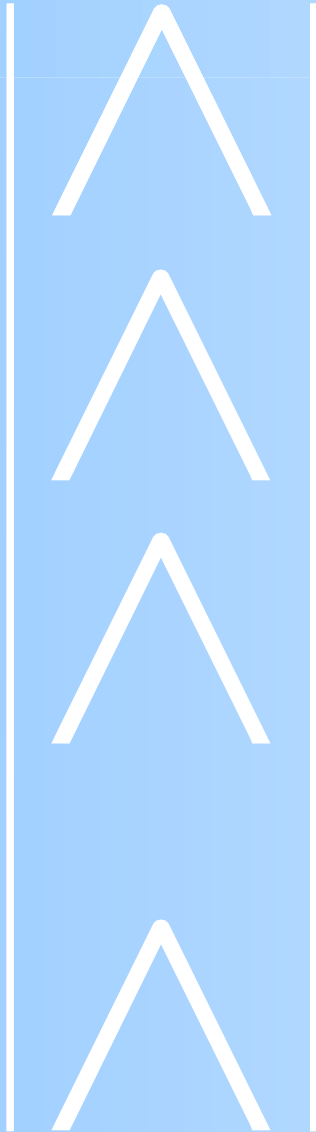


NAPOLI  
SALERNO  
AIRPORTS  
GESAC

# Carta dei servizi 2021





# CARTA DEI SERVIZI 2021

Ge.S.A.C. SpA.

Gestione aeroportuale

Il sistema di gestione per la Qualità

Eccellenza operativa e sostenibilità

Qualità dei servizi

Enti di Stato e Società di Handling

Covid-19 Misure di contrasto e contenimento

Mappa del Terminal

Diritti del passeggero

Tutela della privacy

Guida ai servizi

Reclami e valutazioni

# CARTA DEI SERVIZI 2021

Gentili ospiti,

**l'Aeroporto Internazionale di Napoli** ha dotato il Terminal di tecnologie all'avanguardia per assicurare ai passeggeri in arrivo e in partenza **un'esperienza di viaggio agevole e sicura**, e all'utenza aeroportuale una serena permanenza.

L'Aeroporto Internazionale di Napoli è pronto ad accogliervi in un terminal rinnovato nel rispetto di **elevati standard di sicurezza e protezione della salute**, avendo implementato i più accreditati protocolli sanitari e avanzate tecnologie per rendere gli ambienti aeroportuali i più salubri di sempre e far sentire gli utenti al sicuro e comodi come a casa.

L'Aeroporto Internazionale di Napoli conferma il **massimo impegno sui temi della qualità, dell'ambiente, della sicurezza, della salute, della tutela e della valorizzazione delle persone e del territorio** in linea ed oltre le prescrizioni normative e regolamentari.

**Auspichiamo di accogliervi in una rinnovata atmosfera di serenità, augurandovi buon viaggio e una piacevole permanenza in Aeroporto.**

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 mondiale nella gestione aeroportuale, ognuno, il 35% delle azioni in proprio possesso, realizzando la prima privatizzazione di un aeroporto in Italia.

Nel dicembre 2010 F2i SGR (Fondi Italiani per le Infrastrutture) acquisisce la maggioranza azionaria di Ge.S.A.C.

Nel febbraio 2015 F2i SGR firma un accordo di vendita del 49% di F2i Aeroporti S.p.A. alla cordata composta da Ardian (60%) e Crédit Agricole Assurances (40%). A seguito di questa cessione F2i Aeroporti ha cambiato la sua denominazione sociale in 2i Aeroporti S.p.A.

Il 24 ottobre 2019 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione di Aeroporto di Salerno S.p.A. in Ge.S.A.C. S.p.A., dando il via alla nascita di un sistema aeroportuale campano integrato e complementare.

L'attuale composizione azionaria della società unica che gestisce i due aeroporti campani di Napoli-Capodichino e di Salerno-Pontecagnano, il cui capitale sociale è pari a 27.368.432 milioni di euro, è così composta:

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>2i Aeroporti S.p.A.</b>                                 | <b>83,125 %</b> |
| <b>Città Metropolitana di Napoli</b>                       | <b>11,875 %</b> |
| <b>Consorzio Aeroporto Salerno Pontecagnano S.c.a.r.l.</b> | <b>5,000 %</b>  |

Il socio di maggioranza 2i Aeroporti S.p.A., 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.

