



CARTA DEI SERVIZI  
2016  
Service Charter



Aeroporto dello Stretto  
SOGAS S.p.A.



Gentile Passeggero,

La **Società di gestione SOGAS** è lieta di presentare l'edizione 2016 della Carta dei Servizi che è lo strumento di analisi e miglioramento con il quale l'azienda coinvolge gli utenti nel processo di pianificazione e informazione sui servizi offerti.

La divulgazione, tramite la Carta, degli impegni adottati con relativi standard di qualità, permette all'utente stesso di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La **Carta dei servizi** diviene così uno strumento di partecipazione, di dialogo con l'azienda.

Augurandoci che l'operato della nostra Società incontri il Suo parere favorevole, si invita a prendere visione delle informazioni qui contenute ed avanzare proposte per favorire il miglioramento e potenziare la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali.

La Carta dei Servizi è disponibile in aerostazione nell'area partenze in cui si trova un Totem dedicato e sul sito della società di gestione:

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

**Grazie per la cortese collaborazione**

***Dear customer,***

*The Airport Management Company is pleased to introduce*  
***the Service Charter 2016.***

*This brochure is the key tool for analysis and monitoring through which our company involves the travelers in its information planning process on the services provided.*

*Such a spread of both adopted commitments and related quality standards allows the customer himself to verify the reaching of aimed targets.*

*Then, the Service Charter becomes a tool that brings participation and dialogue with the company.*

*On behalf of our company, we sincerely hope that the outcome of our work together will be successful and call on each of you to have a look at its content and promote new proposals to support our improvement and enhance the regularity and quality of our airport services.*

*The Service Charter is available inside the terminal, in the departure hall, where you will find a specific Totem and at the following address:*

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

***Thanks for your kind cooperation!***

→ **IL GESTORE AEROPORTUALE SO.G.A.S. S.p.A.**

→ **ENTI AEROPORTUALI**

→ **CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'AEROPORTO**

→ **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'**

POLITICA PER LA QUALITA'

PRINCIPI FONDAMENTALI

IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE

→ **LA CARTA DEI SERVIZI**

**GLI INDICATORI DI QUALITA'**

SICUREZZA DEL VIAGGIO

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

REGOLARITA' DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi)

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

SERVIZI AGGIUNTIVI

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

SERVIZI SPORTELLI/ VARCO

INTEGRAZIONE MODALE

SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA'

**GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO PRM**

→ **DESTINAZIONI**

→ **VETTORI**

→ **DATI DI TRAFFICO**

→ **GUIDA ALL'AEROPORTO ED AI SERVIZI**

SERVIZI IN AEROPORTO

POSTAZIONI RICARICHE E WI-FI

COLLEGAMENTI

TAXI

PARCHEGGI

PARCHEGGI PER PRM

TARIFE DI RIMOZIONE VEICOLI

MAPPE

NUMERI UTILI

→ **CONSIGLI PER IL VIAGGIO**

DOCUMENTI

MINORI

FUTURE MAMME

TRASPORTO DI ANIMALI

AL CHECK-IN

TRASPORTO BAGAGLI

BAGAGLI SMARRITI O DANNEGGIATI

→ **LA SUA OPINIONE** (modulo)

# INDICE

→ **THE AIRPORT MANAGEMENT COMPANY: SO.G.A.S. S.p.A.**

→ **AIRPORT AUTHORITIES**

→ **AIRPORT'S TECHNICAL DATA**

→ **QUALITY SYSTEM**

- QUALITY POLICY
- BASIC PRINCIPLES
- OUR COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT

→ **THE SERVICE CHARTER**

QUALITY INDICATOR FACTORS  
TRAVEL SECURITY  
PERSONAL SAFETY AND SECURITY  
SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY  
CLEANLINESS AND HYGIENIC CONDITIONS  
OVERALL AIRPORT COMFORT  
ADDITIONAL SERVICES  
INFORMATION TO CUSTOMERS  
DESK/CHECK POINT SERVICES  
MODAL INTEGRATION  
SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

