

**Capitolato Tecnico**

**“Monitoraggio Carta dei servizi  
Livello di soddisfazione e profilazione utenza  
Aeroporto di Catania e Comiso”**

**MARZO 2021**

## Indice

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Indice .....                                                 | 2          |
| <i>Articolo 1 - Oggetto dell'appalto .....</i>               | <i>3</i>   |
| <i>Articolo 2 - Importo a base di gara.....</i>              | <i>3</i>   |
| <i>Articolo 3 - Caratteristiche del Servizio .....</i>       | <i>3</i>   |
| <i>Articolo 3.1 - Caratteristiche delle Rilevazioni.....</i> | <i>3</i>   |
| <i>Articolo 3.2 Modalità delle Rilevazioni .....</i>         | <i>4</i>   |
| <i>Articolo 4 Elaborazione ed analisi dei dati .....</i>     | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 5 Report periodici e Presentazione CDS .....</i> | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 6 Termini di consegna .....</i>                  | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 7 Oneri a carico del fornitore .....</i>         | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 8 Addestramento del Personale.....</i>           | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 9 Risoluzione .....</i>                          | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 10 Cessione del contratto e subappalto.....</i>  | <i>5</i>   |
| <i>Articolo 11 Controversie .....</i>                        | <i>5</i>   |
| <i>Requisiti di selezione e partecipazione.....</i>          | <i>6</i>   |
| <i>Criteri per l'aggiudicazione .....</i>                    | <i>6</i>   |
| <i>Allegati .....</i>                                        | <i>7-8</i> |

### **Articolo 1 - Oggetto dell'appalto**

Il presente appalto ha per oggetto l'indagine statistica triennale relativa alla rilevazione degli indicatori afferenti alla Carta dei Servizi per l'Aeroporto di Catania e Comiso.

L'esigenza a cui si intende rispondere è costituita dalla necessità di migliorare la gestione e la qualità dei servizi resi ai passeggeri in ottemperanza alle prescrizioni specifiche di ENAC (GEN06 e GEN 02A).

### **Articolo 2 - Importo a base di gara**

L'importo del servizio per la fornitura delle indagini di qualità percepita customer satisfaction (contenuti nei 34 indicatori), delle indagini PRM di qualità percepita (contenute nei 16 indicatori PRM), della rilevazione dei tempi PRM e degli indicatori COVID, è di € 80.000 per un contratto di durata triennale.

### **Articolo 3 - Caratteristiche del Servizio**

Il monitoraggio riguarda, prevalentemente, gli indicatori da rilevare mediante interviste secondo le indicazioni del Committente.

- L'indagine si articola in due tipologie di rilevazioni rivolte rispettivamente ai passeggeri:
  - Generici (indagine indicata genericamente anche come indagine CDS) i c.d. 34 indicatori di customer satisfaction;
  - PRM i c.d. 16 indicatori PRM;
  - 10 indicatori di qualità percepita sulla dimensione COVID (come da allegato n° 1);
  - rilevazione di qualità erogata attinente i 4 indicatori PRM che misurano il tempo per ricevere assistenza sia in arrivo che in partenza con e senza prenotazione (come da allegato n° 2);
- La rilevazione deve essere condotta nel rispetto:
  - delle indicazioni del Committente;
  - della metodologia ENAC (GEN06 e GEN02A);
  - Sistema di Qualità EN ISO 9001:2015.

#### **Articolo 3.1 Caratteristiche delle rilevazioni**

- Profilazione dei passeggeri sulla base di variabili afferenti diverse dimensioni (socio-anagrafica, territoriale, comportamenti ed abitudini rispetto ai viaggi aerei/fruizione dello scalo e di consumo).
- Rilevazione ed analisi del livello di soddisfazione dei passeggeri (identificata come indagine Sala partenze) e dei Passeggeri PRM secondo le raccomandazioni ENAC, ai fini della rilevazione degli indicatori per la redazione della CDS (indicatori qualità percepita ENAC afferenti ai 34 indicatori della customer e PRM indicatori di qualità percepita afferenti i 16 indicatori PRM).
- Rilevazione ed analisi di altri aspetti legati alla fruizione dei servizi essenziali erogati dal Terminal tra i quali l'esperienza di viaggio del passeggero in merito ad ulteriori indicatori che indagano la dimensione sociale relativa al COVID (igiene, sicurezza, misure adottate, struttura, ecc...ecc...) come nell'allegato schema n.1
- Rilevazione Qualità erogata PRM con tempi medi di assistenza per PRM in A/R con e senza prenotazione come da GEN 06 e GEN02A (come l'allegato schema n.2).