2i Aeroporti S.p.A. è controllata per il 51% da F2i SGR (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).



# GESTIONE AEROPORTUALE

GESAC Spa ha una Concessione di Gestione Totale fino al 2045 sia per l'Aeroporto di Napoli-Capodichino che per l'Aeroporto di Salerno-Pontecagnano.

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 e la gestione operativa dell'aeroporto.

## DATI DI TRAFFICO DELL'AEROPORTO INTERNAZIONALE DI NAPOLI

L'Aeroporto Internazionale di Napoli nel 2020 ha servito un network di **94 destinazioni** di cui **80 internazionali** e **1 nuova rotta**.

## AEROPORTO IN CIFRE

passengeri **2.779.946**

merce + posta **8652**  
tonnellate

compagnie aeree di linea **36**

\*dati relativi all'anno 2020



Il 2020 ha registrato un traffico di **2.779.946** passeggeri così distribuito: **44% traffico nazionale**, **55% traffico internazionale**, **1% traffico charter**.



Dati espressi in migliaia di passeggeri



## IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Ge.S.A.C. si avvale di un **Sistema integrato di Gestione Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia** a garanzia di un maggior presidio dei singoli sistemi e del miglioramento continuo. Tale integrazione è declinata mediante l'adozione del Manuale del Sistema di Gestione Integrato ed è attestata dal conseguimento e dal mantenimento delle seguenti certificazioni: **Ambiente** (ISO 14001:2015), **Energia** (ISO 50001:2018), **Qualità** (ISO 9001:2015), **Sicurezza e Salute** (BS-OHSAS 18001:2007).

Il sistema integrato ha come riferimento la **"Politica per la Qualità, La Sicurezza, L'Ambiente e l'Energia"** che definisce l'impegno della Società per il miglioramento continuo:

*...“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 della loro sicurezza.*

*Esso si afferma nel rispetto dell'ambiente, delle leggi e delle norme che regolano il settore.*

*Il nostro impegno mira al miglioramento continuo, attraverso:*

- *l'offerta di servizi ai massimi livelli qualitativi, volti a incontrare e superare le aspettative del passeggero, vero punto di riferimento per le attività aeroportuali;*
- *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 energetici e delle emissioni climalteranti 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 Fornitori e le Comunità limitrofe, improntati ad una visione condivisa e comune del modo di operare”...*

## ECCELLENZA OPERATIVA E SOSTENIBILITÀ

### Certificato di Aeroporto EASA

Ge.S.A.C. ha ottenuto già dal 2016 il Certificato di Aeroporto ai sensi del Regolamento Europeo n. 139/2014.



Il Certificato attesta che l'organizzazione della società di gestione dell'Aeroporto di Napoli, le procedure delle operazioni a terra, le infrastrutture e gli impianti aeroportuali rispondono ai requisiti del Regolamento comunitario.

Questa certificazione conferma la sicurezza delle operazioni a terra, a garanzia degli operatori aeronautici e dei passeggeri.

### Airport Carbon Accreditation

La sostenibilità dell'aeroporto, la tutela ambientale e l'attenzione al territorio costituiscono, insieme alla qualità dei servizi e alla sicurezza, una priorità per Ge.S.A.C.

In tale ambito Ge.S.A.C. si fa promotrice per il coinvolgimento degli stakeholder in attività e iniziative volte a consolidare l'impegno e l'attenzione su tali tematiche.

Proprio in considerazione delle azioni attuate per la lotta ai cambiamenti climatici l'Aeroporto di Napoli è stato insignito dell'attestazione **NEUTRALITY**, in seno all'Airport Carbon Accreditation, che lo certifica aeroporto neutrale per le emissioni di anidride carbonica.



### Airport Health Accreditation

L'Aeroporto di Napoli è stato insignito della Airport Health Accreditation (AHA) rilasciata da Airports Council International (ACI) World e da ACI Europe.

