



CARTA DEI SERVIZI 2021

Approvata Luglio 2021

 **SOGAERDYN SPA**
Aeroporto di Cagliari Elmas
L'Amministratore Delegato
Roberto Bolognese
Chief Executive Officer



INDICE

Introduzione	pag. 2
Descrizione della società e dei processi aziendali	pag. 3
Organigramma funzionale e erogazione dei servizi	Pag. 8
Rilevamenti Quantitativi	pag. 10
Indicatori di qualità	pag. 12
Gestione reclami	pag. 16



INTRODUZIONE

Nella presente Carta dei Servizi 2021, oltre alla descrizione della società e dei macro-processi aziendali, sono indicati gli standard di servizio per l'anno in corso.

Nel dimensionare gli obiettivi attesi sono stati considerati diversi fattori, tra i quali:

- i valori consuntivi
- l'attuale contesto aeroportuale
- gli interventi programmati e/o in corso di realizzazione
- il presumibile andamento del traffico.

I valori consuntivi sono stati ottenuti in virtù delle indagini svolte nel periodo Maggio-Dicembre 2020, seguendo i criteri metodologici stabiliti dalla normativa ENAC in vigore che regola la materia (Rif. Gen-06) e realizzate per conto di Sogaer, Società Capogruppo e Ente Gestore dello scalo di Cagliari, da una società esterna specializzata che garantisce l'imparzialità dei risultati.

Gli indicatori monitorati sono generalmente richiamati negli accordi contrattuali di assistenza sottoscritti da Sogaerdyn con i principali vettori assistiti, e costituiscono lo standard di servizio il cui mancato perseguimento potrebbe implicare l'applicazione di penalità.

All'interno del documento è presente inoltre il raffronto tra gli obiettivi a valere per l'annualità trascorsa e i risultati conseguiti nel medesimo anno.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (1)

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione è affidata la legale rappresentanza della Società così come previsto dalla legge e dallo Statuto Societario.

Il Consiglio di Amministrazione ha quindi conferito all'Amministratore Delegato il controllo, la direzione e il coordinamento dell'insieme delle attività aziendali e tra queste la gestione, lo sviluppo ed il controllo del Sistema di Qualità.

Collaborano con l'Amministratore Delegato:

- Il Direttore Operazioni per la gestione e il coordinamento delle attività aziendali;
- Il Responsabile dell'Ufficio Amministrativo per le attività contabili e amministrative;
- Il Referente locale per la Security per gli aspetti attinenti la sicurezza aeroportuale;
- Il Responsabile delle Relazioni Industriali per le attività inerenti la gestione dei rapporti con le OOSS;
- Il Responsabile della Sicurezza Prevenzione e Protezione, RSPP, per le attività inerenti la sicurezza sul lavoro.

A queste funzioni sono attribuite responsabilità ed obiettivi per assicurare l'erogazione di servizi efficienti ed efficaci.

L'Amministratore Delegato ha assunto «ad interim» la Direzione del Personale per tutte le attività inerenti la gestione e lo sviluppo del settore HR; nello svolgimento di questa funzione è coadiuvato dal Direttore Operazioni.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (2)

Dalle ultime funzioni menzionate dipendono una o più unità organizzative a capo delle quali sono assegnati responsabili dotati di autonomia e libertà di apprezzamento che, nell'ambito delle direttive ricevute, supervisionano, coordinano e controllano ciascuno le attività di propria competenza.

L'area amministrativa è composta da un ufficio contabilità clienti, un ufficio contabilità fornitori e da un ufficio di rendicontazione della biglietteria.

All'interno dell'area HR la figura menzionata del Direttore del Personale è stata acquisita temporaneamente dall'Amministratore Delegato il quale è coadiuvato dal Direttore Operazioni.

Il Direttore Operazioni nella gestione dell'attività operativa si avvale della collaborazione dei Coordinatori di Area (Landside e Airside) i quali a loro volta sono coadiuvati dai Capi Scalo di servizio e dai Supervisor che sovrintendono e coordinano le attività operative per settore di riferimento; la gestione delle attività della squadra degli operai è attribuita ai Coordinatori delle squadre operai.

