



Gentile Ospite.

L'Aeroporto Internazionale di Napoli, nell'ultimo anno, ha accolto un numero sempre crescente di passeggeri, soprattutto internazionali, che continuano a scegliere le bellezze del territorio campano come meta di viaggio.

GE.S.A.C., la società di gestione dell'Aeroporto di Napoli, nel mettere al centro della propria mission il passeggero, ha reso l'aeroporto un luogo funzionale e accogliente affinché una piacevole permanenza sia parte integrante dell'esperienza di viaggio.

L'eccellenza del lavoro svolto è stata riconosciuta, tra l'altro, anche dall'Associazione degli aeroporti europei che, nel 2017, ha insignito l'Aeroporto di Napoli con il prestigioso premio **ACI Europe Award** classificando Napoli come migliore aeroporto in Europa per la categoria "5-10 milioni di passeggeri", affermando l'efficacia di una gestione intelligente dello scalo e il ruolo di driver economico che l'aeroporto svolge per il turismo regionale. Il motto del 2017 è stato: **creocere in modo sostenibile con e per il territorio**.

La redazione del primo bilancio di sostenibilità (al 31/12/2016) ha rappresentato una milestone in questa direzione. Lo sviluppo sostenibile, in termini economici, sociali e ambientali, è stato assunto dalla società di gestione come dovere prima ancora che come obiettivo. Siamo orgogliosi di aver conciliato elevati standard di qualità e la crescita di passeggeri e rotte.

Fortè di questo impegno, abbiamo adottato politiche aziendali finalizzate a gestire in maniera etica, responsabile ed efficiente l'attività aeroportuale, dando al tempo stesso un impatto positivo al territorio.

GE.S.A.C. nutre l'ambizione di rappresentare un modello virtuoso di gestione aeroportuale riconosciuto dalla comunità come un valore e un volano di sviluppo socio-economico. La stesura della presente Carta dei Servizi ha quindi radici profonde e l'analisi dei risultati conseguiti ci rende orgogliosi della nostra attenzione ai temi della qualità, ambiente, sicurezza, tutela del territorio e valorizzazione delle persone in linea ed oltre le prescrizioni legali e regolamentari.

Vi auguriamo buon viaggio e una piacevole permanenza in aeroporto
Quality Management GE.S.A.C. S.p.A.

GE.S.A.C. s.p.a.

La Società Gestione Servizi Aeroporti Campani S.p.A. è stata costituita nel 1980, 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 35% delle azioni in proprio possesso, realizzando la prima privatizzazione di un aeroporto in Italia. L'attuale compagine azionaria di GE.S.A.C., il cui capitale sociale è di 26 milioni di euro, è così composta:

- 2i Sistema Aeroportuale Campano S.p.A.** **87,0%**
- Città Metropolitana di Napoli** **12,5%**
- Comune di Napoli** **0,5%**

Il socio di maggioranza 2i Sistema Aeroportuale Campano S.p.A. è controllato al 100% da 2i Aeroporti S.p.A., quest'ultima, ai sensi dell'art 2497-bis del Codice Civile, esercita nei confronti di GE.S.A.C. S.p.A. attività di direzione e coordinamento.

La società 2i Aeroporti S.p.A. è a sua volta partecipata per il 51% da F2i - Fondi italiani per le infrastrutture e per il 49% dalla cordata formata da Ardian (società di private equity) e da Crédit Agricole Assurances (compagnia di assicurazione leader su scala europea).

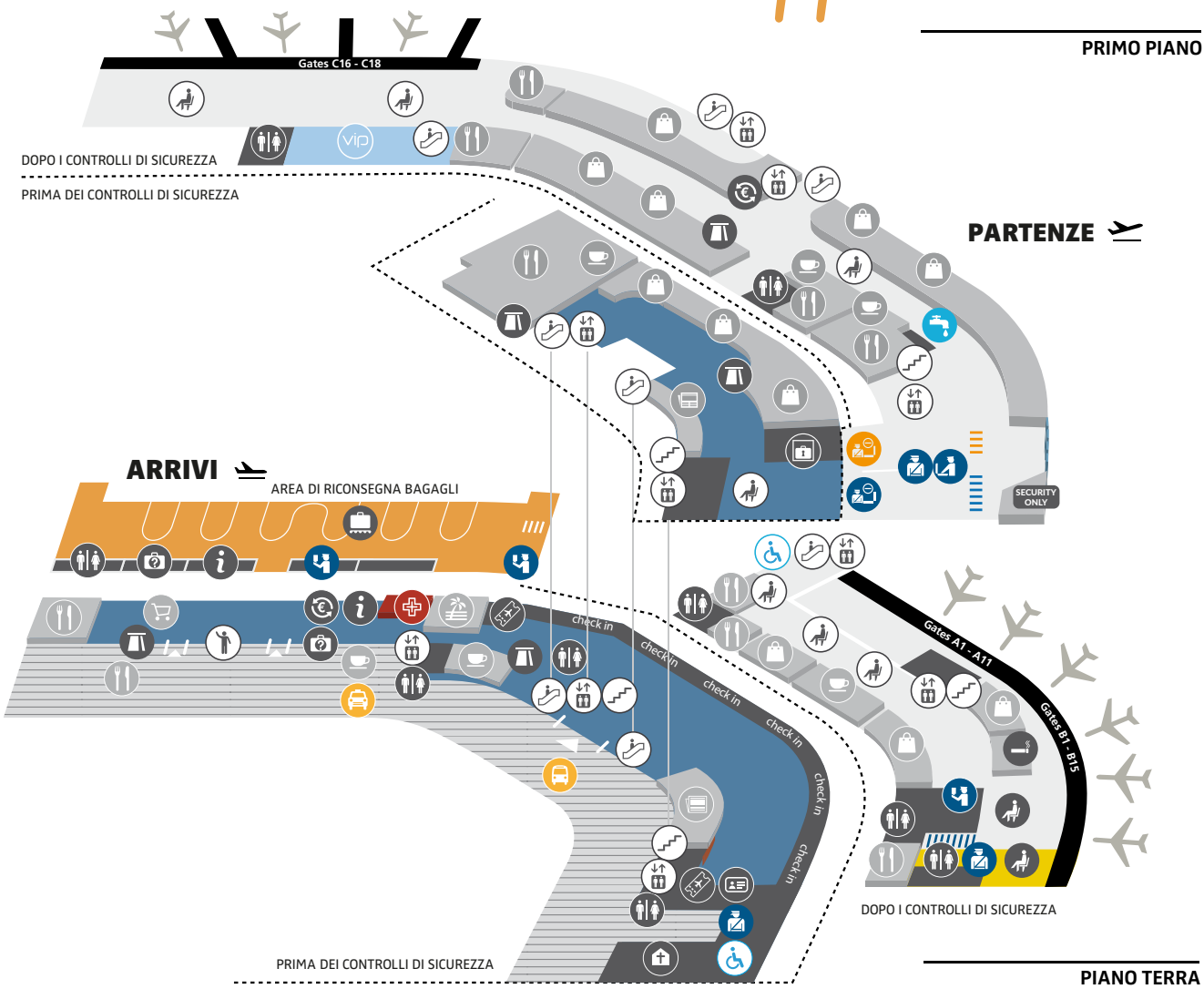
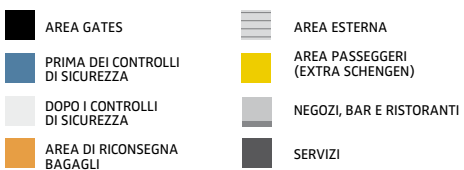
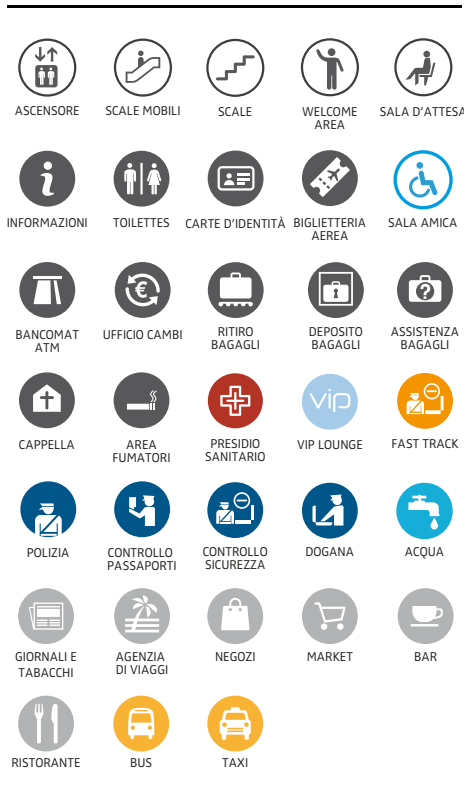
2i Aeroporti S.p.A. detiene, inoltre, le seguenti partecipazioni in altri aeroporti Italiani: 35,75% SEA S.p.A. (Aeroporti di Milano), 75,28% SAGAT S.p.A. (Aeroporto di Torino), 4,09% ADB S.p.A. (Aeroporto di Bologna); mentre F2i Aeroporti 2 s.r.l. detiene il 71,25% della SO.GE.A.AL. S.p.A. (Aeroporto di Alghero).

GESTIONE AEROPORTUALE

Dal 2003 GE.S.A.C. ha assunto la gestione totale dell'Aeroporto Internazionale di Napoli sottoscrivendo una Concessione sino al 2043.

Fra i principali compiti del gestore rientrano:

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



AEROPORTO INTERNAZIONALE DI NAPOLI

UNO SVILUPPO SOSTENIBILE

La sostenibilità dell'aeroporto, la tutela ambientale e l'attenzione al territorio costituiscono, insieme alla qualità dei servizi e alla sicurezza, una priorità fondamentale per GE.S.A.C. Il raggiungimento di livelli di eccellenza nella gestione aeroportuale trova realizzazione nel completo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali e nella salvaguardia della loro sicurezza. Esso si afferma ben oltre il rispetto di tutte le leggi e le norme che regolano il nostro settore.

GE.S.A.C. opera secondo un **Sistema di Gestione per la Qualità Sicurezza e Ambiente conforme alle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007**. Nell'ambito di tale Sistema ha adottato una politica, che costituisce il documento fondamentale di riferimento, in cui vengono definiti gli impegni per il miglioramento continuo relativi agli aspetti di qualità, sicurezza e ambiente, attraverso:

- l'offerta di **servizi ai massimi livelli qualitativi**, volti a incontrare e superare le aspettative del 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 del rumore, dei consumi energetici e delle emissioni climateranti e renda minimo l'impatto delle attività aeroportuali sull'ambiente;
- una **gestione efficace ed efficiente** che assicuri redditività per gli azionisti e generi valore per il territorio;
- il **mantenimento di rapporti** con gli Enti, gli operatori aeroportuali, le Compagnie Aeree, i Fomitori e le Comunità limitrofe, improntati ad una visione condivisa e comune del modo di operare. (*cf. Politica per la qualità, la sicurezza e l'ambiente*)

Il Sistema di Gestione Ambientale prevede misure e attività volte al contenimento e monitoraggio dell'impatto acustico prodotto dalle attività aeronautiche, nonché un piano di efficientamento energetico, di gestione dei rifiuti e delle acque ed emissioni in atmosfera nel rispetto e tutela dell'ambiente. L'Aeroporto di Napoli è tra i circa 200 aeroporti nel mondo che hanno ottenuto la certificazione **Airport Carbon Accreditation (ACA)** di ACI Europe, volto alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica, impegnandosi in tal modo concretamente alla lotta contro i cambiamenti climatici.

GE.S.A.C. si impegna costantemente nel coinvolgimento dei propri stakeholders in attività ed iniziative volte a consolidare l'impegno e l'attenzione verso le tematiche ambientali.

Dal dicembre 2016 GE.S.A.C. ha ottenuto il nuovo **Certificato di Aeroporto (EASA)**, in base a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 139/2014, che stabilisce gli standard tecnici e di sicurezza validi per tutti gli aeroporti europei. Il nuovo certificato attesta che l'organizzazione della società di gestione dell'Aeroporto di Napoli, le procedure delle operazioni a terra e tutte le infrastrutture e gli impianti aeroportuali rispondono ai requisiti contenuti nel nuovo Regolamento comunitario. Questa nuova certificazione, conferma la sicurezza delle operazioni a terra, a garanzia degli operatori aeronautici e dei passeggeri.



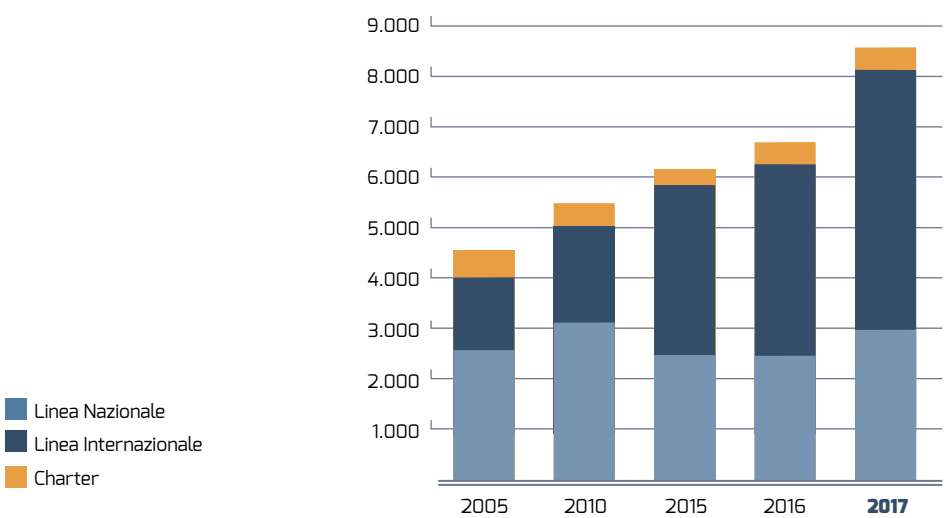
mappa terminal

I DATI DI TRAFFICO DELL'AEROPORTO DI NAPOLI

Il 2017 ha registrato un nuovo record assoluto di passeggeri, con quota **8.577.507** e una crescita del **+26.6%** rispetto al 2016 così distribuita: **60% voli di Linea Internazionale, 35% Linea Nazionale e 5% Charter**, confermando così la vocazione internazionale dello scalo. Sempre nello stesso anno, l'Aeroporto ha collegato la città di Napoli con i principali aeroporti europei ed altre destinazioni strategiche come **New York, Istanbul, Mosca e Tel Aviv**.

L'Aeroporto Internazionale di Napoli nel 2017 ha servito un network di **96 DESTINAZIONI** DI CUI **82 INTERNAZIONALI** E **23 NUOVE ROTTE**

IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO DI NAPOLI



LA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'eccellenza nella qualità dei servizi rappresenta per GE.S.A.C. una priorità assoluta; GE.S.A.C. opera secondo un approccio di **Total Quality Management**, lavorando continuamente al miglioramento dei servizi. La Vision e la Mission di GE.S.A.C. 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 9001:2015.

- 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 89 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 e 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.

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.

carta dei servizi 2018

L'AEROPORTO IN CIFRE dati relativi all'anno 2017

passeggeri	8.577.507
movimenti (decollati e atterraggi)	74.083
merce + posta	11.069 tonnellate
piazzole di sosta aeromobili	30
banchi di accettazione	56
compagnie aeree di linea	37

Indicatori di qualità

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2017	OBBIETTIVO 2018
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	98.3	98
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	99.1	99
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	83.8	83
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza	0,63	0,6
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	25	24
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	32	31
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	5:38	5:12
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	99.9	99

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	97.1	96
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	99.6	99

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	97.1	97
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	99.6	99
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	98.8	99
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	96.8	97

SERVIZI AGGIUNTIVI			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	89.9	89
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	97.8	97
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	100	100
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presente	% di passeggeri soddisfatti	87.4	93
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	90	90
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	98.8	99
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	97.3	97
Percezione sulla disponibilità di distributori di bite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	89.3	90

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	95.5	97
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	99.4	99
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	99.5	99
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	99.1	99
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	99.1	99

SERVIZI SPORTELLO/VARCO			
Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	95.7	95
Tempo di attesa al check-in	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12:33	15:00
Percezione del tempo di attesa al check in	% di passeggeri soddisfatti	97.3	97
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6:41	7
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	95	94

INTEGRAZIONE MODALE			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	99.6	97
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	89.2	89

DIRITTI DEL PASSEGGERO

GE.S.A.C. 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 GE.S.A.C. disservizi e/o danni subiti per i casi non contemplati dalla carta dei diritti del passeggero, oggetto di copertura assicurativa, possono compilare il modulo **Suggerimenti e reclami** allegato alla presente Carta dei Servizi, scrivere una mail a feedback@gesac.it oppure online su www.aeroportodinapoli.it/info-e-servizi/reclami-e-suggerimenti

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

CONSULTA E SCARICA LA GUIDA DEI SERVIZI SU www.aeroportodinapoli.it

IL PERSONALE DEL CUSTOMER SERVICE È A DISPOSIZIONE PER INFORMAZIONI ED EVENTUALI OSSERVAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2017	OBBIETTIVO 2018
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA			
Per PRM in Partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5	5
Per PRM in Partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5	5
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4:16	4:16
Per PRM in arrivo senza prenotifica: l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1:57*	5
* Campione non rappresentativo			
SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety)			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti	97.9	99
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100

INFORMAZIONI IN AEROPORTO			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie 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	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGIERI			
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 (9 reclami) 47.000 (traffico)	0.02	0.02

COMFORT IN AEROPORTO			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	100	100