei rifiuti",la società GESAC si propone un adeguamento degli obiettivi, in linea con quanto disposto dal recentissimo D.L. 90/2008 (Misure straordinarie per fronteggiare l'emergenza nel settore dello smaltimento dei rifiuti nella regione Campania e ulteriori disposizioni di protezione civile), pur applicandosi, lo stesso, al complesso dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale (art. 11 comma 1) e limitandosi, per le imprese con più di 50 dipendenti, ad obbligare affinchè si provveda alla raccolta differenziata (art. 11 comma 7).

AEROPORTO INTERNAZIONALE di NAPOLI
GESAC
BAA

PIANO DELLA QUALITA' E DELL'AMBIENTE

INDICATORI ANALITICI	Peso	Unità di misura	Valori rilevati all'anno base	Obiettivi			
				2009	2010	2011	2012
Indicatori analitici di tutela ambientale							
Centraline di rilevazione del rumore	0,20	N. Centraline/**100.000 movimenti**	5,4	8	9	10	10
Up time rete di monitoraggio rumore	0,11	% tempi di funzionamento su orario apertura dello scalo	75,5%	79%	82%	86%	90%
Trattamento differenziato dei rifiuti	0,20	qli rifiuti differenziati/qli totale rifiuti	42%	44%	47%	50%	51%
Consumi acqua	0,25	L/pax	15,9	15,8	15,7	15,6	15,5
Efficienza energetica	0,10	KWh Terminal/ mc Terminal	115	113	111	109	107
Utilizzazione fonti rinnovabili di energia	0,14	KWh Energia prodotta da fonti rinnovabili/KWh energia utilizzata	0%	3%	6%	8%	10%
Indicatore sintetico							
Limite inferiore fascia di scostamento							
Limite superiore fascia di scostamento							
Indicatori analitici di qualità							
tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	10%	Tempo nel 90% dei casi	9	8,5	8	7,5	7
Attesa in coda al check-in	7%	Tempo nel 90% dei casi	13	12,5	12	11,5	11
tempo di attesa primo bagaglio	7%	Tempo nel 90% dei casi	23	22,5	22	21,5	21
Tempo di attesa ultimo bagaglio	7%	Tempo nel 90% dei casi	34	33	32	31	30
disponibilità punti informazione	10%	TPHP/n. punti informazione operativi	19	18,5	18	17,5	17
affidabilità sistema di movimentazione bagagli	10%	% tempo di funzionamento/orario di operatività dello scalo	98,4%	98,5%	98,6%	98,7%	98,8%
percezione pulizia e funzionalità toilets	10%	% pax soddisfatti	90%	91%	92%	93%	94%
percezione pulizia in aerostazione	7%	% pax soddisfatti	98,1	96	97	97,5	98
percezione tempo dia attesa ai varchi sicurezza	7%	% pax soddisfatti	94	95	95,5	96	96,5
percezione sulla comprensibilità degli annunci	7%	% pax soddisfatti	97	97	97,5	98	98,5
percezione complessiva sul livello di comfort	8%	% pax soddisfatti	98,5	98,5	98,9	99,2	99,5
disponibilità di spazio per i passeggeri	10%	mq Terminal aperti al pubblico / TPHP	8,3	9	10	11	11,5
Indicatore sintetico							
Limite inferiore fascia di scostamento							
Limite superiore fascia di scostamento							

Peso f	0,50
Ricavi regoalemtati/ricavi complessivi gestione caratteristica	1,76