Il titolo riconosce l'impegno nell'aver correttamente attuato misure e procedure a tutela della salute e della sicurezza in conformità con le raccomandazioni, i protocolli e le linee guida di:



**ACI EUROPE, Healthy Passenger Experience;  
EASA, European Union Aviation Safety Agency;  
ECDC, Aviation Health Safety Protocol;  
ICAO, Council Aviation Recovery Task Force.**



## QUALITÀ DEI SERVIZI

L'eccellenza nella qualità dei servizi è una priorità assoluta per l'Aeroporto di Napoli in un'ottica di **Total Quality Management**, per il miglioramento dei servizi.

Il Sistema di Gestione è certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015, e la Qualità dei servizi offerti è costantemente verificata attraverso i sistemi di monitoraggio Quality of Service Monitor, Quality Control System e attraverso una attenta Gestione dei Reclami e delle Valutazioni provenienti dagli utenti.

### Quality of Service Monitor QSM

Tale sistema di analisi e monitoraggio mira a rilevare la “**qualità percepita**” ed è basato su interviste realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri riguardo a determinati servizi aeroportuali identificati mediante un congruo numero di indicatori.

### Quality Control System QCS

Basato su misurazioni oggettive di specifici indicatori, consiste nel monitoraggio della “**qualità erogata**”.

Il QCS riguarda la misura, su campioni statisticamente significativi, dei tempi di attesa cruciali per l'operatività aeroportuale (controlli di sicurezza, controllo passaporti, servizi di biglietteria e check-in, imbarco e sbarco, riconsegna bagagli, misurazione della temperatura corporea, ...).

### Gestione reclami e valutazioni

I reclami e le valutazioni degli utenti consentono di rilevare le esigenze della clientela e le eventuali flessioni nelle performance dei servizi potendo in tal modo attuare piani di mitigazione mirati.

In tale ambito, per favorire l'utilizzo dei canali digitali, è stata avviata una graduale eliminazione del cartaceo sostituendo le “cassette” presenti nel Terminal per la raccolta e la distribuzione dei moduli cartacei con pannelli informativi riportanti il QR CODE attraverso il quale si può accedere alla scheda “feedback” del sito web di Ge.S.A.C..



## ENTI DI STATO E SOCIETÀ DI HANDLING

### Sono presenti presso lo Scalo di Napoli:

- **ENAC** 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.**
- **Aviation Services e GH Napoli**, le due società che svolgono i servizi di assistenza a terra per le compagnie aeree (operazioni di accettazione passeggeri, gestione merci, posta, bagagli e aeromobili).



# COVID 19 – MISURE DI CONTRASTO E CONTENIMENTO

L'Aeroporto di Napoli ha attuato specifiche misure di prevenzione del rischio di contagio e per il contrasto alla diffusione del COVID-19.

Il Protocollo anti-Covid adottato oltre a garantire l'adozione dei requisiti normativi include iniziative aggiuntive ulteriormente stringenti.

## Presidi di controllo sanitari in accesso al Terminal

È stato istituito un **ingresso centralizzato** al Terminal, sia per i passeggeri che gli operatori aeroportuali, dove con l'ausilio di termoscanner di ultima generazione viene misurata la temperatura corporea.



Sono presenti all'ingresso del Terminal e in area Gate distributori automatici di presidi sanitari quali mascherine, salviette disinfettanti e guanti monouso.

## Sanificazione e pulizia ambienti e ausili

Pulizia e sanificazione sono stati potenziati con l'adozione di dispositivi e tecnologie innovative - raggi UVC, sistema sanificante, ausili antimicrobici, e con l'incremento della frequenza degli interventi di pulizia. I carrelli portabagagli, le sedie a rotelle in uso a passeggeri PRM e le vaschette portaoggetti in uso ai controlli di sicurezza vengono sottoposti a trattamenti sistematici di sanificazione.

Elementi di utilizzo «per contatto», come pulsantiere di ascensori o dei punti di chiamata per PRM, sono provvisti di pellicole antimicrobiche, mentre i dispenser di sapone, di acqua e gli asciugatori sono del tipo automatico touchless.



## Flussi, percorsi e segnaletica, distanza interpersonale

Sono stati rimodulati i flussi ed è stata potenziata la segnaletica, prediligendo l'utilizzo di percorsi brevi e sicuri, pensati per semplificare e rendere agevole la permanenza in aeroporto.

