



Napoli

Camilla Falsini per Aeroporto Internazionale di Napoli

GENTILE OSPITE

Negli ultimi anni abbiamo lavorato per trasformare l'Aeroporto Internazionale di Napoli in un luogo che possa rappresentare degnamente la ricchezza del territorio campano con l'obiettivo di offrire ai nostri utenti un'esperienza unica. Non un semplice luogo di transito, dunque, ma una parte integrante dell'esperienza di viaggio.

Un obiettivo reso possibile grazie all'ingente programma di investimenti in infrastrutture ed innovazione tecnologica ed al costante lavoro per garantire processi efficienti, percorsi fluidi e funzionali elevati livelli di sicurezza, cortesia e standard qualitativi allineati con quelli dei grandi scali europei. Un lavoro che nel 2015 ha già reso l'Aeroporto di Napoli il più apprezzato in Italia*.

La crescita dell'aeroporto è riconosciuta anche dalle principali compagnie aeree che continuano a scegliere Napoli come crocevia del Mediterraneo, arricchendo il nostro network di nuove destinazioni internazionali.

Il nostro impegno resta quello di lavorare quotidianamente per migliorare sempre di più l'esperienza di viaggio, coniugando efficienza, innovazione e sostenibilità ambientale, ponendo al centro della nostra visione la soddisfazione dei nostri ospiti.

Buona permanenza in aeroporto e buon viaggio
Quality Management GESAC s.p.a.

*Tra gli aeroporti partecipanti al programma ACI Airport Service Quality

L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La sostenibilità dello sviluppo dell'aeroporto, l'attenzione all'ambiente e al territorio sono alla base della nostra politica di gestione. Sono molti i risultati ottenuti sul piano della sostenibilità, che non possono prescindere dal continuo coinvolgimento di tutti gli obiettivi della sostenibilità. Sul fronte della gestione dei rifiuti, in coerenza con gli obiettivi della comunità aeroportuale. Sul fronte della riduzione e nel riciclo dei rifiuti, prefissati continua il nostro impegno nella riduzione e nel riciclo dei rifiuti.

La prosecuzione delle iniziative in materia di efficienza energetica, intraprese già dal 2013 hanno permesso una riduzione di consumi energetici e portato al conseguimento, nel 2015, della certificazione internazionale "Airport Carbon Accreditation" al livello RE-NUCTION, che certifica la riduzione dell'impronta di CO2 dell'Aeroporto.

Anche sul tema del rumore aeroportuale continua l'impegno di Gesac nel continuo monitoraggio dell'impronta acustica e del rispetto della procedura, tra queste, dotazione di delle compagnie aeree. Molte altre iniziative sono in atto, tra queste, dotazione di auto a trazione elettrica, politiche di mobilità sostenibile per il personale e l'adesione ad eventi di sensibilizzazione ambientale per operatori e utenti aeroportuali.

DIRITTI DEL PASSEGGERO

GESAC è costantemente impegnata nel miglioramento degli standard qualitativi di tutti i soggetti operanti in aeroporto e, nel caso di inconvenienti legati al viaggio aereo, si pone come interlocutore terzo nell'ambito del rapporto passeggero-compagnia aerea. Nella **Carta dei Diritti del Passeggero**, documento di riferimento a tutela dei viaggiatori, vengono precisate le casistiche di danno per le quali sono previste forme di risarcimento o compensazione.

Essa è scaricabile da internet al sito: www.enac.gov.it

I passeggeri che intendano portare a conoscenza di GESAC, disservizi e/o danni subiti per le casistiche non contemplate dalla carta dei diritti del passeggero oggetto di copertura assicurativa, possono seguire la procedura indicata nel modulo **Suggerimenti e reclami** allegata alla presente Carta dei Servizi.

LA TUTELA DELLA PRIVACY
L'AEROPORTO INTERNAZIONALE DI NAPOLI CONIUGA LA QUALITÀ E L'EFFICIENZA DEI SERVIZI CON IL RISPETTO E LA TUTELA DELLA PRIVACY.