### **Articolo 3.2 Modalità delle rilevazione**

- Interviste dirette face to face, somministrate in modalità CAPI, con l'ausilio di tablet su cui è stato inserito il questionario.
- Giudizio espresso su una scala verbale comprendente 6 valori
- Incidenza percentuale del totale delle risposte positive sul totale delle risposte utili, coincidente con lo standard raccomandato da ENAC.
- Il programma di somministrazione dei questionari (customer satisfaction, PRM e indicatori COVID) prevede sei sessioni per l'Aeroporto di Catania e due sessioni per l'Aeroporto di Comiso, su base annuale, da concordare preventivamente con il Committente.
- Il campione di riferimento per l'anno è:
  - 1) Per l'Aeroporto di Catania di almeno 1000 interviste per i passeggeri c.d. generici per la Sala partenze e almeno 100 interviste utili per i PRM **per il primo anno**;
  - 2) Per l'Aeroporto di Catania di almeno 2200 interviste per i passeggeri c.d. generici per la Sala partenze e almeno 300 interviste utili per i PRM **per il secondo anno**;
  - 3) Per l'Aeroporto di Catania di almeno 2200 interviste per i passeggeri c.d. generici per la Sala partenze e almeno 300 interviste utili per i PRM **per il terzo anno**;
  - 4) Per l'Aeroporto di Comiso di almeno 400 interviste per i passeggeri c.d. generici per la Sala partenze e almeno 40 interviste utili per i PRM **per tutti i tre anni**;
  - 5) Per i tempi di assistenza PRM, solo per lo scalo Fontanarossa di Catania, dovranno essere almeno 250 casi annuali (rappresentativi per categoria di appartenenza) per una durata totale di **tre anni**.

#### **Articolo 4 – Elaborazione ed analisi dei dati**

- Rilevazione ed analisi del livello di soddisfazione dei passeggeri come:
  - percentuale di soddisfazione (standard per la CDS)
  - valore medio, moda e deviazione standard utili per verificare anche il livello dell'intensità di soddisfazione.
- Percezione dell'evoluzione del servizio, con analisi del trend registrato nel corso del monitoraggio e scostamento con gli anni precedenti.
- Profilazione clientela sulla base di determinate variabili di maggiore rilievo per il Committente.
- Analisi dettagliata delle scelte adottate anche rispetto all'offerta commerciale (comportamenti di acquisto)
- Analisi di altre aree di indagine segnalate dal Committente.

#### **Articolo 5 - Report periodici e Presentazione CDS**

Al termine di ogni sessione la Società commissionaria si impegna a fornire un report sintetico e dettagliato dei dati raccolti in seguito alle rilevazioni rispetto al periodo di riferimento.

Inoltre, la Società commissionaria si impegna a intervenire, secondo le modalità concordate con il Commissionario, al Comitato Qualità per la presentazione della CDS.

#### **Articolo 6 - Termini di consegna**

I dati devono essere trasmessi entro e non oltre quindici giorni dall'ultimazione delle rilevazioni.

#### **Articolo 7 - Oneri a carico del fornitore**

Sono a carico del Fornitore il costo dei tesserini aeroportuali necessari per accedere al Terminal ed effettuare le rilevazioni utili all'indagine ed eventuali costi della formazione.

#### **Articolo 8 - Addestramento del personale**

Il Personale che si occuperà di erogare le interviste dovrà essere adeguatamente formato e avere comprovata esperienza nell'ambito della conduzione delle ricerche sociali.

Il Personale inoltre deve essere assunto dal Commissionario con regolare contratto di lavoro.

#### **Articolo 9 - Risoluzione**

Costituiscono motivo di risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, le seguenti ipotesi di inadempimento:

- Ritardo sui tempi di consegna superiore a 30 giorni naturali e consecutivi;

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto è risolto di diritto con effetto immediato a seguito della Comunicazione della Società Appaltante in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

#### **Articolo 10 - Cessione del contratto e subappalto**

Non è ammessa la cessione del contratto. Non è consentito il subappalto.

#### **Articolo 11 - Controversie**

Per tutto quanto concerne l'esecuzione del contratto, salvo diverse successive comunicazioni, il fornitore deve fare riferimento al R.U.P. Tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del contratto sono di competenza del foro di Catania.