La predisposizione dei flussi si realizza mediante l'uso di paratie ed elementi fisici tali da consentire eventuali ulteriori riconfigurazioni.



L'uso delle sedute nelle aree di attesa è stato limitato mediante segnaletica apposita, mentre i servizi igienici sono dotati di sistemi di rilevazione della capienza per evitare sovraffollamenti.



Agevoliamo il rispetto del distanziamento interpersonale in generale e durante l'accodamento ai check-in, ai controlli di sicurezza, agli imbarchi, al controllo passaporti, mediante:

- segnaletica statica, a pavimento, o verticale,
- dinamica, a mezzo schermi e display unit;
- diffusione di annunci mirati.



I Passeggeri che hanno scaricato l'APP FlyNap possono ricevere direttamente sui dispositivi mobili avvisi specifici.





## Trattamento dei sistemi di aereazione

Sono stati installati sistemi di filtraggio in grado di trattenerne l'ingresso di particelle potenzialmente dannose all'interno dei circuiti di aereazione.

La pulizia dei condotti di aereazione si effettua con un sistema robotizzato e con prodotti sanificanti certificati, e i punti di accesso all'impianto vengono trattati con tecnologia UVC che consente di annientare il potere di contaminazione di organismi che dovessero introdursi.



## Gestione Arrivi

Il processo di sbarco cd "walk in walk out" è stato incrementato prediligendo, in chiave di gestione COVID-19, lo sbarco "a piedi" secondo percorsi e segnaletica che consentono un processo rapido e in assoluta sicurezza.

Anche gli sbarchi mediante l'uso dei bus aeroportuali avvengono in totale sicurezza essendo tali mezzi regolarmente sanificati nel rispetto degli specifici protocolli sanitari adottati dalle società di Handling che ne curano la gestione.

## Protezione nell'interazione tra i passeggeri e il personale

Per alcune compagnie sono disponibili i check-in automatici, per le altre ci si può rivolgere in totale sicurezza ai banchi accettazione.



I banchi accettazione, gli uffici informazioni, i gate di imbarco e altre postazioni di contatto con passeggeri sono provviste di schermature e tutto il personale indossa mascherine protettive e/o altri dispositivi di protezione (occhiali protettivi, guanti monouso, etc.) in funzione del servizio effettuato.



Ai controlli di sicurezza è possibile utilizzare le cabine di sanificazione in grado di neutralizzare virus e batteri senza alcuna controindicazione per la salute.

## Gestione Casi di Emergenza

In caso di potenziali casi di emergenza COVID-19, Ge.S.A.C. informa le autorità competenti in materia che attuano i previsti protocolli sanitari.

## Il tuo viaggio in sicurezza

Alcune semplici regole da rispettare per viaggiare in sicurezza nell'Aeroporto di Napoli

### prepara i documenti

ti potrà essere richiesta la carta d'imbarco o il biglietto

è necessario esibire l'autocertificazione per tutti i casi previsti



### collabora al controllo della Temperatura

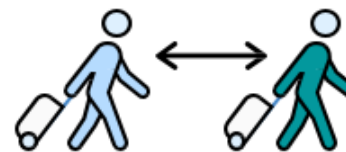
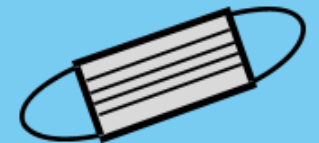


togli cappello e occhiali per aiutare la lettura al termoscanner



### indossa la mascherina

è obbligatoria per la tua sicurezza e per quella degli altri passeggeri e operatori aeroportuali



### mantieni le distanze

### igiene, prima di tutto

troverai 60 erogatori di gel disinfettante per le mani gratuito

tutti i rubinetti, gli erogatori di sapone, gli asciugatori e gli scarichi delle toilet sono automatici