Per consultare la politica sulla privacy e per qualsiasi informazione o richiesta circa l'esercizio dei propri diritti è possibile consultare il sito:

www.aeroportodinapoli.it
o contattare l'Ufficio Privacy all'indirizzo e-mail: ufficio_privacy@gesac.it

PER UNA CORRETTA INFORMAZIONE SUI SERVIZI EROGATI IN AEROPORTO, E A DISPOSIZIONE DEL CUSTOMER SERVICE GESAC, AL QUALE RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI E PER PRESENTARE OSSERVAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

INDICATORI DI QUALITÀ

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano.	% passeggeri soddisfatti	96,2	97
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99	99
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
Percezione complessiva dei voli	% voli in orario	83	83
Bagagli disguidati complessivi	N° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	1,05	1
Tempo di riconsegna primo bagaglio	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	29	24
Tempo di riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	37	32
Tempo attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi dal block-on	5,18	5,18
Percezione sicurezza servizio rinnovato in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99,9	99
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	% passeggeri soddisfatti	95,9	95,5
Percezione livello di pulizia aerostazione	% passeggeri soddisfatti	99,2	99
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
Percezione disponibilità carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	100	99
Percezione efficienza impianti di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	99,3	99
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	98,5	99
Percezione complessiva livello di comfort	% passeggeri soddisfatti	97,6	97

LA NOSTRA VISION

Diventare principale gateway per il sud Italia dal mondo e fondamentale driver di sviluppo della filiera del trasporto, del turismo e dell'economia del territorio.

E LA MISSION

Rendere agevole e gradevole l'esperienza dei passeggeri attraverso il miglioramento e l'entusiasmo delle nostre persone per essere l'eccezione nell'industria aeroportuale italiana.

AEROPORTO INTERNAZIONALE DI NAPOLI

GESAC S.p.A. - Gestione Servizi Aeroporti Campani - è stata costituita nel 1990 a maggioranza pubblica, su iniziativa del Comune di Napoli, della Provincia di Napoli e dell'Alitalia (la quota di quest'ultima è stata successivamente rilevata dalla SEA di Milano). Nell'agosto del 1997, gli enti pubblici azionisti hanno ceduto alla **BAA**, gruppo inglese leader nel mondo nella gestione aeroportuale, ognuno, il 5% delle azioni in proprio possesso. **Con l'acquisizione del pacchetto azionario di maggioranza da parte di BAA, lo scalo di Napoli è il primo aeroporto italiano ad essere privatizzato.** La privatizzazione maturata dalla consapevolezza dei soci pubblici (Comune di Napoli e Provincia di Napoli) e del management dell'importanza strategica di una gestione privatistica dello scalo per lo sviluppo dell'aeroporto e dell'intero territorio. Nel maggio 1999, BAA cede una quota azionaria pari al 5% all'Interporto Campano Spa (partecipazione oggi detenuta attraverso la società Allport Srl). Nel giugno 2006 il consorzio ADI - Airport Development Investment Ltd - guidato dal gruppo spagnolo Ferrovial, acquisisce la proprietà del gruppo BAA, divenendo l'azionista di riferimento della Società di Gestione. **Il 21 dicembre 2010, in seguito all'accordo siglato il 1° ottobre, è stata perfezionata la cessione della maggioranza azionaria di GESAC**, e dunque il passaggio definitivo dal gruppo spagnolo Ferrovial al gruppo italiano F2I - Fondi Italiani per le Infrastrutture - SGR. In data 6 febbraio 2015 F2I ha firmato un accordo di vendita del 49% di F2I Aeroporti S.p.A. alla cordata composta da Ardian (60%) e Credit Agricole Assurances (40%). A seguito di questa cessione F2I Aeroporti ha cambiato la sua denominazione sociale in 2i Aeroporti Spa. **2i Aeroporti** è la holding che oggi detiene, oltre al 54,5% di SAGAT S.p.A. (che a sua volta detiene il 72,2% di SAB S.p.A. Aeroporto di Bologna), anche il 35,7% di SEA S.p.A. (Aeroporto di Milano Malpensa e Linate) e il 70% di GESAC S.p.A. (Aeroporto di Napoli).

Con 6.163.188 passeggeri, nuovo massimo storico del traffico, lo scalo ha confermato la sua vocazione internazionale a livello europeo fra gli aeroporti della stessa categoria di traffico.

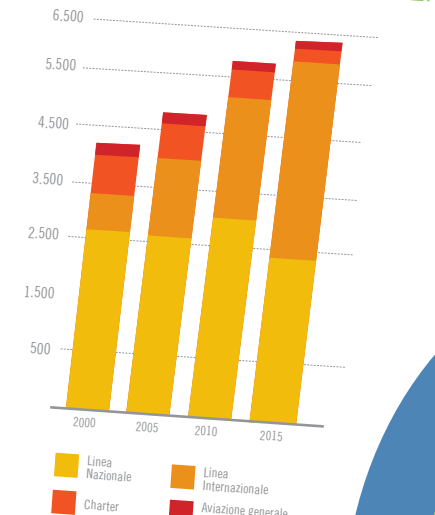
Il traffico passeggeri dell'Aeroporto di Napoli è notevolmente cresciuto negli ultimi dieci anni, grazie soprattutto al potenziamento del network con nuovi collegamenti di linea diretti e charter nazionali e internazionali. L'incremento delle destinazioni internazionali e l'aumento delle frequenze delle rotte già esistenti confermano la vocazione internazionale dello scalo partenopeo.

L'AEROPORTO IN CIFRE*

passeggeri 6.163.188
movimenti (decollì e atterraggi) 59.453
merce + posta 10.728 tonnellate
piazzole di sosta aeromobili 26
banchi di accelerazione 56
compagnie aeree di linea 28

*dati relativi all'anno 2015.

IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO DI NAPOLI



L'AEROPORTO INTERNAZIONALE DI NAPOLI SERVE UN NETWORK DI 63 DESTINAZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI E OLTRE 50 DESTINAZIONI CHARTER, COLLEGATE DAI PRINCIPALI VETTORI ITALIANI E STRANIERI (2015)

MAPPA TERMINAL



Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	60,7	75
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop	% passeggeri soddisfatti	86	90
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% passeggeri in arrivo / partenza compatibili con l'orario apertura bar	100	100
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	n.d.	95
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	n.d.	90
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	97	98
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	93,4	95
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	100	99

SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety)

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
Percezione sulla stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% Passeggeri PRM soddisfatti	97,8	98
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% Passeggeri PRM soddisfatti	n.d.	99

INFORMAZIONI IN AEROPORTO

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motore rapportato al numero totale delle informazioni essenziali.	% 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 rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul totale delle informazioni/istruzioni	100	100
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% Passeggeri PRM soddisfatti	100	99

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
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	0,02

COMFORT IN AEROPORTO

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% Passeggeri PRM soddisfatti	100	99
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, chioschi di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	100	95
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% Passeggeri PRM soddisfatti	100	99

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2015	OBIETTIVO 2016
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% Passeggeri PRM soddisfatti	100	99
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'engage delle assistenze speciali ai PRM	% Passeggeri PRM soddisfatti	100	99

GESTIONE AEROPORTUALE

Nel marzo 2003 GESAC assume la gestione totale dell'Aeroporto Internazionale di Napoli sino al 2043. Fra i principali compiti del gestore rientrano:

- progettazione, manutenzione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali;
- pianificazione, coordinamento e sviluppo delle attività commerciali;
- sicurezza aeroportuale;
- customer service;
- gestione operativa dell'aeroporto garantendo la qualità del servizio, la sicurezza e la tutela ambientale.

GESAC S.p.A. ha cerGESAC S.p.A. ha certificato il proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO9001:2008 ed implementato il sistema aeroportuale di gestione per la salute, la sicurezza e l'ambiente, anch'esso certificato ai sensi delle norme ISO14001:2004 e OHSAS18001:2007. La politica del Sistema di Gestione costituisce il documento fondamentale di riferimento, in cui vengono definiti gli impegni per il miglioramento continuo della qualità dei servizi, la prevenzione degli incidenti, la garanzia della sicurezza personale e aeroportuale, la tutela dell'ambiente nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

POLITICA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA E L'AMBIENTE

Il raggiungimento di livelli di eccellenza nella gestione aeroportuale, obiettivo finale di tutti i nostri sforzi, trova realizzazione nel completo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali e nella salvaguardia e di tutte le loro sicurezza. Esso si afferma nel rispetto dell'ambiente e di tutte le leggi e le norme che regolano il nostro settore. Il nostro impegno mira al miglioramento continuo, attraverso:

- l'offerta di servizi ai massimi livelli qualitativi, volti a incontrare e superare le aspettative dei passeggero, vero punto di riferimento per le nostre attività;
- la garanzia dei massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, la riduzione degli eventi incidentali e la salvaguardia della salute e della sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti dell'aeroporto;
- uno sviluppo sostenibile e integrato con il territorio, che parta dalla riduzione dei consumi sull'ambiente;
- una gestione efficace ed efficiente che assicuri redditività per gli azionisti e generi valore per Fornitori e le Comunità limitrofe, improntati ad una visione condivisa e comune del modo di operare.

A tali principi si ispira il nostro Sistema di Gestione, che si riconosce nei migliori Standard internazionali per la gestione della sicurezza, dell'ambiente e della qualità dei servizi. A noi tutti è richiesto di operare secondo questa politica, impegnandoci nella sua applicazione quotidiana, alla costante ricerca di ogni opportunità di miglioramento.

ENTI DI STATO

Presso l'Aeroporto di Napoli operano i seguenti Enti e Società:

- E.N.A.C.** Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Direzione Aeroportuale Campania) regola e vigila sulle attività dell'aeroporto
- ENAV** Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è responsabile dei servizi di controllo del traffico aereo
- Polizia di Stato** svolge attività di polizia di frontiera e garantisce ordine e sicurezza pubblica
- Dogana** ha il compito di tutelare i diritti dello Stato per quanto concerne le importazioni ed esportazioni di oggetti e merci, anche a seguito dei passeggeri
- Guardia di Finanza** tra i vari compiti istituzionali, svolge attività di vigilanza doganale e di contrasto ai traffici illeciti
- Carabinieri, Corpo Forestale, Polizia Municipale, Sanità Aerea e Veterinaria, ASL Napoli 1, Vigili del Fuoco.**

SOCIETÀ DI HANDLING

Presso l'aeroporto di Napoli operano le società Aviation Services e GH Napoli, che si occupano di assistenza a terra di passeggeri, merci, posta, bagagli e aeromobili

SISTEMA DI QUALITÀ

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'eccellenza nella qualità dei servizi rappresenta per GESAC una priorità assoluta. GESAC opera secondo un approccio di **Total Quality Management**, lavorando continuamente al miglioramento dei servizi. **La Vision e la Mission** di GESAC, definiscono il quadro di riferimento entro il quale è proiettato il sistema di gestione per la qualità. Il nostro Sistema di Gestione è certificato ai sensi della norma ISO 9001:2008. La qualità dei servizi offerti è costantemente verificata attraverso una serie di sistemi tra cui:

- il **Quality of Service Monitor (QSM)** basato su interviste giornaliere realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri;
- il **Quality Control System (QCS)** basato su misurazioni oggettive di specifici indicatori.

IL QUALITY OF SERVICE MONITOR

Sin dal 1997, l'Aeroporto Internazionale di Napoli verifica costantemente la soddisfazione dei passeggeri mediante il QSM. Il Quality of Service Monitor è un monitoraggio della percezione che i passeggeri hanno nei confronti della qualità dei servizi aeroportuali, identificati mediante ben 85 indicatori. Effettuato mediante interviste "faccia a faccia" con il passeggero, prevede una scala di giudizio basata su 5 livelli di soddisfazione: **1 = pessimo, 2 = scadente, 3 = nella media, 4 = buono, 5 = eccellente**. I sondaggi si riferiscono a tutti i servizi aeroportuali, erogati sia dalla Società di Gestione che dagli altri soggetti presenti in aeroporto e sono effettuati da una società specializzata ed indipendente.

IL QUALITY CONTROL SYSTEM

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

Il QSM e il QCS, insieme ai reclami e agli altri strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità, rappresentano la fonte dei dati pubblicati nelle tabelle seguenti. Gli obiettivi di qualità per il prossimo anno sono di seguito raggruppati per fattori di qualità, secondo quanto previsto dalla **Circ. Enac GEN-06**.

Scarica l'app con la guida dei servizi e i voli in tempo reale su:

Available on the **App Store** | **ANDROID APP ON Google play**

GESAC S.p.A.
Ufficio Direzionali GESAC
Aeroporto di Capodichino
80144 Napoli

aeroportodinapoli.it

Progetto grafico Kidea
Illustrazioni di Camilla Falsini

CARTA DEI SERVIZI 2016