Le figure del Training Coordinator e dell'Assistente al Sistema Qualità introdotte nel 2019 agiscono su indicazioni del Direttore Operazioni e hanno il compito di coordinare e programmare rispettivamente l'addestramento in collaborazione con gli altri istruttori interni e/o esterni e, per quanto attiene all'Assistente al Sistema Qualità, di seguire le attività di auditing dei processi aziendali e delle procedure dei vettori assistiti e di analizzare le attività correlate alla gestione della certificazione ISO9001:2015.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (3)

L'istituzione del Safety Manager è servita per dare evidenza degli obiettivi aziendali in materia di realizzazione, sviluppo, gestione di strategie e processi operativi, delle attività di auditing e dei relativi follow-up e non ultimo delle attività di training dello staff. Come previsto dalle norme del settore e dalle singole procedure dei vettori aerei, Sogaerdyn ha focalizzato la propria attività al raggiungimento e al mantenimento dei più alti livelli di efficienza e affidabilità nelle operazioni di assistenza agli aeromobili e ai passeggeri. Per tutti gli aspetti relativi alla Safety aeroportuale delle attività operative «airside» il Safety Manager collabora con il Safety Manager dell'Ente Gestore.

Su richiesta del Direttore Operazioni è stato previsto in pianta organica l'inserimento della nuova figura di Responsabile Commerciale Marketing & Web il cui compito sarà quello di dare supporto al Direttore Operazioni nella gestione dei contratti attivi e passivi (vettori e fornitori) ma soprattutto di curare l'immagine esterna e la comunicazione istituzionale dell'azienda (B2B-B2C) attraverso il sito e i social media;

L'adeguamento del Sistema Qualità alla ISO 9001:2015, con certificato conseguito nel mese di febbraio del 2018, si è reso necessario per rendere coerente e poter adeguare la politica della qualità alla direzione strategica e agli obiettivi aziendali. A tale proposito sono stati predisposti tre nuovi documenti, l'Analisi del Contesto, la Matrice dei Rischi e la Mappa delle Parti Interessate (Stakeholders) presentati e analizzati in sede di Riesame della Direzione.

L' "approccio per processi" come definito nell'introduzione della norma appena menzionata, è suddiviso in Processi produttivi e Processi di supporto entrambi oggetto di analisi e verifiche continue in accordo al Piano di verifica annuale.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (4)

I processi produttivi inerenti alle attività dell'organizzazione sono:

- servizi di biglietteria
- servizi di gestione del carico inerte in arrivo e in partenza
- servizi di assistenza allo sbarco e all'imbarco dei passeggeri
- servizi di assistenza ad aeromobili ed equipaggi
- approvvigionamento e qualificazione dei fornitori.

