



# Carta dei Guida ai Servizi 2017



*Gentile cliente,*

*Questo documento, predisposto da SACAL in accordo alle normative italiane ed i cui contenuti sono verificati dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), contiene utili informazioni sui servizi dell'aeroporto di Lamezia Terme, con indicazioni sui livelli qualitativi degli stessi e sulle iniziative per migliorare l'accoglienza ai passeggeri.*

*L'aeroporto di Lamezia Terme effettua il monitoraggio sul livello qualitativo dei propri servizi da molti anni e pubblica la propria Carta dei Servizi da più di quindici anni.*

*Il 2016 ha fatto registrare sull'aeroporto di Lamezia Terme oltre 2.521.000 passeggeri ed un numero di voli pari a 21.856, tra atterraggi e decolli.*

*Questo risultato, che conferma l'aeroporto di Lamezia Terme primo in Calabria e tra i primi 20 aeroporti italiani, è stato conseguito grazie a tutti gli operatori del nostro scalo, che col loro impegno hanno assicurato ai nostri numerosi clienti servizi regolari e qualitativamente adeguati.*

*Il traffico nazionale di linea ha avuto come direttrici principali gli aeroporti di Roma, Milano (Linate e Malpensa), Bergamo, Torino, Bologna, Pisa e Treviso.*

*I voli di linea internazionali si sono concentrati soprattutto nel periodo estivo, con destinazioni europee quali Amsterdam, Baden-Baden, Basilea, Berlino, Bratislava, Brno, Bruxelles, Colonia, Düsseldorf, Francoforte, Ginevra, Hannover, Lipsia, Londra, Lussemburgo, Monaco di Baviera, Parigi, Praga, Salisburgo, Stoccarda, Tolosa, Vienna e Zurigo, oltre al collegamento intercontinentale con Toronto.*

*Per il 2017 sono previsti ulteriori collegamenti con città straniere, sia di linea che charter, grazie a nuovi accordi con alcune importanti Compagnie aeree.*

*Nel corso del 2016 abbiamo apportato ulteriori miglioramenti alle infrastrutture aeroportuali, per offrire maggiore confort e sicurezza ai nostri passeggeri.*

*In aerostazione è stata rinnovata parte dell'offerta commerciale, con nuovi negozi, ed un bar/pasticceria più accogliente.*

*Inoltre, nella zona esterna, oltre ai chioschi bar, sono stati attivati alcuni esercizi per la vendita di prodotti alimentari tipici, elettronica e artigianato. Infine, è stata ampliata l'offerta di società di autonoleggio.*

*Grazie ad un accordo con la Regione Calabria, il nostro aeroporto è diventato un hub per il trasporto intraregionale, con più di 100 autobus di linea che transitano ogni giorno davanti l'aerostazione.*

*E' entrato in funzione il prolungamento della pista, che ora ha una lunghezza di oltre 3000 metri, consentendo tratte non-stop per destinazioni intercontinentali. Per la sicurezza dei passeggeri, sono stati completati anche i lavori sugli impianti luci della pista 28 e sono in corso altri interventi di miglioramento delle infrastrutture di volo, per aumentare la sicurezza e la capacità del nostro scalo.*

*Per il 2017 è previsto un intervento di ottimizzazione del layout nella zona partenze dell'aerostazione, con incremento degli spazi disponibili nell'area accettazione e nell'area controlli di sicurezza, dove sarà realizzata una corsia veloce per i controlli pre-imbarco.*

*Per conoscere meglio l'aeroporto di Lamezia Terme e la nostra organizzazione, la invitiamo a consultare il presente opuscolo, in cui sono chiarite anche le modalità per comunicare valutazioni o suggerimenti.*

*Speriamo che i miglioramenti sinora introdotti e quelli che intendiamo realizzare vadano incontro alle sue aspettative di passeggero e le porgiamo sinceri auguri di buon viaggio da parte di tutto lo staff SACAL.*



# Carta dei Servizi



---

# INDICE

## ● Sezione I

Chi è SACAL	pag. 5
Volare a Lamezia	pag. 6
La qualità in SACAL	pag. 7
L'aeroporto e l'ambiente	pag. 7

## ● Sezione II

Monitoraggio della qualità dei servizi in aeroporto - Sintesi dei risultati	pag. 8
Indicatori valorizzati della qualità	pag. 9
Qualità dei servizi per i passeggeri a ridotta mobilità	pag.13

## ● Sezione III

Comunicare con SACAL	pag.16
----------------------	--------



## CHI È SACAL

La **S.A.CAL. S.p.A.**, Società Aeroportuale Calabrese, è il soggetto gestore dell'aeroporto di Lamezia Terme, cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto, ai fini della sicurezza delle attività di scalo e del mantenimento di adeguati standard di servizio.

La SACAL è una società a capitale misto, con il 66,74% delle azioni detenuto da enti pubblici e il rimanente 33,26% in mano ad investitori privati.

La **mission** della SACAL è la gestione, lo sviluppo e la promozione dell'attività aeroportuale nel pieno rispetto degli standard di sicurezza e di tutela ambientale, assicurando la massima efficienza della struttura aeroportuale, assolvendo i compiti derivanti dal nuovo quadro normativo e la garanzia della qualità del servizio attesa dai clienti, progettando e realizzando piani di ampliamento e modernizzazione delle infrastrutture, con l'obiettivo di accrescere la produttività e la redditività, contribuendo nel contempo allo sviluppo socioeconomico del territorio.

In attuazione a quanto previsto dall'art. 705 del Codice della navigazione per il **Gestore aeroportuale** e nel rispetto degli obblighi assunti con ENAC, SACAL svolge le seguenti attività:

- ✓ Organizza l'attività aeroportuale al fine di garantire l'efficiente ed ottimale utilizzazione delle risorse per la fornitura di attività e di servizi di livello qualitativo adeguato.
- ✓ Pianifica e coordina lo sviluppo infrastrutturale dell'aeroporto di Lamezia Terme, in relazione alla tipologia di traffico.
- ✓ Assicura agli utenti la presenza in aeroporto dei necessari servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando l'attività dei soggetti idonei che forniscono i suddetti servizi.
- ✓ Assegna le piazzole di sosta agli aeromobili e assicura l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non interferire con l'attività di movimentazione degli aeromobili, verificando il rispetto delle regole vigenti da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali e, in caso di inosservanza, proponendo ad ENAC l'applicazione di misure sanzionatorie.
- ✓ Verifica la sicurezza delle infrastrutture di volo ed informa le autorità competenti ed i soggetti interessati in merito ad eventuali riduzioni del livello del servizio o intervenute condizioni di rischio per la navigazione aerea in ambito aeroportuale.
- ✓ Assicura i controlli di sicurezza su passeggeri, bagagli e merci in partenza, nonché la gestione degli oggetti smarriti.
- ✓ Redige la Carta dei servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dall'ENAC e garantisce il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza.

Inoltre, assicura i seguenti servizi:

- ✓ Manutenzione e pulizia delle infrastrutture aeroportuali.
- ✓ Gestione dei parcheggi auto.
- ✓ Concessione a terzi di spazi all'interno del sedime aeroportuale.
- ✓ Gestione di servizi commerciali e pubblicitari.

SACAL, tramite la società controllata S.G.H. spa, effettua anche attività di **handler**, assicurando servizi di:

- ✓ Assistenza agli aeromobili, per le attività di rampa e di gestione bagagli.
- ✓ Assistenza ai passeggeri.
- ✓ Movimentazione di merci e posta.

Tali attività vengono svolte anche da altre Società presenti presso l'aeroporto di Lamezia Terme.



## VOLARE A LAMEZIA

L'aeroporto di Lamezia Terme collega la Calabria con numerose località nazionali ed estere, con voli di linea (L) e charter (C).

Quest'anno vengono proposte le seguenti destinazioni:

- Amburgo (L)
- Baden-Baden (L)
- Bergamo/Milano Orio (L+C)
- Bologna (L)
- Bolzano (C)
- Bratislava (C)
- Brno (L)
- Bruxelles (L)
- Bruxelles/Charleroi (L)
- Bucarest (L)
- Budapest (L)
- Colonia/Bonn (L)
- Cracovia (L)
- Dusseldorf (L)
- Dusseldorf/Weeze (L)
- Francoforte (L)
- Francoforte/Hahn (L)
- Ginevra (C)
- Hannover (L)
- Katowice (C)
- Kosice (C)
- Lione (C)
- Lipsia (L)
- Londra Stansted (L)
- Lourdes/Tarbes (C)
- Lussemburgo (L)
- Madrid (L)
- Marsiglia (C)
- Milano Linate (L)
- Milano Malpensa (L+C)
- Monaco di Baviera (L)
- Mosca (C)
- Mostar (C)
- Parigi (C)
- Pisa (L)
- Poznan (C)
- Praga (L)
- Roma Fiumicino (L)
- Stoccarda (L)
- Stoccolma (C)
- Tel Aviv (C)
- Torino (L)
- Toronto (L)
- Treviso (L)
- Varsavia (L+C)
- Verona (L+C)
- Vienna (L)
- Zurigo (L)

Le compagnie aeree che nel 2017 si servono dell'aeroporto di Lamezia Terme sono:

- Air Baltic
- Air Transat
- Alitalia
- Arkia
- Austrian
- Blue Air
- Brussels Airlines
- Condor
- EasyJet
- Edelweiss Air
- Enter Air
- Fly Niki
- Germania
- Germanwings/Eurowings
- Hop!
- I-Fly
- Jetairfly
- Lufthansa
- Luxair
- Meridiana
- Mistral
- Neos
- Nordavia
- Primera Air
- Ryanair
- Small Planet
- Sun Express
- Transavia France
- Travel Service
- Wizzair



## LA QUALITÀ IN SACAL

La SACAL ha intrapreso da tempo il percorso della qualità, per il miglioramento continuativo dei servizi offerti e per la crescita dei propri risultati in termini di efficienza ed efficacia.

Tale processo ha portato la SACAL, prima in Calabria tra le società di gestione aeroportuale, all'emissione della prima edizione della Carta dei Servizi nel corso dell'anno 2000.

Nel 2002 la SACAL ha raggiunto l'obiettivo della certificazione del proprio Sistema Qualità, in accordo alla norma ISO 9001. Successive verifiche condotte dal prestigioso ente TÜV hanno sempre confermato la certificazione di SACAL, con apprezzamenti per i miglioramenti introdotti e la motivazione del nostro staff.

Per imporsi correttamente nel nuovo ruolo di gestore totale dell'aeroporto di Lamezia Terme, mantenendo risultati positivi di produttività e con servizi di elevata qualità, SACAL sta puntando sull'efficienza e competitività dei servizi di assistenza, sulla misurazione della qualità erogata e percepita, sul miglioramento del confort e dei servizi commerciali nel terminal, sull'aggiornamento costante della struttura aziendale, con forte attenzione alla formazione del personale, e sulla efficienza e funzionalità degli impianti aeroportuali, per migliorare l'accoglienza e ridurre l'impatto ambientale dell'aeroporto.

## L' AEROPORTO E L'AMBIENTE

In accordo al regolamento di scalo dell'aeroporto di Lamezia Terme, tutti i soggetti aeroportuali sono tenuti a limitare l'impatto ambientale dell'attività aeroportuale mediante pratiche di contenimento delle emissioni e corretto stoccaggio e smaltimento dei rifiuti prodotti.

Per quanto riguarda le acque bianche, SACAL assicura il trattamento delle acque di prima pioggia dei piazzali, tramite apposito impianto di disoleazione. D'altra parte, la rete fognaria delle acque nere confluisce nell'impianto di depurazione che serve tutto l'aeroporto.

Per quanto riguarda le sorgenti radioattive degli apparati di controllo, la SACAL assicura la necessaria attività di sorveglianza nucleare, tramite esperti esterni abilitati al ruolo, che assolvono a tutti gli obblighi legislativi in materia. Eventuali altri sorgenti che dovessero transitare per l'aeroporto di Lamezia Terme, sono temporaneamente stoccate, a cura degli operatori merci, in aree controllate e chiaramente identificate, all'interno di involucri che ne garantiscono la sicurezza.

Il Gestore SACAL assicura il monitoraggio del rumore aeroportuale attraverso apposite centraline di rilevamento, poste ai confini del sedime aeroportuale.

Ad oggi tutti i parametri ambientali rilevati nel sedime aeroportuale risultano abbondantemente inferiori alle soglie previste dalle normative vigenti.

In aerostazione, la SACAL ha installato nuovi apparati d'illuminazione a LED, che consentono notevoli riduzioni dei consumi elettrici e del conseguente impatto ambientale. Altri importanti interventi per la tutela ambientale sono previsti nel Piano quadriennale degli investimenti approvato recentemente da ENAC.

Dal 2016 è stata avviata in aerostazione la raccolta differenziata dei rifiuti, con ottimi risultati.



## **MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IN AEROPORTO – SINTESI DEI RISULTATI**

Per promuovere il miglioramento e prevenire eventuali disservizi, la SACAL effettua un monitoraggio costante su numerosi parametri (indicatori della qualità), che danno un'immagine precisa della qualità offerta, sia oggettiva che percepita. Sulla base di un'analisi approfondita dei dati raccolti e di azioni di benchmarking con le migliori realtà aeroportuali italiane, vengono formulate e adottate misure atte a influire positivamente sui fattori di qualità e quindi sulla soddisfazione dei clienti.

La rilevazione degli indicatori della qualità avviene mediante una misurazione di eventi concreti (monitoraggio sulla qualità erogata) o di percezioni (sondaggio sulla qualità percepita).

L'insieme degli indicatori e le modalità di rilevazione degli stessi soddisfano i criteri, validi per tutti gli aeroporti italiani, concordati tra ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), Assaeroporti e rappresentanti di compagnie aeree, handlers, tour operators e associazioni di consumatori.

La completezza e l'affidabilità dei dati riportati nella Carta dei Servizi sono verificati da ENAC prima della pubblicazione del presente documento, che è un estratto della versione completa e riporta gli indicatori più significativi e facilmente comprensibili tra i 62 che SACAL ha comunicato ad ENAC.

Per ciò che concerne le performance della SACAL nell'anno 2016, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'aeroporto di Lamezia Terme si attesta sempre su valori alti, evidenziando comunque alcune variazioni rispetto agli anni passati.

La soddisfazione espressa nel 2016 dai passeggeri, con percentuali spesso superiori al 90%, conferma che la qualità percepita è generalmente elevata.

Decisamente lusinghieri risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza, sulla regolarità dei servizi, sulle informazioni alla clientela, sui servizi di sportello/varco e sui servizi di assistenza per i PRM, con valori prossimi o pari al 100%.

Rispetto al 2015, nel 2016 si sono registrati sensibili incrementi della soddisfazione relativamente all'efficienza dei sistemi di trasferimento dei passeggeri all'interno del terminal, alla connettività in aerostazione del Wi-Fi, alla disponibilità di postazioni di ricarica elettrica ed all'offerta commerciale (negozi ed edicole), mentre sono stati riscontrati peggioramenti nei giudizi relativi ai servizi di pulizia (in particolare le toilette), alla disponibilità di carrelli portabagagli (che si mantiene comunque su valori apprezzabili), all'efficienza degli impianti di climatizzazione e, conseguentemente, al livello complessivo di comfort. Non riesce a migliorare ulteriormente il giudizio sui collegamenti città-aeroporto, che rimane il meno apprezzato tra tutti i servizi oggetto di sondaggio.

Per quanto riguarda la qualità erogata, tutti gli indicatori riguardanti i tempi d'attesa hanno raggiunto i livelli di servizio promessi per l'anno 2016, tranne quello relativo ai controlli di sicurezza, a causa dell'incremento dei controlli deciso a seguito dei noti eventi terroristici.

Si registra un ulteriore sostanziale riduzione nei tempi d'attesa al check-in ed apprezzabili miglioramenti relativamente ai tempi di sbarco dagli aeromobili ed alla riconsegna del primo bagaglio.





## INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2016 e gli impegni per l'anno 2017, formulati in base ai risultati ottenuti ed ai piani di miglioramento che intendiamo realizzare nel corrente anno.

### **Sicurezza del viaggio**

La nuova configurazione dei varchi per i controlli di sicurezza, con 5 postazioni affiancate, e la professionalità del personale addetto hanno permesso il raggiungimento di un ottimo livello di soddisfazione dei passeggeri. SACAL ha in funzione anche gli apparati per il controllo dei liquidi a fini medici o per regimi dietetici speciali (tra cui gli alimenti per neonati); inoltre mantiene costantemente aggiornati gli apparati di controllo.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	99%	97%

### **Sicurezza personale e patrimoniale**

I passeggeri apprezzano decisamente la sicurezza del nostro scalo. Non si registra alcun furto alle autovetture in sosta nei parcheggi SACAL.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99%	98%

### **Regolarità del servizio**

Anche nel 2016 i clienti si sono dichiarati particolarmente soddisfatti della regolarità dei servizi, nonostante l'aumento dei voli in ritardo, molti dei quali dovuti al ritardo dei voli in arrivo. I bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto, nonostante un lieve incremento, si mantengono su valori irrilevanti. Gli obiettivi per i tempi di attesa per lo sbarco dei passeggeri e per la riconsegna dei bagagli sono stati centrati.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	78,5%	80%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0,33‰	0,3‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	18'	18'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	28'	28'30"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero (tempo tra blocco aeromobile e inizio sbarco)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	3'	3'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99%	98%



### **Pulizia e condizioni igieniche**

Nel 2016 i giudizi dei passeggeri sono peggiorati, sia per quanto riguarda le toilette, sia per quanto riguarda gli spazi comuni dell'aerostazione. Nel 2017 incrementeremo il nostro impegno per offrire un servizio migliore, che sarà affidato ad una ditta specializzata ed adeguatamente controllata.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	78%	87%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	91%	93%

### **Confort nella permanenza in aeroporto**

Il giudizio complessivo dei passeggeri relativo al confort offerto dal nostro scalo è stato lievemente penalizzato da alcune anomalie che hanno riguardato, oltre alle pulizie, l'efficienza degli impianti di climatizzazione. Sicuramente il forte incremento di traffico registrato nel 2016, ha messo sotto stress la struttura dell'aerostazione, che è al limite della propria capacità. Un grande salto di qualità del servizio si potrà raggiungere con la realizzazione del nuovo terminal passeggeri, attualmente in fase di progettazione, ma già nel 2017 sono previsti alcuni interventi tecnici per ottenere un migliore controllo delle temperature ed un riassetto di alcune aree del terminal, che porteranno sicuri benefici in termini di confort.

I passeggeri sono comunque ampiamente soddisfatti della disponibilità di carrelli bagagli e dei sistemi interni di trasferimento (scale mobili e ascensori). Per questi ultimi sono previsti nel 2017 alcuni interventi di riqualifica.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	94%	92%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	98%	95%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	82%	85%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	93%	95%

### **Servizi aggiuntivi**

L'area imbarchi dell'aerostazione dispone di una "piazzetta" in prossimità del gate 1 su cui si affacciano un lounge bar e diversi negozi; accanto il gate 3 è presente un'edicola con tabacchi, mentre in prossimità dei gate 5 e 6 sono collocati un bar ed un'enoteca con prodotti tipici. Altri negozi, bar ed un'edicola sono disponibili nell'atrio principale. Accanto le scale mobili e subito dopo i controlli di sicurezza sono collocate due grandi planimetrie che mostrano la posizione dei diversi esercizi.

All'interno dell'aerostazione l'offerta commerciale e di ristorazione è stata recentemente rinnovata con due nuovi negozi di ottica e profumeria, oltre all'ampliamento dell'affermata pasticceria in prossimità dell'area accettazione. Nella zona esterna, sotto il grande porticato, sono stati attivati diversi esercizi per la vendita di prodotti alimentari tipici, elettronica e artigianato. Anche i servizi di autonoleggio sono stati sviluppati, con l'arrivo di nuove compagnie.

Per migliorare gli altri servizi aggiuntivi, sono state incrementate ed è stata data maggiore visibilità alle postazioni di ricarica per cellulari e computer; inoltre, è stato potenziato il controllo sulla funzionalità dei distributori di bevande e snack.

Nel 2017 interverremo per incrementare ulteriormente l'offerta commerciale, migliorare il servizio Wi-Fi e per dotare l'area imbarchi di una zona fumatori.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	85%	83%

Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	94%	93%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	100%
Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	94%	92%
Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	92%	90%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	85%	85%

### **Servizi di informazione alla clientela**

Sul nostro sito web, disponibile agli indirizzi [www.lameziaairport.it](http://www.lameziaairport.it) e [www.sacal.it](http://www.sacal.it), potrete trovare gli aggiornamenti in tempo reale sugli orari dei voli, oltre a tutte le informazioni sul nostro aeroporto. Il sito sarà rinnovato nel corso del 2017, con una nuova veste grafica ed una migliore navigabilità.

I passeggeri hanno sinceramente gradito i miglioramenti sin qui apportati ai sistemi informativi dell'aerostazione, in particolare la grande parete attrezzata nell'atrio principale con una serie di monitor che riportano gli orari dei voli e altre notizie ed informazioni utili ai passeggeri, tra cui gli orari degli autobus che collegano l'aeroporto con numerose città calabresi.

Come avviene ormai da diversi anni, i giudizi premiano anche il comportamento del nostro personale, con apprezzamenti sempre superiori al 95%.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	93%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	98%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	96%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security)	% passeggeri soddisfatti	99%	98%
Percezione complessiva efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica)	% passeggeri soddisfatti	100%	97%

### **Servizi sportello/varco**

Nel 2016 sono ulteriormente migliorati i tempi di attesa ai check-in ed il giudizio dei passeggeri conferma tale miglioramento.

Eccellente anche il giudizio sul servizio biglietteria.

I tempi d'attesa ai controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza registrati nel 2016 sono invece aumentati rispetto agli anni precedenti, in quanto le attuali misure antiterrorismo prevedono livelli di sicurezza molto elevati. Tenuto conto che non è prevedibile a breve una variazione nella tipologia dei controlli, per il 2017 SACAL ritiene di confermare il dato consolidato nel 2016.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	100%	97%
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	7'	10'

Percezione del tempo di attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	96%	95%
Tempo di attesa in coda ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	8'	8'

### **Integrazione modale**

Migliora ulteriormente il giudizio sulla segnaletica stradale, che nell'area aeroportuale è dotata di indicazioni anche in lingua inglese.

Il valore di gradimento per i collegamenti tra l'aeroporto e le principali destinazioni calabresi consolida il deciso incremento ottenuto progressivamente negli ultimi anni. Tuttavia, il risultato non è ancora pienamente soddisfacente, nonostante l'impegno della Regione Calabria, che ha fatto diventare il nostro aeroporto un hub per il trasporto intraregionale, con più di 100 autobus di linea che transitano ogni giorno davanti l'aerostazione. Risultano tuttora avvertite le necessità di una migliore coincidenza tra gli orari degli aerei ed i collegamenti con autobus di linea, e di tariffe più concorrenziali da parte di alcuni gestori dei servizi di trasporto.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	93%	90%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	72%	70%



## QUALITÀ DEI SERVIZI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Con la Circolare GEN-02A, ENAC ha definito gli indicatori della qualità da monitorare per i servizi erogati dai Gestori aeroportuali a favore dei passeggeri a ridotta mobilità (PRM).

Anche in questo caso, il monitoraggio degli indicatori viene eseguito mediante una misurazione di eventi concreti (monitoraggio sulla qualità erogata) o di percezioni (sondaggio sulla qualità percepita).

Gli indicatori che seguono attestano i risultati qualitativi raggiunti dal servizio di assistenza fornito nel 2015 da SACAL ai PRM che utilizzano l'aeroporto di Lamezia Terme per i propri spostamenti.

### **Efficienza dei servizi di assistenza**

I tempi di attesa per ricevere assistenza sono risultati anche nel 2016 molto contenuti. Per tutti gli indicatori, i valori conseguiti e promessi sono di gran lunga migliori rispetto ai target fissati dal Doc. 30 dell'ECAC. L'assistenza risulta generalmente più rapida per quei passeggeri che hanno prenotato l'assistenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
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 nel 90% dei casi	1'40"	2'
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 nel 90% dei casi	5'25"	6'
Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	3'42"	4'
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 nel 90% dei casi	3'21"	5'

### **Sicurezza per la persona (safety)**

L'aeroporto è dotato di mezzi elevatori e rampe mobili per lo sbarco e l'imbarco dei PRM. Il servizio di assistenza dispone inoltre di un nutrito parco di sedie a rotelle di dimensioni diverse. I mezzi e le attrezzature vengono sottoposti a numerose verifiche di funzionalità, in accordo alle frequenze stabilite.

Il servizio dedicato all'assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità è svolto da personale SACAL specificatamente addestrato e gode della piena soddisfazione da parte degli utenti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	97%

### **Informazioni in aeroporto**

Nel terminal ed all'esterno è disponibile un sistema di mappe tattili e percorsi per non vedenti e ipovedenti, che si prolungano fino alle fermate dei mezzi pubblici. Il sistema sarà adeguato ed ampliato nel corso del 2017.

Informazioni in braille sono disponibili ai banchi check-in ed alle biglietterie. La versione in braille della Carta dei diritti del passeggero è consultabile nella Sala Amica, alle biglietterie e presso gli addetti all'assistenza. La segnaletica interna evidenzia anche i servizi dedicati in esclusiva ai PRM (Sala Amica, toilette).

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sulla accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99%	95%

### **Comunicazione con i passeggeri**

L'assistenza SACAL è contattabile telefonicamente tutti i giorni e dispone di un indirizzo di posta elettronica dedicato. La rapidità della risposta alle richieste d'informazioni è garantita dal presidio costante degli addetti. Nel 2016 il tasso di reclami ricevuti per i servizi ai PRM è stato pari a 1 su oltre 30.000 passeggeri assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,03‰	0,1‰

### **Confort in aeroporto**

La sala dedicata ai PRM è nell'area accettazione, subito prima dei controlli di sicurezza. In sala imbarchi è disponibile un'area riservata ai PRM con gate dedicato.

Le toilette per passeggeri a ridotta mobilità sono disponibili in tutte le zone dell'aerostazione.

Sotto la pensilina antistante il terminal sono attive due colonnine con sistemi di chiamata per richiedere assistenza. Dai parcheggi aeroportuali è possibile contattare il personale dedicato telefonando al n. 0968.414401.

Nelle aree di parcheggio sono disponibili 36 posti auto riservati ai PRM.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	99%	95%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	99%	95%

### **Aspetti relazionali e comportamentali**

Infine, permangono assolutamente positivi i riscontri dei PRM sul personale SACAL addetto all'assistenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%



## COMUNICARE CON SACAL

Suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni e reclami aiutano la SACAL ad attuare la propria politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Per tale motivo siamo ben lieti di ricevere i Vostri suggerimenti e le Vostre segnalazioni e c'impegniamo a gestire i reclami conformemente alla norma UNI 10600, fornendo chiarimenti e risposte scritte entro 30 giorni dai Vostri rapporti.

La procedura di gestione dei reclami è stata adottata da ENAC e fa parte del Regolamento di Scalo vigente nell'aeroporto di Lamezia Terme.

Per consentirVi di comunicare con noi in maniera semplice ed efficace, sono a Vostra disposizione:

- Il nostro indirizzo internet: *info@sacal.it*;
- Un servizio telefonico di ricezione messaggi, operativo 24 ore su 24 (fax 0968.414251).

Se volete comunicare con SACAL per posta, basta scrivere a:

*S.A.CAL. S.p.A.  
Direzione Generale  
c/o Aeroporto Civile Internazionale  
88046 Lamezia Terme (CZ) – ITALY*

**In ogni caso, Vi preghiamo di specificare il Vostro nominativo e un Vostro recapito, in modo da consentire al nostro personale di contattarVi per i dovuti chiarimenti o risposte.**

All'interno di questo fascicolo e in aerostazione, presso l'ufficio informazioni, potrete trovare appositi moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami. Il nostro personale sarà lieto di aiutarVi nella compilazione degli stessi. Una volta compilati, i moduli possono essere consegnati ai nostri addetti o inviati per posta.

Ricordiamo che eventuali richieste di risarcimento per disservizi connessi al volo devono essere trasmesse alle Compagnie Aeree con cui i passeggeri viaggiano, avendo stipulato con esse il contratto di trasporto. Ciascuna Compagnia ha le proprie procedure per la gestione di tali richieste, che Vi consigliamo di consultare prima del viaggio.

Nel caso in cui riteniate la risposta ottenuta a Voi sfavorevole o non completamente soddisfacente, potrete avanzare istanza presso le competenti Autorità giudiziarie.

I dati annuali statistici sui reclami ricevuti da SACAL sono comunicati a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso il nostro ufficio informazioni.



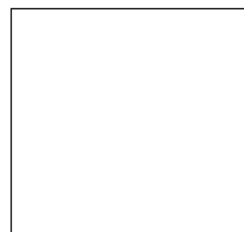


**SUGGERIMENTO / SEGNALAZIONE / RECLAMO**  
**SUGGESTION / REPORT / CLAIM**

Nome <i>Name</i>	Cognome <i>Surname</i>	
e-mail <i>e-mail</i>	Tel. <i>Ph.</i>	
Indirizzo di residenza <i>Permanent Address</i>		
Città <i>City</i>	CAP <i>Post code</i>	Nazione <i>Country</i>
Recapito temporaneo (valido fino al ...) <i>Temporary Address (validity)</i>		
Città <i>City</i>	CAP <i>Post code</i>	Nazione <i>Country</i>
Testo <i>Text</i>		
Data <i>Date</i>	I dati personali comunicati saranno trattati da S.A.CAL esclusivamente per consentire un riscontro al presente rapporto, in accordo a quanto previsto dalla informativa disponibile sul sito internet <a href="http://www.sacal.it">www.sacal.it</a> , sezione "privacy". --- <i>The above personal data will be processed by S.A.CAL exclusively in order to provide an answer to this report, in accordance with the procedure published on the web site <a href="http://www.sacal.it">www.sacal.it</a>, section "privacy".</i>	
In caso di reclamo, S.A.CAL. si impegna a riscontrare il presente rapporto entro 30 giorni dalla ricezione. --- <i>In case of claim, S.A.CAL. will answer to this report within 30 days.</i>		
⇓⇓⇓ <b>Da compilare a cura della S.A.CAL. *** To be filled in by S.A.CAL. ⇓⇓⇓</b>		
Suggerimento n° _____	Segnalazione n° _____	Reclamo n° _____
Ricezione in data: _____		
Unità/Ente competente: _____	Riscontro al Cliente in data: _____	Firma: _____

Mod. QSM 001 Rev. 4

1/1



Spett.  
S.A.CAL. s.p.a.  
Direzione Generale  
c/o Aeroporto Civile Internazionale  
88046 Lamezia Terme (CZ) - Italy



# Guida ai Servizi

---

# INDICE

<b>L'aeroporto di Lamezia Terme</b>	pag. 20
<b>Come si arriva in aeroporto</b>	pag. 20
<b>Orientarsi in aeroporto</b>	pag. 21
<b>Parcheggi</b>	pag. 23
<b>Servizi di autonoleggio</b>	pag. 24
<b>Informazioni utili per il passeggero</b>	pag. 25
<b>Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione</b>	pag. 27
<b>Numeri di pubblica utilità</b>	pag. 30

## L'AEROPORTO DI LAMEZIA TERME

L'aeroporto di Lamezia Terme, aperto 24 ore al giorno e situato al centro della Calabria, con un bacino d'utenza molto vasto, che si estende oltre i confini regionali.

Dall'aeroporto, grazie alla sua posizione geografica favorevole, sono facilmente raggiungibili le più importanti località turistiche della Calabria.

L'aeroporto di Lamezia Terme dista:

- 1 Km dallo svincolo dell'autostrada A3
- 2 Km dalla stazione ferroviaria di Lamezia Terme Centrale
- 3 Km dalla città di Lamezia Terme
- 8 Km dalle terme di Caronte
- 30 Km da Pizzo
- 35 Km da Catanzaro
- 36 Km da Vibo Valentia e dal porto turistico di Vibo Marina
- 42 Km dal sito archeologico di Roccelletta di Borgia
- 60 Km da Tropea
- 65 Km da Soverato
- 65 Km da Cosenza
- 80 Km dalla stazione sciistica di Villaggio Palumbo – Sila
- 90 Km dalla stazione sciistica di Camigliatello – Sila
- 100 Km da Isola Capo Rizzuto
- 110 Km da Crotona
- 130 Km dal Parco Nazionale del Pollino
- 135 Km da Reggio Calabria
- 136 Km dal Parco Nazionale dell'Aspromonte
- 155 Km dal porto turistico dei laghi di Sibari

## COME SI ARRIVA IN AEROPORTO

*In auto:*

- Da Catanzaro: strada statale 280 (a 4 corsie)
- Da Cosenza: autostrada A3
- Da Crotona: strada statale 106 fino a Catanzaro e strada statale 280
- Da Reggio Calabria: Autostrada A3 o strada statale 18
- Da Vibo Valentia: Autostrada A3 o strada statale 18

*In treno:*

La stazione di Lamezia Terme Centrale, principale snodo ferroviario della provincia di Catanzaro, è collegata all'aeroporto con autobus e taxi.

*In autobus:*

L'aeroporto è collegato ad alcune delle principali città calabresi, con autobus gestiti dalle seguenti compagnie:

- Lamezia Multiservizi (tel. 0968.441812, sito web [www.lameziamultiservizi.it](http://www.lameziamultiservizi.it)): linee urbane per la città di Lamezia Terme.
- Ferrovie della Calabria (Servizio clienti tel. 328.2391117 – 328.2391123, sito web [www.ferroviedellacalabria.it](http://www.ferroviedellacalabria.it)): linee per Catanzaro, Germaneto, Catanzaro Lido, Cosenza, UNICAL (Rende), Falerna, Vibo Valentia, Tropea, Angitola.



- Autolinee Federico (tel.0965.644747, sito web [www.autolineefederico.it](http://www.autolineefederico.it)): linee per Locri, Soverato, Germaneto, UNICAL (Rende).
- Bilotta Autoservizi (tel. 0968.21527, sito web [www.bilottaautolinee.it](http://www.bilottaautolinee.it)): linee per Martirano Lombardo, Nocera Terinese, Falerna, Lamezia Terme (Stazione L.T. Centrale, Nicastro, Sambiase), Catanzaro, Germaneto, Catanzaro Lido.
- Consorzio Autolinee (tel. 0984.401458, sito web [www.consorzioautolinee.it](http://www.consorzioautolinee.it)): linee per Paola, Falerna, Germaneto.
- GBV (tel. 0963.94118): linee per Vibo Valentia, Lamezia Terme (Stazione L.T. Centrale), Catanzaro.
- Genco Bus (tel. 0963.41741, sito web [www.gencobus.it](http://www.gencobus.it)): linee per Vibo Valentia, Angitola, Lamezia Terme (Stazione L.T. Centrale), Catanzaro.
- Gruppo Romano (tel. 0962.21709, sito web [www.autolineeromano.com](http://www.autolineeromano.com)): linee per Catanzaro, Cosenza, Crotona e Lamezia Terme (Nicastro).
- I.A.S. (tel. 0983 565635, sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com)): linee per Rossano, Corigliano, Acri, Cosenza, UNICAL (Rende), Catanzaro, Messina, Taormina, Catania.
- Lirosi Autoservizi (tel. 0966.57552, sito web [www.lirosiautoservizi.com](http://www.lirosiautoservizi.com)): linee per Reggio Calabria, Palmi, Gioia Tauro, UNICAL (Rende), Catanzaro, Germaneto.
- AMACO (tel. 0984.8830894, cell. 328.9877343 e 333.4397680, sito web [www.al-volo.net](http://www.al-volo.net)): servizio di minibus su prenotazione da/per Cosenza.

L'aeroporto è inoltre collegato con la stazione ferroviaria di Lamezia Terme Centrale tramite un comodo servizio pubblico di navetta ad alta frequenza. Gli orari sono disponibili sul sito [www.lameziamultiservizi.it](http://www.lameziamultiservizi.it).

Nel periodo estivo si aggiungono altre linee di autobus, che collegano l'aeroporto con alcune località turistiche (Praia a Mare, Sibari).

Gli orari variano con le stagioni e possono essere richiesti direttamente ai gestori oppure in aeroporto presso l'ufficio informazioni (info-point) o le bacheche presenti nei parcheggi autobus.

*In taxi:*

E' possibile prenotare corse ai numeri telefonici 0968.51722 (aeroporto) o 0968.51723 (stazione ferroviaria).

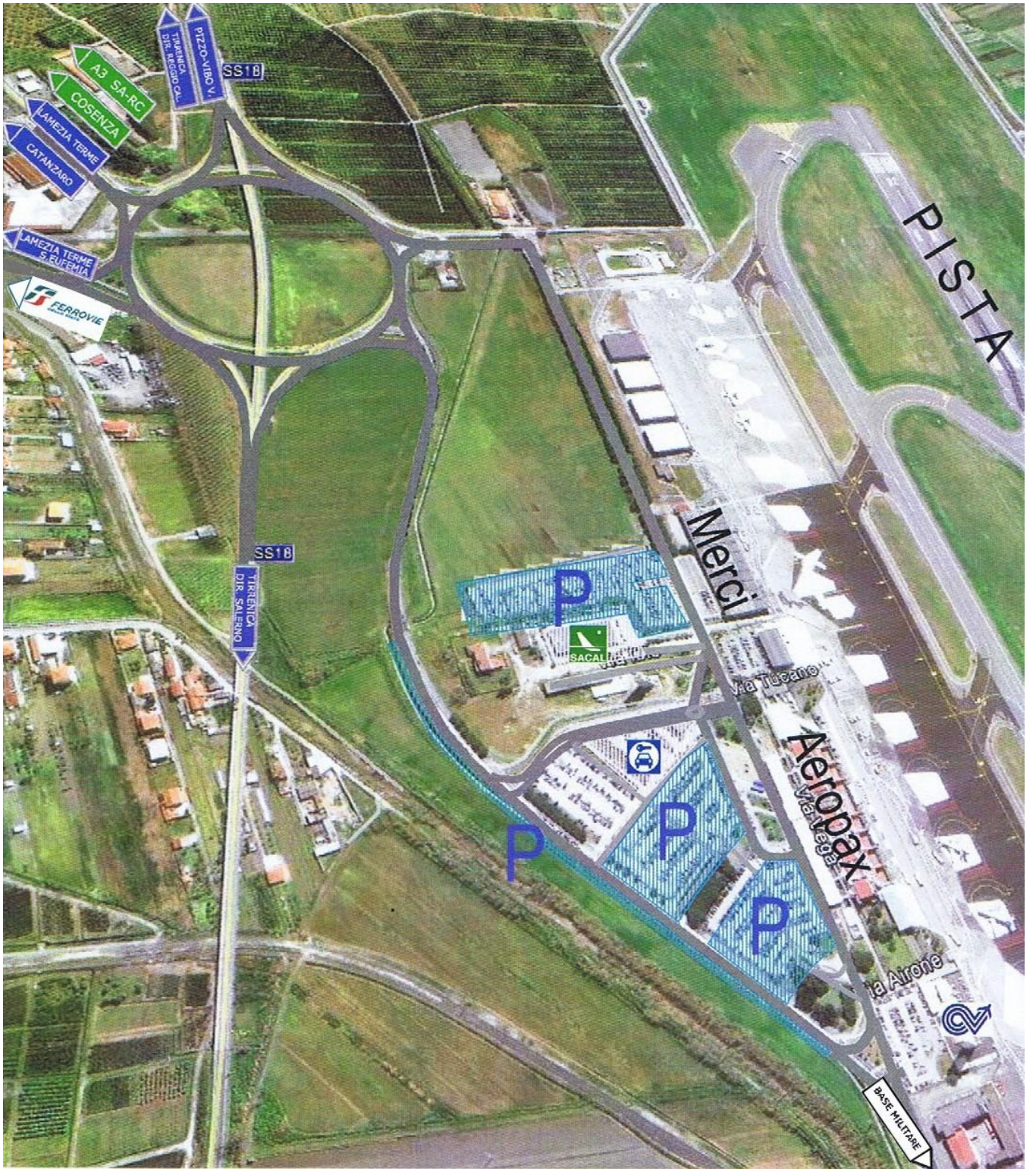
## **ORIENTARSI IN AEROPORTO**

L'aeroporto è dotato di due accessi, che partono da una stessa rotatoria di connessione con tutte le direttrici principali.

Il primo accesso porta al settore partenze dell'aerostazione passeggeri, mentre dal secondo si raggiungono il settore arrivi ed il terminal merci.

L'aerostazione passeggeri è l'edificio più imponente dell'aeroporto, affiancato dai parcheggi e dagli uffici degli autonoleggiatori. Più distaccato è il terminal merci, con gli uffici degli spedizionieri.

La planimetria seguente vi aiuterà a comprendere meglio la viabilità interna dell'aeroporto ed a localizzare la vostra destinazione.



## PARCHEGGI

L'aeroporto dispone di un sistema di parcheggi che assicura assoluta praticità e rapidità di movimento, con politiche tariffarie particolarmente convenienti. Potete contare su:

- 700 posti auto a pagamento nel parcheggio P1, a pochi metri davanti l'aerostazione, ideale per soste brevi. Il parcheggio è dotato nella zona centrale di una cassa manuale (aperta dalle 8:00 alle 24:00) e di due casse automatiche.
- 550 posti auto a pagamento (parcheggio P2), davanti il terminal merci, con tariffe ancora più economiche per lunghe soste. In prossimità dell'uscita dal parcheggio sono disponibili due casse automatiche.
- 100 posti auto gratuiti, distribuiti lungo la viabilità d'accesso.
- 70 posti auto con parchimetro, nelle immediate vicinanze dell'aerostazione passeggeri, con 5 casse automatiche che accettano monete di vari tagli.
- 350 posti auto riservati alle auto a noleggio.
- 36 posti riservati ai passeggeri a ridotta mobilità, distribuiti nelle diverse aree di parcheggio.

Sotto la pensilina dell'aerostazione le auto private possono effettuare brevi fermate esclusivamente per il carico e lo scarico dei bagagli, mentre non è consentita la sosta.

I parcheggi con parchimetro, dedicati a chi effettua brevi soste in aeroporto, prevedono una tariffa oraria di 1,00 € / ora, mentre i parcheggi a pagamento P1 e P2 hanno tariffe variabili in funzione della permanenza (nel P2 è concessa la sosta gratuita per i primi 30 minuti):

SOSTA A FASCE ORARIE	P1	P2
Fino a 30 minuti	= 1 ora	gratis
Fino a 1 ora	<b>€ 2.50</b>	<b>€ 2.00</b>
<b>Fino a 3 ore</b>	€ 3.50	= 6 ore
Fino a 6 ore	= 12 ore	€ 3.00
Fino a 12 ore	€ 12.00	€ 10.00
<b>Fino a 24 ore (1 giorno)</b>	<b>€ 16.00</b>	<b>€ 14.00</b>
Fino a 36 ore	€ 20.00	= 48 ore
Fino a 48 ore (2 giorni)	€ 24.00	€ 20.00
Fino a 60 ore	€ 27.00	= 72 ore
Fino a 72 ore (3 giorni)	€ 32.00	€ 26.00
Fino a 96 ore (4 giorni)	€ 39.00	€ 32.00
Fino a 120 ore (5 giorni)	€ 44.00	€ 36.00
Fino a 144 ore (6 giorni)	€ 49.00	€ 40.00
<b>Fino a 168 ore (7 giorni)</b>	<b>€ 55.00</b>	<b>€ 45.00</b>
Oltre il 7° giorno: per giorno o frazione di giorno	€ 5.00	€ 4.00

ABBONAMENTI	P1/P2
Semestrale	€ 450,00
Annuale	€ 800,00

Le casse dei parcheggi P1 e P2 accettano pagamenti in contanti (monete e banconote), con carte di credito e con bancomat.

Il parcheggio a pagamento P1 è aperto dalle ore 8.00 fino alle ore 24.00.

Il parcheggio a pagamento P2 è sempre aperto.



## SERVIZI DI AUTONOLEGGIO

Gli uffici e i parcheggi delle società di autonoleggio sono situati a circa 100 metri dall'aerostazione, immediatamente visibili sulla destra, all'uscita dal terminal.

Le società attualmente presenti presso l'aeroporto di Lamezia Terme sono:

**avis budget group**

tel. 0968 51508

**Hertz**

tel. 0968 51533

**Maggiore**

tel. 0968 53662

**Europcar**

tel. 0968 53918

**winrent**  
YOUR CAR RENTAL

tel. 0968 53690

**Sicily by Car**

tel. 0968.411088

**LOCAUTO**  
Rent a car

tel. 0968 418555

**AutoviA**

tel. 0968 419483

**GOLDCAR**  
rental

tel. 06 45209





## INFORMAZIONI UTILI PER IL PASSEGGERO

### *Controlli di sicurezza*

Dopo aver completato le operazioni di check-in, per accedere all'area d'imbarco è necessario effettuare i controlli di sicurezza presso le apposite postazioni dotate di metal detector per il controllo dei passeggeri e di apparati radiogeni per il controllo dei bagagli a mano. Per espletare tale operazione, è indispensabile esibire la carta di imbarco e depositare nelle apposite vaschette cappotti, giacche, chiavi, portamonete, cinture, fibbie, oggetti metallici, cellulari, tablet, personal computer.

Nel bagaglio a mano è consentito portare solo una piccola quantità di liquidi (creme, lozioni, oli, profumi, spray, schiume da barba, deodoranti, gel, sostanze in pasta, dentifrici) in recipienti ciascuno con capacità massima di 100 millilitri o di misura equivalente (100 grammi), che dovranno essere inseriti in sacchetti di plastica trasparente e richiudibili (capienza massima di 1 litro) e presentati al controllo separatamente dal resto del bagaglio.

Inoltre è consentito portare alimenti per bambini, medicinali in forma liquida e siringhe purché accompagnati da relativa prescrizione medica.

Non sono ammessi, indosso e nel bagaglio a mano, oggetti che possano costituire armi improprie (ad es. forbici, coltelli, lime di metallo, taglierine, giraviti, scalpelli) indipendentemente dalle misure.

Per ridurre i tempi di attesa ai controlli di sicurezza è richiesta la massima collaborazione dei passeggeri. La normativa europea in vigore è inderogabile, pertanto gli addetti alla sicurezza sono obbligati ad applicarla.

### *Formalità doganali*

#### *Effetti personali del passeggero*

I passeggeri in partenza verso Paesi extra-europei possono trasportare apparecchiature fotografiche, videocamere, personal computer, orologi, purché accompagnati da una ricevuta di acquisto. In mancanza di tali documenti, si consiglia di produrre, presso l'ufficio doganale di partenza, una dichiarazione di possesso da esibire al rientro.

#### *Trasporto valuta*

I passeggeri provenienti o in partenza verso Paesi extracomunitari possono portare al seguito denaro contante o valori assimilati se gli importi complessivi sono inferiori a 10.000 €. Oltre questo importo, sono obbligati a compilare una dichiarazione, da sottoscrivere e depositare esclusivamente presso gli uffici doganali al momento dell'entrata nello Stato o in uscita dallo stesso. La mancata dichiarazione costituisce violazione della normativa valutaria e comporta una sanzione.

Per approfondimenti sulle formalità doganali potete consultare la "Carta doganale del viaggiatore" sul sito [www.agenziedoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziedoganemonopoli.gov.it).

### *Formalità sanitarie*

I passeggeri che intendono visitare determinate destinazioni devono documentarsi sull'obbligo delle vaccinazioni contro specifiche malattie. E' dunque consigliabile consultare il proprio medico curante almeno 4-6 settimane prima della partenza.



Alcuni Stati, ad esempio, richiedono ai viaggiatori la certificazione attestante la negatività degli anticorpi per il virus dell'AIDS (HIV), quale condizione per accedere sul loro territorio, oppure il Certificato di Vaccinazione contro la Febbre Gialla (Vaccinazione anti-amarillica).

Se si decide di viaggiare in Europa, è necessario portare con sé la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM), che dà diritto, nei paesi della Comunità Europea ed in Svizzera, all'assistenza sanitaria gratuita, cioè, in caso di necessità, ad usufruire delle stesse prestazioni (visite mediche, ricoveri ospedalieri, ecc.) previste per i cittadini del paese visitato.

Per ulteriori informazioni sulle formalità sanitarie potete visitare il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) aggiornato a cura del Ministero degli Affari Esteri.



## SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

Presso l'aerostazione passeggeri di Lamezia Terme è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- ✓ Un ufficio informazioni nell'atrio arrivi, gestito da SACAL, per sapere tutto sui servizi dell'aeroporto di Lamezia Terme.
- ✓ Due uffici per l'assistenza bagagli, con banchi dedicati ai voli assistiti dai diversi operatori. Non è disponibile il servizio di deposito bagagli.
- ✓ Un ufficio oggetti smarriti, gestito da SACAL presso l'ufficio Terminal, al piano superiore dell'aerostazione.
- ✓ Un'esclusiva Sala VIP, al piano superiore dell'aerostazione, riservata ai *frequent flyer* Alitalia. La sala è attrezzata con tutti i comfort e servizi, inclusa una postazione per il check-in. In essa è possibile conversare comodamente e ristorarsi con soft drinks, collegarsi ad internet e guardare la TV.
- ✓ Una sala Amica, dove i passeggeri a ridotta mobilità e le famiglie con neonati possono sostare in tranquillità, in attesa del proprio volo o di eventuali accompagnatori. La Sala Amica è localizzata nell'area accettazione, prima dei controlli di sicurezza. I passeggeri a ridotta mobilità dispongono anche di un'area pre-imbarco riservata accanto al gate dedicato (n. 4). Inoltre, presso alcune toilette del terminal sono disponibili fasciatoi per i neonati.
- ✓ Postazione di primo soccorso sanitario, gestito da personale medico specializzato. Il servizio è sempre attivo ed è dotato di autoambulanza, defibrillatore e medicinali per il primo intervento.
- ✓ Shopping center, aperto ogni giorno dalle 8.00 alle 20.00, sia nella zona pubblica del terminal, sia nelle sale d'imbarco, sia nell'area esterna coperta davanti l'aerostazione. Le aree commerciali offrono una selezione di diversi negozi, a cominciare da quelli dedicati al "made in Calabria", dalla produzione enogastronomia, che vanta tipicità straordinarie e prodotti d'eccellenza, alle creazioni di artigianato locale, gioielleria ed argenteria. Completano l'offerta commerciale negozi di abbigliamento e accessori, ottica, profumi e cosmetici, articoli da viaggio, una parafarmacia, una rinomata pasticceria/gelateria e due edicole, che propongono anche novità librerie ed articoli per fumatori.
- ✓ Servizi di ristorazione che comprendono, al piano principale:
  - bar/paninoteca nell'atrio arrivi, aperto dalle ore 6.00 fino alle ore 22.30,
  - bar/pasticceria in zona check-in, aperto dalle ore 5.30 fino alle ore 22.00,
  - *lounge bar* con tavola calda ed enoteca in sala imbarchi (gate 1), aperto dalle ore 6.00 fino alle ore 22.00,
  - snack-bar in sala imbarchi (gate 5), aperto dalle ore 6.00 fino alle ore 22.00,
  - pizzeria/rosticceria nell'atrio arrivi, aperta dalle ore 11.00 alle ore 15.00 e dalle ore 17.30 alle ore 21.30.

Al piano superiore è disponibile un ristorante self-service, aperto dalle 12.00 fino alle ore 14.45. Nella stagione caratteristica l'orario degli esercizi di ristorazione viene esteso, adeguandolo all'operatività aeroportuale.

Nella sala riconsegna bagagli, nelle sale imbarchi, presso gli uffici autonoleggio e sul marciapiede antistante l'aerostazione sono inoltre disponibili 11 distributori automatici di bevande e snack.

Infine, nel periodo estivo, sul marciapiede antistante l'aerostazione vengono attivati due chioschi-bar, con area ristoro coperta.

- ✓ Servizi Bancomat e cassa continua, gestiti da Banca MPS e UBI Banca.



- ✓ Una saletta per divertirsi con giochi elettronici, al piano inferiore dell'aerostazione.
- ✓ Telefoni pubblici TIM, ubicati nell'atrio principale dell'aerostazione, che accettano euro, carte di credito e carte telefoniche.
- ✓ Postazioni di ricarica per telefoni cellulari, tablet e altri dispositivi portatili, disponibili in tutte le aree comuni dell'aerostazione.
- ✓ Servizio di connessione internet wireless "Wi-Fi", gratuito per i primi 30 minuti. Per connettersi: accendere il dispositivo (pc portatile, tablet, smartphone) dotato di connettività Wi-Fi; procedere alla registrazione con rilascio immediato delle credenziali di accesso in modo semplice senza password; avviare il *browser* che automaticamente si collegherà alla pagina di login, dotata di una grafica accattivante e personalizzata.
- ✓ Carrelli portabagagli gratuiti (la moneta da inserire nella gettoniera viene restituita al momento del riposizionamento del carrello presso le apposite baie di raccolta).
- ✓ Un'area verde attrezzata con giochi per bambini all'esterno dell'aerostazione, ai margini del marciapiede zona arrivi.

Inoltre, a vantaggio della clientela aeroportuale e del territorio calabrese, in aerostazione è esposta una serie di pregevoli opere pittoriche e scultoree donate dai più importanti artisti calabresi.

Per i passeggeri con problemi di mobilità ridotta temporanea o permanente (PRM), SACAL assicura un'assistenza completa, in partenza o in arrivo:

- In partenza, il passeggero che ha bisogno di assistenza individuale (segnalato dalla compagnia aerea) è accolto in aerostazione dal personale specializzato della Sala Amica. Viene assistito durante il check-in e accompagnato ai controlli di sicurezza, predisposti per accogliere passeggeri con sedia a rotella e portatori di pacemaker, e poi fino al gate d'imbarco. Se necessario, per il trasferimento a bordo viene messo a disposizione del passeggero uno speciale elevatore (ambulift).
- In arrivo, quando la compagnia aerea segnala al nostro aeroporto la presenza di un passeggero che necessita assistenza, all'atterraggio un addetto della SACAL, se necessario, ne facilita lo sbarco attraverso l'utilizzo dell'ambulift. Il passeggero viene quindi accompagnato al controllo documenti, al ritiro dei bagagli e all'esterno dell'aerostazione, fino al mezzo scelto per raggiungere la destinazione desiderata.

Potete contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

Tel: +39-0968-414401

Fax: +39-0968-414403

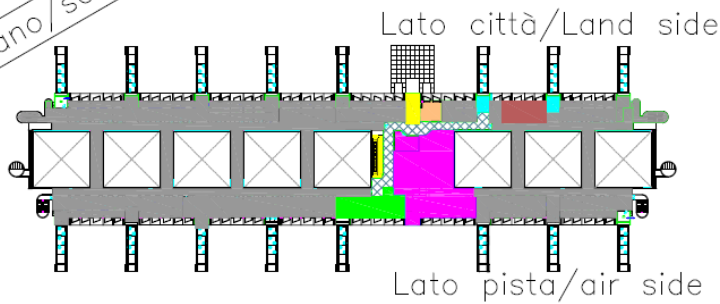
E-mail: [prm@sacal.it](mailto:prm@sacal.it)

Per i bambini di età compresa fra i 5 ai 12 anni non compiuti che partono in aereo da soli, in fase di accettazione l'accompagnatore deve dichiarare all'addetto al check-in le proprie generalità e rilasciare una dichiarazione liberatoria compilata in tutte le sue parti, specificando l'identità della persona che prenderà in consegna il bambino all'aeroporto di destinazione. Il bambino viene dotato di un portadocumenti trasparente (da tenere appeso al collo per tutta la durata del viaggio) nel quale sono inseriti tutti i documenti prescritti per il viaggio. Espletate queste formalità, il minore viene accompagnato a bordo dell'aeromobile a cura di un operatore aeroportuale ed affidato al Capo Cabina dell'aeromobile, al quale viene consegnata copia della documentazione relativa al bambino. All'aeroporto di destinazione viene inviata una comunicazione con la quale si notifica la necessità dell'assistenza.

I piccoli viaggiatori in arrivo vengono assistiti allo sbarco da un operatore aeroportuale che li accompagna all'uscita, fino al ricongiungimento con la persona specificata sui documenti di viaggio del minore.

Le planimetrie seguenti vi aiuteranno a localizzare i vari servizi presenti ai diversi piani dell'aerostazione.

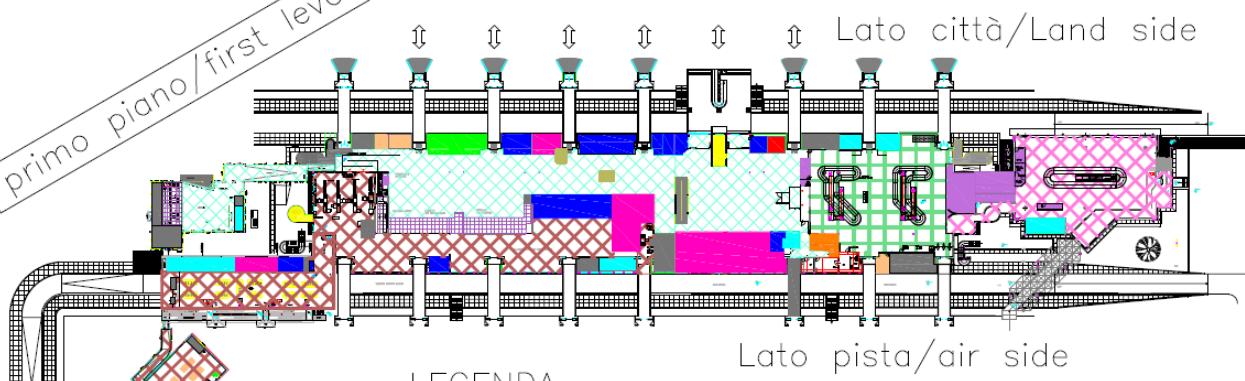
secondo piano/second level



LEGENDA

	SALA RIUNIONI - MEETING ROOM
	SERVIZI IGIENICI - TOILETS
	RISTORANTE - RESTAURANT
	SALA VIP - VIP LOUNGE
	SCALE/ASCENSORI - STAIRS/ELEVATORS/ESCALATORS
	UFFICI - OFFICES
	AREA ACCESSO SERVIZI - ACCESS TO SERVICES
	UFFICIO TERMINAL - TERMINAL SUPERVISOR

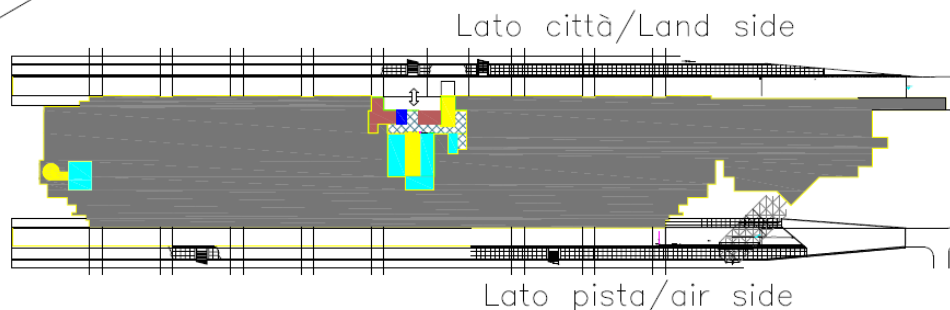
primo piano/first level



LEGENDA

	ARRIVI INTERNAZIONALI - INTERNATIONAL ARRIVALS		ATRIO PRINCIPALE - HALL
	ARRIVI NAZIONALI - DOMESTIC ARRIVALS		ACCETTAZIONE - CHECK-IN
	NEGOZI - SHOPS		SALE D'IMBARCO - DEPARTURE LOUNGES
	BIGLIETTERIE - TICKET COUNTERS		UFFICI - OFFICES
	PRIMO SOCCORSO - FIRST AID		BANCOMAT - CASH DISPENSER
	BAR/PIZZERIA - COFFEE SHOP/PIZZERIA		ASSISTENZA BAGAGLI - LOST & FOUND
	SERVIZI IGIENICI - TOILETS		SCALE/ASCENSORI - STAIRS/ELEVATORS/ESCALATORS
	DOGANA - CUSTOMS		SALA AMICA - COURTESY LOUNGE
	INFORMAZIONI - INFO-POINT		

piano terra/ground level



LEGENDA

	SERVIZI IGIENICI - TOILETS
	UFFICI - OFFICES
	SCALE/ASCENSORI - STAIRS/ELEVATORS/ESCALATORS
	SALA GIOCHI - GAME ROOM
	AREA ACCESSO SERVIZI - ACCESS TO SERVICES

## NUMERI UTILI

In aeroporto	Contatti	Orario di servizio
Info-point	0968.414385	8:00-20:00
Assistenza Passeggeri a Ridotta Mobilità	0968.414401 - fax 0968.414403	5:00-00:00
Primo Soccorso Aeroportuale	0968.414350	24h
Oggetti smarriti	0968.414385	10:00-12:00/15:00-17:00
Assistenza bagagli SACAL	0968.414335 (controllo pratiche)	10:00-12:00/18:00-20:00
Assistenza bagagli Alitalia	06.65640	24h
Parcheggio a pagamento	0968.414377	8:00-24:00
Taxi	0968.51722	8:00-24:00
Direzione Aeroportuale ENAC	0968.414345 - fax 0968.414360	8:00-15:30
Carabinieri	0968.51520	5:30-24:00
Dogana	0968.411205	0:00-2:00 / 6:00-24:00
Guardia di Finanza	0968.51713	6:00-24:00
Polizia di Frontiera	0968.419296	24h
<b>Pubblica utilità</b>		
Ospedale	0968.2081	24h
Vigili del Fuoco	155	24h
Stazione Ferroviaria	1478.88088	24h
Polizia Municipale	0968.22130	8:00-20:00

Autolinee per i maggiori centri		
Lamezia Multiservizi	800.255898	24h
Ferrovie della Calabria	328.2391117	9:00 – 13:30
Autolinee Federico	0965.644747	9:00-17:30, sab 9:00-13:00, 15:00-16:30
Bilotta Autoservizi	0968.21527	8:30-13:00, 16:00-19:00, sab 8:30-13:00
Consorzio Autolinee	0984.35706	7:30 – 19:30
GBV	0963.94118	8:30-12:30, 15:00-17:00, sab 8:30-12:30
Genco Bus	0963.41741	9:15-13:00, 15:30-19:00, sab 9:15-13:00
Gruppo Romano	0962.21709	6:30 – 18:30
I.A.S.	0983 565635	9:00 – 13:00, 16:30 – 18:30
Lirosi Autoservizi	0966.57552	8:30-12:30, 14:30-22:00, sab 8:30-12:30, 14:30-18:30 dom 10:30-12:30, 16:30-22:00
AMACO minibus su prenotazione	0984.8830894 - 328.9877343	8:30 – 13:30, 15:00 – 18:00