### **Requisiti di selezione e partecipazione**

Possono presentare la documentazione per essere invitati i soggetti di cui all'art. 45 e segg. del D. Lgs. 50/2016 in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Requisiti di ordine generale:
  - 1. Insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016.
  - 2. Iscrizione nel Registro delle Imprese per lo svolgimento delle attività nello specifico settore oggetto del contratto;
  - 3. Regolarità contributiva dell'impresa concorrente, con l'indicazione dei numeri di posizione INPS e INAIL ai fini delle verifiche;
- b) Requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa:
  - 1. Prestazione nel triennio precedente di servizi di consulenza per almeno una società di capitali con fatturato non inferiore a € 12.000.000,00;
- c) Requisiti di capacità tecnica e professionale:
  - 1. RC professionale con massimale non inferiore a € 1.000.000,00;
  - 2. Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (in corso di validità) rilasciata da un Ente accreditato Accredia, per i settori di riferimento n°35 e n°37.

In caso di raggruppamenti temporanei d'impresa o in caso di consorzi ordinari costituiti o non costituiti, i requisiti predetti dovranno essere posseduti nella misura di seguito indicata:

- I requisiti di ordine generale di cui ai punti 1, 2 e 3 e i requisiti di capacità tecnica e professionale dovranno essere posseduti da ciascun componente il raggruppamento e/o il consorzio.
- I requisiti di capacità economico-finanziaria dovranno essere posseduti dal raggruppamento medesimo nel suo complesso, fermo restando che la capogruppo in caso di RTI o una consorziata in caso di Consorzi ordinari dovrà possedere il requisito in misura maggioritaria e effettuare anche la fornitura in misura maggioritaria.

E' vietata qualsiasi forma di subappalto.

### **Criteri di aggiudicazione**

I criteri di aggiudicazione individuati dal Committente sono i seguenti:

#### **a) Criterio economico: prezzo unitario- punti 30**

All'offerta che presenterà il prezzo più basso, comunque non inferiore alla media delle offerte presentate dagli invitati tra quelle ammesse, verranno assegnate 30 punti.

Alle altre offerte verranno attribuiti punteggi proporzionalmente inferiori secondo la seguente formula:

$$\text{Punteggio} = 30 \times \frac{(\text{Valore dell'offerta più bassa})}{\text{Valore offerta in esame}}$$

Per valore dell'offerta si intende la somma totale in euro compresa di spese ed IVA esclusa.

#### **b) Criterio qualitativo: punti 70**

I parametri qualitativi che saranno presi in considerazione dalla Commissione a suo insindacabile giudizio, ai fini dell'assegnazione del relativo punteggio, sono i seguenti:

- a) Esperienza in attività oggetto del presente invito prestate per gestori aeroportuali (fino a 20 punti).
- b) Esperienza in attività oggetto del presente invito per aziende operanti all'interno di aeroporti a seguito di certificazione rilasciata dal Committente attestante lo svolgimento del servizio (fino a 20 punti).
- c) Soluzioni metodologiche per l'elaborazione e presentazione dei dati statistici (fino a 10 punti)
- d) Qualità dei report di sintesi per la presentazione dei dati (fino a 10 punti)
- e) Curriculum vitae et studiorum del Responsabile del Progetto (fino a 10 punti)

ALL1.

INDICATORI COVID

|    |                  |                                                                                                                      |                   |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1  | Igiene/sicurezza | Disponibilità di dispenser di igienizzante per le mani situati in tutto l'aeroporto (gate, check-in, F&B, negozi...) | % pax soddisfatti |
| 2  | Igiene/sicurezza | Rispetto dell'obbligo delle mascherine dentro l'aeroporto                                                            | % pax soddisfatti |
| 3  | Igiene/sicurezza | Presenza di barriere in plexiglass nei punti di interazione                                                          | % pax soddisfatti |
| 4  | Igiene/sicurezza | Controllo della temperatura dei passeggeri e del personale che accedono in aeroporto                                 | % pax soddisfatti |
| 5  | Igiene/sicurezza | Adeguatezza della segnaletica sull'attuazione del distanziamento sociale                                             | % pax soddisfatti |
| 6  | Igiene/sicurezza | Chiarezza della segnaletica di informazione sulle misure di sicurezza e salute                                       | % pax soddisfatti |
| 7  | Igiene/sicurezza | Percezione sulle misure di prevenzione del contagio da Covid-19 adottate dallo scalo                                 | % pax soddisfatti |
| 8  | Igiene/sicurezza | da definire                                                                                                          | % pax soddisfatti |
| 9  | Igiene/sicurezza | da definire                                                                                                          | % pax soddisfatti |
| 10 | Igiene/sicurezza | da definire                                                                                                          | % pax soddisfatti |



ALL.2

TEMPI PRM

|          |                                                                                                                                                                        |                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>1</b> | Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione                    | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi |
| <b>2</b> | Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi |
| <b>3</b> | Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero                                                  | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi |
| <b>4</b> | Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero                                             | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi |