



CARTA dei SERVIZI



INDICE

PREMESSA.....	2
LA CARTA ED I SUOI OBIETTIVI	2
SEZIONE I.....	3
1. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI.....	3
1.1. Rete Elicotteristica	3
a) Voli Diretti:.....	3
b) Voli Multitratta:	3
c) Interconnessioni Multimodali:	3
1.2. Norme Generali e Principi Fondamentali della Carta della Mobilità.....	4
a) eguaglianza ed imparzialità.....	4
b) continuità	4
c) partecipazione	4
d) efficacia ed efficienza	5
1.3. Aspetti relativi al personale aziendale a contatto con gli utenti	5
SEZIONE II	6
2. FATTORI BASE, INDICATORI DI QUALITA' E STANDARDS	6
2.1. Qualità del servizio	6
2.1.1. Sicurezza del viaggio	6
2.1.2. Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	6
2.1.3. Regolarità del servizio	6
2.1.4. Pulizia e condizioni igieniche.....	7
2.1.5. Le informazioni alla clientela	8
2.1.6. Comfort del viaggio.....	8
2.2. Sistemi di monitoraggio	8
SEZIONE III.....	10
3. PROCEDURE DI DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI.....	10
3.1. Procedure per i reclami e suggerimenti.....	10
3.2. Procedure per i rimborsi.....	10
3.3. Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose	10
ALLEGATO 1) - PROCEDURA PER I RIMBORSI.....	12
1. Rimborso totale del prezzo del biglietto.....	12
2. Rimborso parziale del prezzo del biglietto.....	12
3. Limitazioni al diritto di rimborso.....	13
4. Biglietti smarriti	13

PREMESSA

LA CARTA ED I SUOI OBIETTIVI

La carta della Mobilità per la Società di Navigazione Aerea Alidaunia è uno strumento operativo con cui l'Azienda si impegna a garantire ai cittadini uno standard di servizi.

La Carta della Mobilità è distribuita e rimane a disposizione del pubblico presso tutte le aerostazioni della Puglia, i principali punti vendita convenzionati e biglietterie aziendali e presso gli **Uffici della Direzione Aziendale di Foggia al viale degli Aviatori – Aeroporto Gino Lisa**.

Si tratta quindi di uno strumento che:

- definisce i fattori base della qualità del servizio offerto;
- rende partecipe il cittadino-cliente dei livelli di servizio offerto;
- impegna l'azienda, con modi e caratteristiche valutabili oggettivamente dalla clientela, al monitoraggio ed al miglioramento continuo delle prestazioni promesse e percepite dal cliente;
- migliora il rapporto tra cliente ed azienda.

La Carta della Mobilità, si articola in una premessa ed in tre sezioni.

La premessa descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;

- La **sezione I** descrive, il profilo aziendale, con alcune sintetiche informazioni sulla struttura ed i servizi forniti ed i principi fondamentali della Carta della Mobilità;
- La **sezione II** descrive il contenuto delle schede modali allegate alla carta, e i sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi forniti alla clientela;
- La **sezione III** si occupa delle procedure di dialogo tra l'azienda ed i clienti, in ordine ai reclami, modalità di rimborso dei titoli di viaggio e risarcimento dei danni.

SEZIONE I

1. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

La società Alidaunia S.r.l. opera in Puglia nel settore del Trasporto Pubblico Regionale Locale, senza alcuna interruzione o sospensione di sorta, a partire dal 1° marzo 1986.

1.1. Rete Elicotteristica

a) Voli Diretti:

La rete Elicotteristica si estende attualmente per 152 Km. nella provincia di Foggia con la linea FOGGIA – TREMITI e Vv., lungo il percorso Foggia, Apricena, Lago di Lesina, Tremiti con il sorvolo per 2/3 della terraferma e per 1/3 del mare Adriatico.

Alcuni dati di interesse:

- Totali stazioni: 2
- Totale fermate: 2
- Percorrenza media annua: 114.000 eli-Km
- Offerta Posti-anno: 1.368.000 posti-Km

b) Voli Multitratta:

La rete elicotteristica si estende durante l'intero anno, nei giorni di lunedì e venerdì, e nel periodo dal 15.6 al 20.09, anche nei giorni di sabato e domenica, per altri 304 Km. con l'esecuzione, raggiungendo così un totale di 456 Km.

Capolinea del nuovo sistema di collegamento saranno sempre FOGGIA e TREMITI ma il percorso raggiungerà anche VIESTE, dove farà scalo (eventuale) per consentire la discesa o la salita dei passeggeri, mantenendo sempre la proporzione di 2/3 di sorvolo di terraferma e di 1/3 di sorvolo del mare Adriatico.