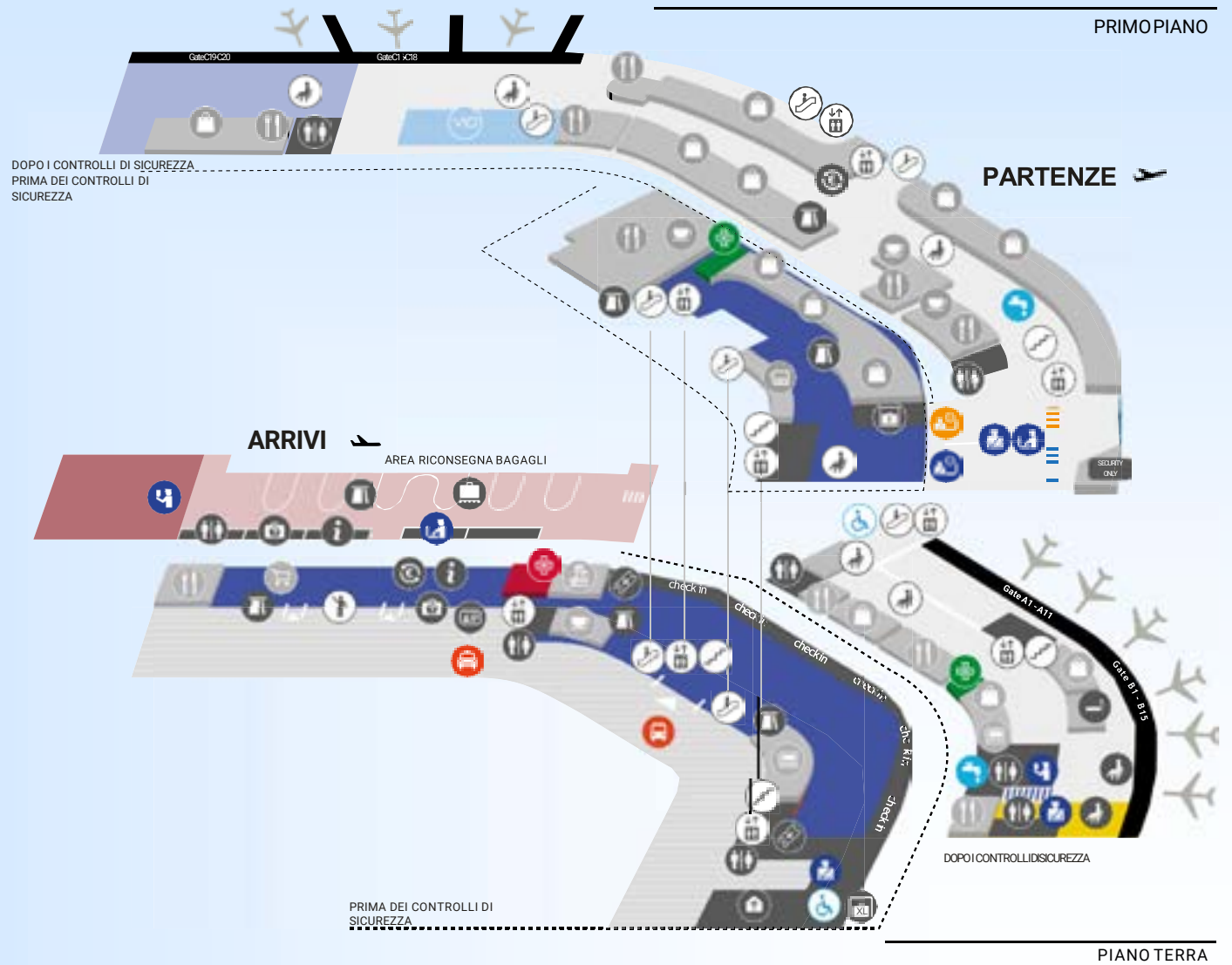
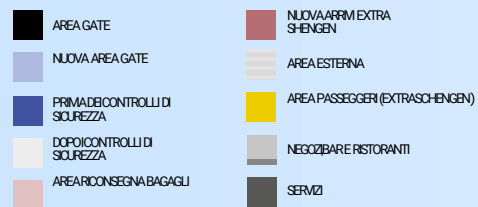


NAPOLI AIRPORT  
GESAC

Rimani aggiornato sui nostri canali social e contattando l'ufficio informazioni



# MAPPA DEL TERMINAL



## DIRITTI DEL PASSEGGERO

I passeggeri che intendano consultare la Carta dei Diritti del Passeggero o segnalare disservizi quali il negato imbarco per overbooking, la cancellazione o il ritardo prolungato del volo, la ritardata consegna, la perdita o il danneggiamento del bagaglio possono far riferimento al seguente link [www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo](http://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo), dove sono reperibili la Carta dei Diritti del Passeggero e le informazioni sulla formulazione e la trasmissione delle segnalazioni.