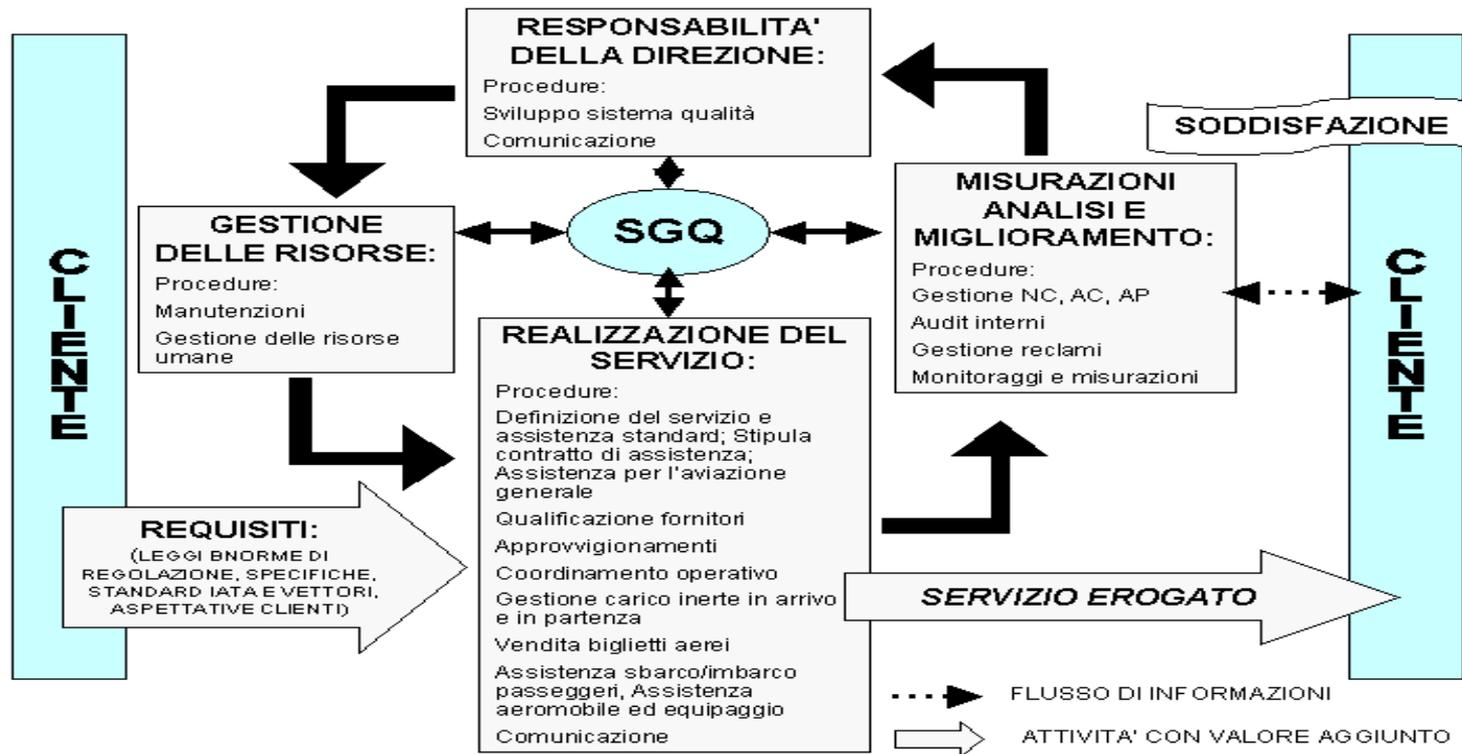
I processi di supporto sono quelli di:

- gestione, misurazioni e miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- gestione del sistema documentale;
- definizione del servizio e revisione contrattuale;
- programmazione e gestione delle risorse tecniche e umane;
- comunicazione interna ed esterna e gestione dei reclami.

Le interazioni tra i processi menzionati sono rappresentate di seguito.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (5)

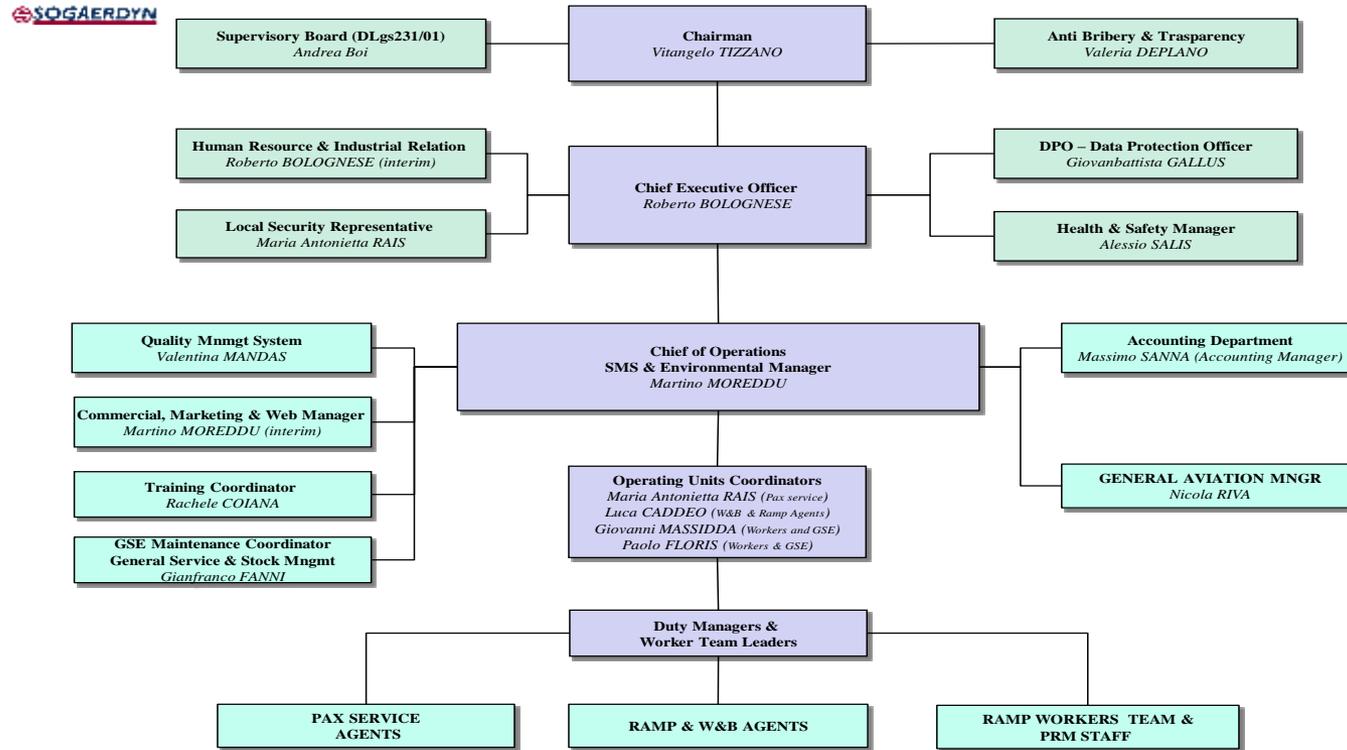


Nel rispetto delle normative vigenti e delle leggi applicabili ai servizi erogati, i processi aziendali sono finalizzati ad un'efficace ed efficiente gestione aziendale nonché al perseguimento della soddisfazione dei Clienti considerando come tali le Compagnie Aeree ed i Passeggeri.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA': Organigramma funzionale

Le funzioni aziendali rispondono del proprio operato e del grado di conseguimento degli obiettivi assegnati e interagiscono per erogare i servizi in modo adeguato secondo le linee definite nell'organigramma che segue, aggiornato al 01 Maggio 2021:



ORGANIZATION CHART
1 May 2021

Chief Executive Officer



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA': Erogazione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi di assistenza a passeggeri, aeromobili ed equipaggi, Sogaerdyn si avvale di attrezzature e di mezzi di rampa specifici del settore, sottoposti a interventi di manutenzione secondo i requisiti delle case costruttrici.

Tali interventi sono svolti a cura di una ditta esterna specializzata il cui operato è costantemente monitorato in accordo a quanto previsto dal Manuale delle Operazioni, alle Procedure, alle Istruzioni Operative ed alle check-list del Sistema Qualità.

La consistenza e la tipologia dei mezzi impiegati nelle operazioni di handling sono riportate all'interno del Manuale delle Operazioni (Rev.07 Febbraio 2021) redatto in conformità alla Circolare Enac APT-02B.

Le rilevazioni oggettive sono state effettuate nel corso di tre sessioni (luglio, settembre, dicembre 2020), nell'arco dell'intera settimana di riferimento, in tutte le fasce orarie di operatività dell'aeroporto. Di alcuni indicatori (posizionamento carrelli sottobordo, bus interpista, presenza al loading bridge, attracco del loading bridge, attracco scala) non sono stati rilevati i tempi a causa delle restrizioni di accesso alle aree sterili per via dei protocolli anti covid-19.



RILEVAMENTI QUANTITATIVI (1)

Di seguito i dettagli degli indicatori

Area ck-in: viene rilevato il tempo di attesa dall'arrivo del passeggero in coda al momento in cui inizia il servizio;

Discesa primo pax: è rilevato il tempo di discesa del primo passeggero dall'a/m rispetto all'orario di block-on;

Riconsegna bagagli: sono rilevati i tempi nei quali sono appoggiati sul nastro di riconsegna il primo e l'ultimo bagaglio per ogni a/m dal momento del block-on.



RILEVAMENTI QUANTITATIVI (2)

Indicatori	N° Rilevazioni
Tempo di attesa al check-in	1225
Tempo di discesa del primo passeggero	234
Tempo di riconsegna del primo bagaglio	238
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	238



INDICATORI DI QUALITA' (1)

Gli indicatori di qualità e gli associati consuntivi e standard di servizio sono elencati nella tabella che segue:

Indicatore	Unità di Misura	Consuntivi 2019	Consuntivi 2020	Obiettivi 2021
1) Percezione del servizio biglietteria	% pax soddisfatti	98,60%	93,90%	95,00%
2) Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	97,20%	94,10%	95,00%
3a) Tempo di attesa al check-in	Tempo medio	01'38"	01'44"	2'00"
3b) Tempo di attesa al check-in	Tempo max nel 90% dei casi	05'54"	05'45"	7'00"
4a) Tempo di discesa del 1° passeggero	Tempo medio di attesa dal Block-on	02'48"	02'29"	2'30"
4b) Tempo di discesa del 1° passeggero	Tempo max di attesa dal Block-on nel 90% dei casi	04'35"	05'11"	3'30"
5a) Tempo di riconsegna del 1° bagaglio	Tempo medio di attesa dal Block-on	15'05"	13'24"	15'00"
5b) Tempo di riconsegna del 1° bagaglio	Tempo max di attesa dal Block-on nel 90% dei casi	23'21"	22'44"	24'00"
6a) Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo medio di attesa dal Block-on	21'07"	17'24"	23'00"
6b) Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo max di attesa dal Block-on nel 90% dei casi	32'48"	29'22"	30'00"
7) Ritardi nei voli imputabili a Sogaerdyn	N° ritardi >15min/Tot voli pax in partenza	0,10%	0,10%	0,10%



INDICATORI DI QUALITA' (2)

L'analisi dei dati consuntivi per il periodo 2019-2020 rispetto agli obiettivi prefissati, deve necessariamente tenere conto dell'andamento delle due annualità ovvero per il 2019 (anno record per l'aeroporto di Cagliari) del forte incremento del traffico assistito e per il 2020 degli effetti devastanti della pandemia che dal mese di febbraio ha inizialmente azzerato l'operativo in termini di voli e di passeggeri per poi riprendersi nel periodo estivo e quindi ridursi ulteriormente a causa della recrudescenza della pandemia.

Lo scalo di Cagliari, unico aeroporto regionale operativo durante il lockdown, ha garantito per mezzo di Sogaerdyn l'assistenza ai voli di Stato, ai voli di emergenza, ai voli cargo e i collegamenti con la penisola attraverso i voli operati da Alitalia in regime di Continuità Territoriale verso gli scali di Roma e Milano.

A seguito di richiesta formale al Ministero, nel mese di Marzo 2020, la Società è stata autorizzata ad usufruire della Cassa Integrazione Guadagni; l'ammortizzatore sociale richiesto per tutto lo staff in forza all'azienda (165 unità) fino al 22/03/2021 a causa perdurare dello stato di crisi è stato successivamente rinnovato ed esteso fino al 27/12/2021.

Il 2021 dopo il primo quadrimestre nel segno della continuità con la pandemia, ha fatto registrare una decisa inversione di tendenza, confermata poi per tutta la stagione estiva con numeri confortanti e non molto distanti da quelli del 2019. Le ragioni risiedono nella grossa adesione alla campagna vaccinale e nella conseguente riduzione dei contagi a livello nazionale e internazionale.

Ad eccezione di **Alitalia e Ryanair** che hanno operato con regolarità e senza carattere di stagionalità, quasi tutte le altre compagnie hanno ripreso le attività a ridosso della stagione estiva, iniziata nel 2021 in ritardo rispetto agli anni pre-covid; dopo circa un anno di inoperatività e con gli obiettivi di gestire al meglio la ripartenza nel rispetto della Safety e della H&S, di essere maggiormente performanti in termini operativi, i mesi da marzo a maggio sono stati utilizzati per le attività di formazione base/recurrent, per il training-on-the-job, per la divulgazione delle politiche e procedure dei vettori stagionali e per le attività di controllo e messa in servizio dei GSE.



INDICATORI DI QUALITA' (3)

La ripresa del traffico associata alla mancanza di uniformità di procedure Covid-19 a livello nazionale e internazionale, l'adozione di misure aggiuntive da parte dei singoli Stati e le singole differenze di procedura tra i vettori, hanno creato una certa instabilità e insicurezza nel trasporto aereo con grossi problemi nella gestione dei voli e dei passeggeri; lo staff è stato impegnato in attività non proprie del settore ovvero nel controllo della documentazione sanitaria obbligatoria (tamponi/vaccini/PLF/etc) necessaria per poter viaggiare e raggiungere la destinazione finale. Moltissime sono state le contestazioni e le segnalazioni di negato imbarco per documentazione assente o insufficiente.

Il parco mezzi GSE era stato adeguato già nel 2019 per gestire l'incremento del traffico e le forti contemporaneità ma sono comunque emerse alcune criticità legate alla necessità di rinnovare la flotta; per questo motivo sono stati programmati acquisti mirati e interventi di «revisione» integrale dei mezzi da effettuarsi nei mesi invernali, avviati nel 2020 e che proseguono nel 2021.

Sogaerdyn, in virtù degli accordi che derivano dai contratti di servizio con la Capogruppo, ha continuato inoltre ad operare per garantire le attività di presidio relativamente a Piano di Emergenza, Assistenza voli di Stato, Supporto al Pronto Soccorso e Assistenza ai disabili (PRM).

Alla data di elaborazione del presente documento non si ha ancora alcuna certezza relativamente alla tenuta del sistema e alla conferma della durata effettiva di attività 2021 da parte dei vettori



INDICATORI DI QUALITA' (4)

Seppure limitate rispetto al passato, restano consolidate alcune carenze delle infrastrutture aeroportuali che hanno influenzato le operazioni e nello specifico quelle legate alla gestione dei bagagli; il sistema BHS per lo smistamento dei bagagli in partenza si è rivelato poco performante e non adeguato alla gestione delle forti contemporaneità con particolari carenze durante i week-end estivi; parimenti l'area di smistamento si è dimostrata insufficiente per ospitare contemporaneamente staff e mezzi di tutti gli operatori.

Per la riconsegna dei bagagli, è stata ampliata nel 2019 l'area di manovra in modo da permettere una migliore circolazione dei carrelli e delle motrici, ma i 4 nastri presenti, considerate le distanze e gli spazi, continuano a non consentire un utilizzo contemporaneo. La nuova area di smistamento dei bagagli in partenza non è stata ancora completata e non è utilizzabile

Il contenimento dei ritardi e il recupero dei tempi di transito è stato particolarmente apprezzato dai Responsabili dei vettori aerei.

Tutte le criticità emerse durante le attività sono state indirizzate all'Ente Gestore con note operative, e-mail e durante le riunioni del Comitato Utenti.

I lavori di ristrutturazione e ammodernamento delle infrastrutture previsti dai nuovi Amm.ri dell'Ente gestore, sono stati sospesi e/o rimandati a causa dello stato di crisi.



GESTIONE RECLAMI

Sogaerdyn segue una procedura che stabilisce i criteri, le regole e le responsabilità finalizzate alla gestione dei reclami provenienti dai passeggeri e dai vettori così da rilevare le cause di insoddisfazione, dare riscontro alle segnalazioni e monitorare la qualità dei servizi.

L'analisi dei reclami dei clienti costituisce una delle diverse fonti conoscitive per l'avvio di azioni finalizzate alla rimozione delle criticità esistenti e/o al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi.

Nel 2020 solo Ryanair e Lufthansa, e per importi minimi, hanno fatto pervenire alcune richieste di addebito o di penalità relative a compensazioni per mancati/errati incassi delle eccedenze bagaglio o dei vari servizi ancillari a carico dei passeggeri;

Per quanto riguarda i vettori, nel 2020 non sono pervenuti reclami ufficiali. Rimangono degli scambi su chiarimenti operativi ricevuti attraverso e-mail gestite dal Direttore Operazioni in collaborazione con l'Assistente al Sistema Qualità. Per quanto riguarda i passeggeri, i moduli per la presentazione dei reclami sono a disposizione presso i banchi accettazione, la biglietteria e l'ufficio assistenza bagagli.

È inoltre possibile inviare i reclami attraverso il sito aziendale che reindirizza il mittente all'indirizzo di posta elettronica info@sogaerdyn.it .

I reclami dei Vettori e dei passeggeri sono classificati, protocollati, archiviati e facilmente tracciabili insieme alle risposte, all'interno di un file dedicato disponibile in intranet e consultabile per tutela della privacy solamente dalle sole persone autorizzate.

La società si impegna a fornire un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