Alcuni dati di interesse:

- Totali stazioni: 3
- Totale fermate: 3
- Percorrenza media annua del nuovo servizio: 21.028 eli-Km
- Percorrenza media annua totale: 130.720 eli-Km
- Offerta Posti-anno: 1.960.800 posti-Km

c) Interconnessioni Multimodali:

La rete del **trasporto aereo** attualmente operante sull'Aeroporto G. Lisa:

- DARWIN AIRLINES, con i voli FOGGIA - MILANO MALPENSA, FOGGIA - PALERMO e FOGGIA - TORINO;
- Alidaunia, con i voli FOGGIA - TREMITI e FOGGIA - TREMITI - VIESTE.

L'Alidaunia è, quindi, interconnessa sullo stesso aeroporto, con altri servizi aerei, consentendo così il collegamento del territorio da essa servito con qualunque parte del globo.

Presso l'Aeroporto G. Lisa di Foggia esistono, inoltre, servizi vari di **trasporto su gomma** gestiti da:

- ATAF - Azienda Trasporti Automobilistici Foggia che collega con il centro città e la stazione ferroviaria di Foggia;
- METAUROBUS che collega con l'Aeroporto Karol Wojtyla di Bari.

Tali destinazioni sono, a loro volta, capolinea di altri collegamenti di superficie con l'Aeroporto di Brindisi e con importanti centri della Regione Puglia e della limitrofa Regione Basilicata.

Inoltre, non va dimenticato il possibile accesso attraverso il **trasporto ferroviario** (stazione di Foggia e Aeroporto Karol Wojtyla di Bari) dato che sono in corso di ultimazione i lavori per interconnettere l'aeroporto di Bari con la rete ferroviaria nazionale.

Infine, lo scalo Alidaunia a Vieste consente di interconnettere l'utenza con il locale porto consentendo l'accesso anche al **trasporto marittimo**.

1.2. Norme Generali e Principi Fondamentali della Carta della Mobilità

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico, secondo i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.11.1994, ovvero in termini di:

a) eguaglianza ed imparzialità

- sono escluse tutte le forme di discriminazione;
- principio di pari trattamento (compatibile con forme di tariffe differenziate che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti);
- miglioramento dell'accessibilità al trasporto, per fasce di clientela quali i portatori di handicap, attraverso la adozione di iniziative ed in rapporto alla capacità economica aziendale.

b) continuità

- l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- casi fortuiti o di forza maggiore, spesso imprevedibili, possono condizionare la continuità del servizio stesso;
- in caso di sciopero verranno divulgati tempestivamente i servizi minimi garantiti;
- in casi di necessità o di interruzioni programmate, l'azienda potrà fare ricorso a servizi sostitutivi, dando tempestiva comunicazione alla clientela.

c) partecipazione

- l'azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti.

d) efficacia ed efficienza

- l'azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi, improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, obiettivo che viene costantemente perseguito attraverso il monitoraggio continuo della qualità dei servizi forniti.

1.3. Aspetti relativi al personale aziendale a contatto con gli utenti

E' in corso la dotazione al personale (front line) a contatto diretto con il clienti, di un cartellino di riconoscimento.

Tutto il personale in servizio all'aerostazione del G. Lisa e biglietterie aziendali, nonché quello sugli elicotteri, è riconoscibile dalla divisa aziendale.

L'azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere, rapporti di fiducia e collaborazione con la clientela.

Sarà pertanto predisposta un'idonea azione per il miglior raggiungimento di tali finalità, anche attraverso la predisposizione di idonee attività formative mirate.

SEZIONE II

2. FATTORI BASE, INDICATORI DI QUALITA' E STANDARDS

2.1. Qualità del servizio

L'Azienda si prefigge il miglioramento del servizio offerto e, a tal fine, ha individuato alcuni standard qualitativi che costituiscono una base di riferimento e saranno oggetto di continuo monitoraggio.

Gli standard qualitativi sono:

- la sicurezza del viaggio;
- la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- la regolarità del servizio;
- la pulizia e le condizioni igieniche;
- le informazioni alla clientela;
- comfort del viaggio.

2.1.1. Sicurezza del viaggio

Essa va intesa come assenza di rischio per il cliente-utente.

Dai dati aziendali in possesso, si evidenzia che l'attività di volo non è stata interessata da alcun incidente a far tempo dalla nascita della compagnia: 1 marzo 1976 e, pertanto, il livello di sicurezza del viaggio è da ritenersi elevatissimo.

Il numero medio annuo dei feriti (media di 28 anni) è pari n. 0 feriti.

2.1.2. Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Vi è totale assenza di azioni di macro e microcriminalità in danno di viaggiatori a bordo di aeromobili aziendali.

L'equipaggio di condotta degli elicotteri è costantemente in contatto radio con gli enti di controllo del traffico aereo.

Dal 1998 tutto il personale funzionale al servizio è stato dotato di telefono cellulare a rete interna. Tutto ciò consente di mettersi in contatto in qualsiasi momento con gli impianti fissi, gli uffici dell'Azienda e i numeri telefonici per le chiamate di emergenza (polizia, carabinieri, vigili del fuoco, ecc.).

2.1.3. Regolarità del servizio

La regolarità del servizio è obiettivo aziendale di fondamentale importanza.

L'Alidaunia garantisce una ottima regolarità in termini di effettuazione di corse programmate.

In termini di effettuazione delle corse programmate l'Azienda garantisce l'effettuazione del 100% del programma.

Le corse programmate ed eccezionalmente non effettuate (4 casi in 18 anni e mezzo di esercizio) sono imputabili ad un evento altrettanto eccezionale: persistente presenza di banchi di nebbia all'arrivo o alla partenza. La percentuale che ne deriva è così bassa da non essere significativa.

Nei casi di avverse condizioni meteo, la corsa viene sempre effettuata con un ritardo che può variare da 30 a 60 minuti.

Nei casi di avaria dell'elicottero, viene sempre garantita la disponibilità di un elicottero sostitutivo.

Nei casi di sciopero viene sempre garantito, conformemente quanto previsto dalla legge 146/90, in materia di autoregolamentazione dello sciopero nei pubblici servizi e/o di collegamenti aerei con le isole, l'effettuazione almeno della corsa del mattino con il seguente orario:

- FOGGIA **p. 08.40** - TREMITI **a. 09.00**
- TREMITI **p. 09.10** - FOGGIA **a. 09.30**

N.B.: nei gg. di lunedì e venerdì, l'orario sarà il seguente:

- FOGGIA **p. 08.40** - TREMITI **a. 09.00**
- TREMITI **p. 09.10** - VIESTE **a. 09.30**
- VIESTE **p. 09.35** - FOGGIA **a. 09.55**

L'affidabilità del servizio, in termini di puntualità, in ogni caso, dipende da diversi fattori fra i quali assumono particolare rilevanza, le limitazioni o divieti imposti dall'Autorità Militare e dagli enti preposti al controllo del traffico aereo, dalla situazione delle strutture di partenza e atterraggio impiegate (aeroporti, elisuperfici), dalle condizioni meteorologiche.

Nel costante impegno di migliorare il servizio l'Azienda si è dotata di un terreno limitrofo al sedime aeroportuale dove ha in corso la costruzione di una nuova sede tecnico-operativa dotata di una propria elistazione con elisuperficie diurna e notturna, parcheggio auto per i passeggeri.

Alle isole Tremiti – isola di S. Domino, invece, una elistazione dotata di tutti i servizi eliportuali, a similitudine di quelli aeroportuali, è stata realizzata ed è entrata in esercizio dall'anno 2010.

Alcuni dati:

In termini di puntualità del servizio elicotteristico:

Gli elicotteri che viaggiano in orario (0-5'), in base ai dati rilevati ed inseriti nel proprio sistema elettronico di elaborazione, si attestano su valori che superano il 98% in maniera generalizzata.

2.1.4. Pulizia e condizioni igieniche

Personale interno all'Azienda addetto a tali specifiche mansioni provvede quotidianamente alla pulizia degli elicotteri e della biglietteria aziendale mentre personale specializzato del settore pulizie provvede a quella degli impianti (aerostazione e ufficio prenotazioni e biglietteria della SEAP SpA.) Periodicamente viene effettuata una pulizia straordinaria e radicale dei mezzi in servizio.

Altro personale Alidaunia provvede alla pulizia delle elistazioni adibite al sistema (Foggia *, Tremiti e Vieste).

* L'elistazione di Foggia entrerà in servizio nell'estate 2013

2.1.5. Le informazioni alla clientela

L'informazione è un elemento fondamentale per migliorare il rapporto con la propria clientela.

Avvisi, comunicati e quant'altro possono servire per fornire tempestivamente le informazioni.

A tal fine sono usate: bacheche per gli avvisi al pubblico, impianti a diffusione sonora presenti in aerostazione, giornali per comunicati stampa.

E' stato, inoltre, predisposto un sito web, **alidaunia.it**, accessibile tramite internet con informazioni aggiornate in tempo reale.

Gli uffici Alidaunia possono rispondere alla richiesta di informazioni, anche telefonicamente e con numero dedicato **899-325292**, in un arco temporale di 8 ore al giorno, 08.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00.

Le informazioni concernenti il servizio possono essere richieste, anche telefonicamente, presso le maggiori agenzie viaggio convenzionate il cui elenco aggiornato è rilevabile attraverso internet o è ottenibile presso gli uffici Alidaunia.

2.1.6. Comfort del viaggio

L'offerta di posti, oggi, risulta essere equilibrata e rispondente in modo adeguato alla domanda di traffico.

L'introduzione in servizio dell'elicottero AgustaWestland 139 capace di 15 posti passeggeri, nuovo di fabbrica, acquistato con l'intervento finanziario indispensabile e determinante della Regione Puglia, ha risolto un annoso problema di disponibilità di posti nei periodi di punta dell'anno, non solo, ma ha contribuito all'incremento del confort del passeggero.

La costante pulizia cui sono sottoposti i mezzi impiegati è finalizzata, non solo, all'igiene ma anche all'offerta di un maggiore confort.

Al riguardo, l'Azienda è fermamente convinta che il rinnovamento del parco aeromobili è condizione determinante per un effettivo miglioramento del confort di viaggio.

Gli studi diurnamente effettuati hanno sensibilmente migliorato l'ergonomia, ridotto il rumore interno, migliorato il sound dell'impianto di diffusione sonora, potenziato l'efficacia dell'impianto di climatizzazione capace di fronteggiare le elevate temperature estive concomitanti con il massimo afflusso di passeggeri, ampliato il carico utile del vano cargo così da caricare un numero di bagagli capace di soddisfare le necessità dell'utenza.

2.2. Sistemi di monitoraggio

L'azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi, al fine di misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione del cliente per quegli indicatori per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato e, da confrontare con gli standards stabiliti, per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;
- l'andamento delle fenomenologia collegata al reclamo.

Le modalità di rilevazione dei risultati vengono realizzate attraverso:

- questionari;
- rilevazione a campione;
- rilevazione attraverso sondaggi.

SEZIONE III

3. PROCEDURE DI DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI

3.1. Procedure per i reclami e suggerimenti

In tutte le elistazioni, biglietterie aziendali e nelle più importanti agenzie viaggi convenzionate, è messo a disposizione del viaggiatore un registro dei "RECLAMI" su cui è possibile registrare un reclamo e/o un suggerimento per comunicare:

- una non coerenza rispetto alle aspettative dei servizi definiti dalla carta della mobilità;
- utili indicazioni alla fornitura di un servizio di trasporto più vicina alle aspettative del cliente stesso.

I reclami e/o i suggerimenti saranno prodotti per iscritto:

- utilizzando il modulo prestampato contenuto nel suddetto registro, e in tal caso, le elistazioni, le biglietterie e le agenzie convenzionate, provvederanno ad inoltrare una copia del reclamo e/o suggerimento alla Alidaunia, Direzione Esercizio;
- oppure, direttamente, a cura del passeggero, mediante trasmissione a mezzo posta tradizionale (Alidaunia, S.S.673 Km.19,00, 71122 FOGGIA) o a mezzo fax (0881.619660) o posta elettronica (info@alidaunia.it).

L'Azienda, per il tramite dei propri Uffici competenti, si impegna a dare riscontro al viaggiatore entro **30** giorni dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno.

3.2. Procedure per i rimborsi

L'Azienda ha provveduto ad esplicitare i casi che hanno diritto a forme di rimborso del titolo di viaggio e relative modalità, di cui viene data ampia esposizione nel proprio sito internet nella sezione predisposta per le transazioni commerciali relative all'acquisto Tkts.

Ulteriori chiarimenti potranno essere forniti alla clientela, presso gli uffici, biglietterie e agenzie viaggi convenzionate.

3.3. Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

E' operante, alle condizioni tutte previste dalla correlativa polizza di riferimento, un'assicurazione di responsabilità civile che copre tutti i danni cagionati a terzi - compresi passeggeri - che l'Alidaunia sia tenuta a pagare, quale civilmente responsabile, ai sensi di legge, a titolo di risarcimento, per morte, per lesioni personali, e per danneggiamenti a cose in conseguenza di un evento dannoso causato da fatto accidentale involontario, ovvero doloso, colposo o derivante da fatto intenzionale, del personale dipendente del vettore, verificatosi in relazione al servizio erogato, compresa la proprietà e/o conduzione in proprio di tutti gli impianti necessari allo svolgimento dell'attività (quali elistazioni, pensiline, sale d'attesa, cartellonistica, nastri trasportatori, ecc.).

In caso di sinistro deve essere dato prontamente avviso alla Alidaunia, Direzione Esercizio, Aeroporto Civile G. Lisa , 71122 FOGGIA, tenendo comunque presente che la legge prevede che il drit-

to al risarcimento del danno si prescrive in un anno o cinque anni, in ragione alla diversa radice di responsabilità rispettivamente contrattuale ed extra-contrattuale, mediante denuncia scritta per raccomandata A/R, nella quale saranno indicati tutti gli elementi conoscitivi utili, con particolare riguardo a:

- generalità del danneggiato;
- data, ora e luogo di avvenimento del sinistro, nonché modalità di accadimento dello stesso;
- indicazioni utili per la valutazione di eventuali danni alla persona (certificazioni mediche, ecc.);
- autorità eventualmente intervenute.

L'Alidaunia, una volta raccolta la denuncia, provvederà a trasmetterla prontamente all'Assicurazione, la quale assumerà la gestione della posizione dei danni:

- prendendo contatto con il danneggiato per l'accertamento dei danni;
- se il danno è risarcibile, ricevuta la necessaria documentazione, comunicando al danneggiato la somma offerta per il risarcimento;
- se il danno non è risarcibile, dandone comunicazione alla Alidaunia e/o al danneggiato non appena detta circostanza venga rilevata.

Allegato 1) - Procedura per i rimborsi

1. Rimborso totale del prezzo del biglietto.

Se il biglietto non è stato utilizzato, il cliente può domandare il rimborso del prezzo totale pagato, salvo le deduzioni di cui al successivo p.3, unicamente nei seguenti casi:

- a) quando il volo venga soppresso per cause imputabili all'azienda;
- b) quando sia impedito di continuare il viaggio per mancata coincidenza dipendente dalla soppressione del volo, o da interruzione del servizio;
- c) quando il cliente non possa partire in seguito ad un ordine dell'autorità pubblica;
- d) quando il cliente, per fatto proprio, non possa utilizzare il biglietto, esclusivamente nel caso che abbia comunicato la propria rinuncia alla partenza almeno 7 giorni prima della partenza medesima, a mezzo fax da inviare soltanto agli uffici dell'Alidaunia (0881.619660). In caso di contestazione farà fede la data e l'ora apposta dal fax ricevente.

Nei casi a), b) e c) il rimborso, sotto pena di decadenza, deve essere richiesto prima della scadenza del biglietto ed il cliente deve far annotare al personale addetto alla biglietteria la mancata utilizzazione al momento del verificarsi della circostanza che ha impedito il viaggio.

La richiesta di rimborso del biglietto può essere avanzata presso la biglietteria abilitata che lo ha rilasciato o di origine del viaggio. In tal caso l'ufficio interessato potrà provvedervi, previa autorizzazione scritta del vettore.

Eccezioni alle disposizioni del presente punto, nonché di quello successivo, possono essere stabilite dalle condizioni particolari di applicazione delle singole tariffe o di specifiche azioni promozionali nonché dei prezzi differenziati per relazione o per tipologie di offerta.

In caso di rimborso, saranno a carico del richiedente i costi amministrativi nella misura di € 10,00 (dieci/00) che verranno trattenuti dalla somma da rimborsare.

2. Rimborso parziale del prezzo del biglietto

Il passeggero può domandare prima della scadenza di validità del biglietto, il rimborso parziale del medesimo, unicamente nei seguenti casi:

- a) quando il cliente, per fatto proprio, non possa utilizzare il biglietto, esclusivamente nel caso che abbia comunicato la propria rinuncia alla partenza almeno 4 giorni prima della partenza medesima, a mezzo fax da inviare soltanto agli uffici dell'Alidaunia (0881.619660). In caso di contestazione farà fede la data e l'ora apposta dal fax ricevente.

In caso di rimborso, saranno a carico del richiedente i costi amministrativi nella misura di € 10,00 (dieci/00) che verranno trattenuti dalla somma da rimborsare.

3. Limitazioni al diritto di rimborso

Non sono ammessi al rimborso:

i biglietti di passeggeri che non hanno comunicato la propria rinuncia alla partenza almeno 7 giorni prima della partenza medesima e, conseguentemente, quelli che non si sono presentati alla partenza (c.d. No Show).

4. Biglietti smarriti

Il passeggero non ha diritto al rimborso per biglietti smarriti, distrutti o rubati.