## TUTELA DELLA PRIVACY

L'Aeroporto Internazionale di Napoli coniuga la qualità e l'efficienza dei servizi con il rispetto e la tutela della privacy in conformità al Codice privacy italiano (art. 13 del d.lgs. n. 196/2003) e alla normativa europea di cui al regolamento UE n. 2016/679 (gdpr).

Per qualsiasi tipo di informazione o richiesta circa l'esercizio dei propri diritti è possibile consultare il sito

[www.aeroportodinapoli.it/privacy-policy](http://www.aeroportodinapoli.it/privacy-policy)

o contattare l'ufficio privacy

all'indirizzo email [privacy@gesac.it](mailto:privacy@gesac.it)

## GUIDA AI SERVIZI

E' possibile consultare la guida dei servizi al seguente link:

[www.aeroportodinapoli.it/guida-ai-servizi](http://www.aeroportodinapoli.it/guida-ai-servizi)



# RECLAMI E VALUTAZIONI



E' possibile inviare reclami o valutazioni mediante:

- il link [modulo reclami](#);
- e-mail all'indirizzo [feedback@gesac.it](mailto:feedback@gesac.it) ;
- presentazione scritta o verbale al banco **Customer Service**;
- posta all'indirizzo: **Gestione Reclami** - Uffici Direzionali GESAC - Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli – Italy;
- presentazione telefonica al numero **081.7896.259**, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 22.00;

N.B. Per le presentazioni in forma scritta è possibile utilizzare lo schema riportato qui al lato.

\*\*\*

La Sua segnalazione sarà attentamente valutata e riceverà una risposta in merito agli accertamenti sul disservizio indicato e alle eventuali conseguenti azioni, entro 28 giorni dal ricevimento del reclamo. Se le sue osservazioni riguardano servizi forniti da soggetti diversi da GE.S.A.C. S.p.A. quali ritardo/cancellazione volo, bagagli smarriti, ecc., sarà nostra cura indicarle a chi rivolgersi.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, la GESAC S.p.A., con sede presso l'Aeroporto di Napoli Capodichino, in qualità di titolare del trattamento ("GESAC" o "Titolare"), La informa che, nello svolgimento dei propri servizi di assistenza ai clienti, relativi a reclami e suggerimenti, tramite questo modulo, procederà alla raccolta dei dati personali da Lei direttamente rilasciati (eventualmente anche particolari) che saranno trattati in conformità al GDPR e al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., nei termini di cui all'informativa sul trattamento dei dati personali disponibile all'indirizzo:

<https://www.aeroportodinapoli.it/privacyfeedback>

GESAC tratterà i Suoi dati personali per dare riscontro alle segnalazioni o ai reclami, per il tempo necessario all'evasione della pratica e comunque per un periodo non eccedente i 5 anni dalla ricezione del reclamo, salvo ulteriore conservazione ai fini di una eventuale contestazione. I dati saranno trattati da personale autorizzato dal Titolare e da aziende terze che svolgono attività strumentali per conto del Titolare stesso, che agiscono in qualità di responsabili del trattamento. GESAC non gestisce tutti i servizi aeroportuali, pertanto, se necessario, per la stessa finalità, i Suoi dati potranno essere trasmessi alle Società che gestiscono i servizi aeroportuali, in qualità di autonomi titolari (Vettori, handler, retailer). L'interessato gode dei diritti sanciti agli artt.15-22 GDPR, le cui modalità di esercizio sono indicate nell'informativa estesa rinvenibile all'indirizzo sopra indicato.

suggerimento       reclamo       complimento

passaggero       accompagnatore

nome e cognome      uomo       donna

indirizzo

cap

città

provincia

paese

telefono

email

volo

orario

da/per

FIRMA

DATA



**Ge.S.A.C. S.p.A.**

Uffici Direzionali Ge.S.A.C. Aeroporto  
di Capodichino 80144 Napoli - Italy

**[www.aeroportodinapoli.it](http://www.aeroportodinapoli.it)**