→ **QUALITY STANDARDS OF SERVICES TO PRM**

→ **DESTINATIONS AND AIRLINES**

→ **TRAFFIC DATA**

→ **AIRPORT AND SERVICES GUIDE**

- AIRPORT SERVICES
- MOBILE TOP AND WI-FI
- CONNECTIONS
- TAXI
- CAR PARK
- CAR PARK FOR PRM
- RATES OF REMOVAL SERVICE VEHICLES
- AIRPORT MAPS
- USEFUL TELEPHONE NUMBERS

→ **INFORMATION FOR TRAVELLERS**

- DOCUMENTS
- UNACCOMPANIED MINORS
- PREGNANT WOMEN
- TRASPORTING ANIMALS
- CHECK-IN
- BAGGAGE CARRIAGE
- LOST OR PROPERTY BAGGAGE

→ **YOUR SUGGESTIONS** (card comment)

# INDEX





## Reggio Calabria Airport

### IL GESTORE AEROPORTUALE

So.G.A.S. S.p.A. – Società di Gestione dell’Aeroporto dello Stretto – partecipata da Provincia di Reggio Calabria, Comune di Reggio Calabria, Camera di Commercio di Reggio Calabria, Regione Calabria e ex Provincia Regionale di Messina (Città Metropolitana), è stata costituita nel 1981 e dal 1 agosto 1986 è stata inserita nella gestione dell’aeroporto di Reggio Calabria ai sensi del Codice della Navigazione.

La società So.G.A.S., in qualità di gestore dell’Aeroporto di Reggio Calabria, ha il compito, sotto il controllo e vigilanza dell’ENAC e come previsto dall’art. 705 del Codice della Navigazione, di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti sullo scalo secondo criteri di efficacia, efficienza e trasparenza.

In tale ambito la società di gestione svolge direttamente:

- **progettazione, realizzazione e manutenzione dell’aerostazione, impianti e infrastrutture di volo (piazzali, pista, etc.) e aeroportuali;**
- **coordinamento e operatività dello scalo, dei sistemi informativi e dell’informazione al pubblico;**
- **erogazione, tramite imprese e personale certificati dall’ENAC, dei controlli di sicurezza su passeggeri, bagagli e merci;**
- **gestione dell’assistenza a terra dei passeggeri a ridotta mobilità in aeroporto, secondo gli standard previsti;**
- **sviluppo e gestione – diretta o tramite terzi sub concessionari – delle attività commerciali e di ristorazione, di parcheggi, uffici e di spazi pubblicitari;**
- **pubblicazione della Carta dei Servizi garantendo il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all’utenza.**

Nel proprio ruolo di gestore aeroportuale, la So.G.A.S. coordina il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, secondo la Circolare GEN06 del 31 ottobre 2014. Tale comitato ha lo scopo di controllare e monitorare gli indicatori di qualità dei servizi offerti e analizzare i disservizi in maniera sistematica, costruendo così un punto di riferimento permanente che permetta a ciascun operatore di confrontarsi con gli altri soggetti aeroportuali, sempre sotto il controllo dell’ENAC, sul proprio ruolo e sulle responsabilità ad esso connesse.

Inoltre, in ottemperanza al Regolamento europeo 1107/2006, la società di gestione garantisce l’assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, operando secondo gli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo. Tali servizi sono erogati da So.G.A.S. mediante personale opportunamente formato.

L’idoneità dell’organizzazione del gestore Sogas, al fine di assicurare il mantenimento delle condizioni di sicurezza stabilite per gli aeroporti, è attestata dalla Certificazione dell’aeroporto rilasciata nel 2005 e rinnovata dall’ENAC. La Sogas possiede, oltre a tutte le certificazioni previste dalla legge, anche quella di Qualità ISO 9001:2008 ottenuta nel 2006 e rinnovata di anno in anno.



## Reggio Calabria Airport

### THE AIRPORT MANAGEMENT COMPANY

So.G.A.S S.p.A. - the Management Company of Reggio Calabria Airport - owned by Reggio Calabria Province, Reggio Calabria Municipality, Reggio Calabria Chamber of Commerce, Calabria Region and ex Messina Municipality (metropolitan city), was officially founded in 1981 and has been providing services since 1 August 1986, as referred to the Navigation Code.

The company, as operator, is also responsible, under ENAC supervision and as foreseen by Art.705 of the Navigation Code, for managing airport infrastructures, coordinating and controlling the activities of private operators inside the terminal, in an efficient and transparent way. The company performs the following tasks :

- **Planning, implementation and maintenance of ground/flight airport infrastructures (apron, runways,...);**
- **Coordination and efficiency of the terminal, information systems and public information;**
- **Security checks on passengers, luggage and goods thanks to firms and workers certified by ENAC;**
- **Provision of ground assistance to disabled and reduced mobility passengers, according to the expected standards;**
- **Expansion and management – independently or through other suppliers – of business activities for restaurant services, car park, offices and advertising spaces;**
- **Edition of the Service Charter on the basis of the intended quality standards provided to customers.**

As airport manager, So.G.A.S. coordinates a Committee to ensure the regularity and quality of provided services, in agreement with the document GEN06, 31 October 2014.

The Committee monitor all quality indicators and regularly analyze all inefficiencies, so to create a permanent reference point that allows every operator to face with other airport workers about related roles and responsibilities, always under ENAC supervision.

Moreover, our management company ensures ground assistance to passengers with reduced mobility according to the European Regulation 1107/2006 air transport standards.

These services are provided by trained So.G.A.S. personnel. Company eligibility criteria, to hold on the current airport security system, are proved by the Airport Certification, issued in 2005 and reconfirmed by ENAC. So.G.A.S. has not only all legal certifications but also, Quality ISO 9001:2008 Certification, get in 2006 and renewed year by year

## GLI ENTI AEROPORTUALI

### ENAC

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile è l'autorità dell'Aviazione Civile Italiana, istituito il 25 luglio 1997 con D.lgs N°250/97.

Agisce come unica autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile mediante proprie strutture centrali e periferiche.

Svolge, tra le altre, funzioni di vigilanza sulla gestione delle infrastrutture aeroportuali e disciplina gli aspetti amministrativo-economici del sistema stesso (safety e security, diritti del passeggero, ambiente e sviluppo, ecc.).

L'ENAC ha la sede centrale a Roma ed è rappresentato, negli aeroporti italiani, dalle Direzioni ed Uffici Aeroportuali.

### ENTI DI STATO e LOCALI

Gli Enti di Stato, coordinati da ENAC, assicurano l'esercizio del proprio mandato istituzionale in coerenza con i livelli di servizio nei confronti dei passeggeri previsti dal Regolamento di Scalo, nonché nel rispetto delle regole di sicurezza aeroportuale. In aeroporto sono presenti i seguenti Enti di Stato e locali: Polizia di Stato, Carabinieri, Dogana, Guardia di Finanza, Polizia Provinciale, Vigili del Fuoco, Polizia Municipale, Servizio Sanitario Nazionale (Croce Rossa Italiana).

### OPERATORI PRIVATI

Gestori di attività commerciali e di servizio (negozi, bar, ristoranti, autonoleggi, spedizionieri, etc.).

### ENAV

L'Ente Nazionale per l'Assistenza al volo è la società che, certificata e sotto la vigilanza dell'ENAC, eroga i servizi relativi alla navigazione aerea. Coordinandosi con il gestore aeroportuale, disciplina, per gli aeroporti di competenza, la movimentazione degli aeromobili, dei mezzi e del personale sull'area di manovra, assicurando così l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali. Inoltre è responsabile del servizio informazioni aeronautiche (AIS) e del servizio di osservazioni e previsioni meteorologiche, limitatamente all'emissione dei bollettini meteo relativi agli aeroporti e spazio aereo di competenza.

### HANDLERS

"Handler" è un termine inglese che indica i prestatori dei servizi di assistenza a terra. Per svolgere tale attività di handling è necessario acquisire la relativa certificazione da parte dell'ENAC.

A tale proposito i servizi di handling sullo scalo di Reggio Calabria (ovvero l'assistenza a terra dei passeggeri, bagagli, merci e aeromobili) vengono svolti dalla società di handling AVIAPARTNER S.p.A..

## AIRPORT AUTHORITIES

### ENAC

Italian civic aviation was established on July 25<sup>th</sup> 1997 by Legislative Decree N°250/97.

Is acting as the only regulatory technical authority, certification, supervision and control of civil aviation through its central and peripheral structures. It supervises the management of airport infrastructure and regulates the administrative and economical issues deriving from the system itself (safety and security, passenger rights, environment and development, etc.). ENAC has its central office in Rome and is represented, in the Italian airports, by the Airport Directions and Offices

### STATE AND LOCAL AUTHORITIES

The State authorities, coordinated by ENAC, ensure the practice of its statutory mandate in relation to their relevant services to passengers as outlined in the Airport Regulations and in compliance with the airport security regulations. In the airport they are the following: State Police, Carabinieri, Customs, Financial Police, Provincial Police, Fire Brigade, Municipal Police, National Health Service (Italian Red Cross).

### PRIVATE OPERATORS

Managers of commercial and service business (boutiques, coffee shops, restaurants, car hire, forwarding agents etc.).

### ENAV

National Society for Flight Assistance is the Company that, certificated and under ENAC control, provides the service of air traffic control.

In coordination with the airport managing society, it regulates movements of aircrafts, of vehicles and personnel in the manoeuvring area and it guarantees well-coordinated aircraft movements on the aprons.

Also it's responsible of aeronautical information service(AIS) and weather observations and forecasts, only the issue of weather bulletins concerning airports and airspace of competence.

### HANDLERS

"Handler" is a word borrowed from English and describes those societies that supply ground-handling service. To undertake this activity, relevant certification from ENAC must be acquired. In this regard, the handling services at the Reggio Calabria airport (ie passengers, baggage, cargo and aircraft handling) are carried out by the handling company AVIAPARTNER.





<b>CARATTERISTICHE TECNICHE</b>	<p>Aeroporto civile aperto al traffico commerciale nazionale /internazionale e di aviazione generale</p> <p>Aeroporto autorizzato per voli di provenienza da paesi extra-UE o da zone sottoposte a misure sanitarie</p> <p>Aeroporto di frontiera abilitato ai controlli doganali e sanitari per prodotti di derivazione animale provenienti da paesi extra U.E.</p> <p>Aeroporto Doganale con "magazzini di temporanea custodia"</p>
<b>Codice ICAO</b>	<b>LICR</b>
<b>Codice IATA</b>	<b>REG</b>
<b>Altezza sul livello del mare</b>	<b>29,26 m</b>
<b>Posizione</b>	<b>5 km da Reggio Calabria</b>
<b>Coordinate geografiche</b>	<b>38°04'19" N, 15°39'13" E</b>
<b>Sedime</b>	<b>ha. 115 ca.</b>
<b>Agibilità</b>	<b>H 24 (dalle 24.00 alle 06.00 a.m. su richiesta)</b>
<b>Pista</b>	<b>RWY 15/33 dim. 1.998 m x 45 m</b> <b>RWY 11/29 dim. 1.699 m x 45 m</b>
<b>Categoria antincendio</b>	<b>7a ICAO</b>





<p><b>Status</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Civil Airport opened to National and international commercial traffic and general aviation</li> <li>- Airport authorized for flights coming from extra-EU countries or from areas subject to sanitary measures</li> <li>-Airport border enabled customs and healthcare for animal products from extra- EU countries</li> <li>-Airport Customs with department of temporary storage</li> </ul>
<p><b>ICAO code</b></p>	<p><b>LICR</b></p>
<p><b>IATA code</b></p>	<p><b>REG</b></p>
<p><b>Height above sea level</b></p>	<p><b>29,26 m</b></p>
<p><b>Distance from city</b></p>	<p><b>5 km from Reggio Calabria</b></p>
<p><b>Reference point</b></p>	<p><b>38°04'19" N, 15°39'13" E</b></p>
<p><b>Airport Area Surface</b></p>	<p><b>about ha. 115</b></p>
<p><b>Operation hours</b></p>	<p><b>H 24 (from 24.00 to 06.00 a.m. upon request)</b></p>
<p><b>Runway characteristics</b></p>	<p><b>RWY 15/33 dim. 1.998 m x 45 m</b>  <b>RWY 11/29 dim. 1.699 m x 45 m</b></p>
<p><b>Fire prevention class</b></p>	<p><b>7a ICAO</b></p>



# Il Sistema della Qualità Quality System

La Società di gestione pone al centro del proprio operare aziendale **la qualità**, un impegno che si traduce in un miglioramento continuo delle prestazioni erogate secondo gli standard qualitativi.

Alla base, vi è un modello gestionale finalizzato a migliorare l'efficienza dell'organizzazione e, in particolare:

- all'integrazione dei principali processi manageriali e operativi;
- al monitoraggio delle performance aziendali e miglioramento continuo;
- alla responsabilizzazione, motivazione e focalizzazione di tutte le risorse sugli obiettivi strategici;
- alla formazione, aggiornamento e qualificazione delle risorse umane, verificando l'efficacia in relazione ai servizi erogati ed alla conformità alle procedure;
- al rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001.

L'attività di programmazione individua le azioni più opportune in grado di incidere sul contesto per assicurare la piena soddisfazione dell'utenza.

So.G.A.S. S.p.A. rileva e analizza la qualità dei servizi offerti sullo scalo aeroportuale di Reggio Calabria, nella sua veste di gestore, tramite l'effettuazione di monitoraggi sui livelli di servizio erogato e sondaggi sulla soddisfazione dei passeggeri.

Queste attività concorrono alla realizzazione della Carta dei Servizi che è lo strumento con il quale l'azienda definisce ed aggiorna annualmente obiettivi, strumenti, tempi e modalità di verifica delle iniziative di comunicazione. L'insieme di questi strumenti disegna un vero e proprio sistema di garanzia di qualità dei servizi, che è convalidato con la partecipazione dell'utenza tramite il modello Customer Satisfaction consegnato ai passeggeri in partenza dall'aeroporto nei periodi stabiliti sia di alta che bassa stagione e grazie anche al modulo di reclamo.

Dal monitoraggio costante delle attività aeroportuali la Sogas acquisisce così dati utili alla valutazione dell'efficienza di scalo e, attraverso il controllo, la valutazione delle prestazioni, la revisione dei processi operativi, la misurazione delle esigenze e delle aspettative, raccoglie indicazioni utili sugli indirizzi e le azioni da intraprendere con l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità.

## QUALITY SYSTEM

*Quality is the focal point for the Management Company, an effort that continuously leads to improve our services, according to the expected standards. Such a management system aims to improve company efficiency and especially:*

- *interaction between managerial and operative routine;*
- *company performance monitoring and continuous improvement;*
- *empowerment, incentive measures and care of all company resources on strategic targets;*
- *training activities and staff skill level, in compliance with the efficiency of both services and procedures;*
- *compliance with the current quality service regulations and according to UNI EN ISO 9001.*

*A good planning activity finds the most appropriate actions able to have an effect on the context, in order to assure the customer's full satisfaction*

*As airport manager, So.G.A.S. measures and analyzes the quality of services provided, by means of a monitoring system of the service level and customer's satisfaction.*

*These activities contribute to the fulfillment of the Service Charter, that is the tool through which the company, year by year, identifies and updates targets, instruments, procedures and times to verify communication proposals.*

*All these methods outline a real guarantee quality system, validated by user's involvement through the Customer Satisfaction form, distributed to leaving passengers during both peak and off-peak seasons and claim form.*

*By virtue of a regular monitoring activity, So.G.A.S. gets useful data to value the efficiency of the terminal. So, through a monitoring and evaluation system, work procedures review, measurement of both needs and expectations, our company aims to a continuous quality improvement.*



# IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La SOGAS eroga i servizi aeroportuali nel rispetto dei **principi fondamentali** di seguito riportati:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

La Società di gestione garantisce l'accessibilità alle infrastrutture ed ai servizi aeroportuali a tutte le categorie di passeggeri, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinione. Allo stesso modo, mediante procedure mirate ed attrezzature dedicate, assicura la fruizione dei servizi erogati anche a specifiche tipologie di clientela che necessitano di particolari forme di assistenza (passeggeri a ridotta mobilità, bambini, ecc.).

- **NON DISCRIMINAZIONE**

La Società di gestione fornisce i propri servizi rispettando come abbiamo già detto i principi di non discriminazione dei diritti dell'utenza che transita in aeroporto. Per tale motivo orienta i propri comportamenti ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ANCHE IN FORMATO ACCESSIBILE**

Fra i diritti di cui godono i passeggeri rientra quello di ricevere informazioni in merito ai servizi offerti e ai loro diritti. Tutte le informazioni essenziali messe a disposizione dell'utenza devono essere fornite in formato accessibile anche alle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta, che consentono ai passeggeri di avere accesso alle stesse informazioni utilizzando, ad esempio, formati di testo, braille, audio, video.

## QUALITY SYSTEM

### **BASIC PRINCIPLES**

*SOGAS S.p.A. – the Airport Management Company - provided the airport services in accordance with the following **basic principles**:*

### **EQUALITY AND IMPARTIALITY**

*The Airport Management Company ensures access to airport infrastructures and facilities to all passengers without any distinctions of nationality, gender, race, language, religion or opinion. In the same way, by providing special equipment and facilities, ensures that services can be accessed by people needing special assistance (such as passengers with reduced mobility, children, etc..).*

### **NON-DISCRIMINATION**

*The Management Company provides its services, as we have said, respecting the principles of non-discrimination of users' rights transiting at the airport. For this reason, directs their behavior to the criteria, justice and impartiality objective.*

### **RIGHT TO INFORMATION ALSO ACCESSIBLE FORMAT**

*Among the rights enjoyed by passengers there's that to receive information about the services offered and their rights. All essential information available to users should be provided in accessible formats to people with disabilities and persons with reduced mobility, allowing passengers to access the same information using, for example, texts, braille, audio, video.*



# IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

## • CONTINUITÀ

La Società di gestione assicura la continuità di effettuazione dei servizi di cui è responsabile, in costante coordinamento con tutte le altre attività che assicurano l'operatività dell'aeroporto. La Società si impegna inoltre a definire l'entità dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre cause di forza maggiore, dandone tempestiva comunicazione esterna.

## • EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società di gestione definisce le proprie politiche di sviluppo, la progettazione, produzione ed offerta dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del processo produttivo, nonché del costante adeguamento delle infrastrutture alle nuove esigenze che si manifestano nel settore del trasporto aereo. Il grado di efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate si misura attraverso gli indicatori che saranno illustrati nella sezione dedicata agli standard di qualità.

## • PARTECIPAZIONE

La Società di gestione garantisce, attraverso le iniziative periodiche di ascolto della clientela - realizzate per mezzo di organizzazioni specializzate ed indipendenti - e mediante un'attenta gestione della comunicazione, il coinvolgimento dell'insieme degli utilizzatori della struttura aeroportuale per la definizione delle caratteristiche dei servizi offerti in armonia con le rispettive esigenze. L'ultima sezione della Carta dei servizi affronta compiutamente questo aspetto con particolare riferimento ai servizi e informazioni a disposizione dei passeggeri a tutela e salvaguardia dei propri diritti

## • LIBERTÀ DI SCELTA

Quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto fornitore rivolgersi. Un ulteriore strumento di monitoraggio della qualità del servizio erogato è la gestione dei [reclami](#) degli utenti. Il Gestore ha realizzato un sistema di raccolta, catalogazione e riscontro alle segnalazioni e ai reclami inviati dagli utenti dell'aeroporto di Reggio Calabria, che si è rivelato un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi aeroportuali. Sogas si impegna a inviare un riscontro entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

## QUALITY SYSTEM

### CONTINUITY

*The Airport Management Company grants the continuity in providing its services in coordinating all other activities that ensure airport functionality. The Company is also committed to define basic minimum services to be maintained in case of strike action or circumstances beyond, so to assure appropriate communication.*

### EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS

*The Airport Management Company defines its political development, design, manufacture and supply of services continuously improving efficiency and effectiveness of the production process, as well as the constant upgrading of infrastructure to the new needs arising in the aviation area. The services degree provided is measured by indicators that will be illustrated in the section dedicated to quality standards.*

### PARTICIPATION

*The Airport Management Company guarantees, through the initiatives of periodic customer listening - made by specialized organizations - and by careful management of communication, the involvement of all the users of the airport structure in defining the characteristics of the services provided considering their needs. The last section of the Charter of Service fully addresses this aspect with particular reference to the services and information available to passengers in order to protect and safeguard their rights.*

### FREEDOM OF CHOICE

*When the service is provided by different parties, you must give the user the opportunity to choose which subject provider contact. An additional tool for monitoring the provided quality service is the management of user complaints. The operator has implemented a system for collecting, cataloging and response to complaints sent by users of the Reggio Calabria airport, which proved to be a useful tool to improve the quality of airport services. SOGAS agrees to send a reply within 30 days of receipt.*



# IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE

La Gestione ambientale promossa da Sogas risulta un vero impegno nell'attuazione delle norme vigenti in materia di tutela ambientale ed antinquinamento. Uno dei principali obiettivi è la cooperazione con le autorità locali per la riduzione quanto più possibile degli impatti derivanti dalle attività aeroportuali (acqua, suolo e rifiuti). Molto importante è quindi il ruolo della Sogas nella gestione della raccolta dei rifiuti, sia quelli prodotti dalla propria attività sia da parte di terzi che operano sullo scalo e nel sedime aeroportuale. Il gestore coordina gli spazi assegnati e le relative pertinenze, da tali controlli si passa all'esecuzione degli interventi necessari per la bonifica ed il ripristino delle aree, dalla gestione dei rifiuti fino al conferimento in discarica. Particolare importanza risulta essere l'attività di monitoraggio che la società svolge per ottemperare alle normative vigenti in materia ambientale, tramite le procedure legate all'operatività dello scalo. Sono state realizzate delle aree dedicate alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti:

- **RSU:** (Rifiuti solidi urbani) rifiuti dalle varie attività di pulizia, compresi anche i rifiuti prodotti a bordo dagli aeromobili delle Compagnie Aeree durante i voli e conseguentemente trasferiti a terra, smaltiti poi dal Gestore aeroportuale. Tra questi rifiuti sono compresi anche quelli delle Compagnie che operano in autoproduzione. Tutto ciò viene raccolto dalla società di gestione fino al conferimento in discarica tramite aziende specializzate
- **Rifiuti gestiti all'interno del sedime aeroportuale** sono costituiti dai residui prodotti dalle diverse attività aeroportuali: dagli uffici al materiale proveniente dagli esercizi commerciali. La maggior parte di questi rifiuti sono rapportabili a quelli prodotti in ambito urbano, pertanto sono smaltiti secondo criteri stabiliti dalla normativa vigente. I cassonetti disposti in zone appositamente individuate, sono utilizzati esclusivamente per la raccolta differenziata, in accordo alla tipologia dei cassonetti: **nero (indifferenziata)**, **giallo (multi-materiale)**, **azzurro (carta e cartone)**, **marone (organico)**
- **Rifiuti speciali** come oli esausti, pneumatici, batterie vengono smaltiti da ditte specializzate appositamente contattate. Anche lo smaltimento di apparecchiature fuori uso come computer, elettrodomestici o anche materiali quali toner di stampanti e fotocopiatrici, è svolto da ditte specializzate.
- **Rifiuti di origine animali** generalmente sono prodotti confiscati dall'autorità doganale, al passeggero extra UE, in quanto trasportate in violazione alle norme vigenti. Inoltre a tale categoria appartengono i resti animali derivanti da impatto con volatili o con altra fauna selvatica ed il tutto viene smaltito attraverso ditte specializzate.
- **Trattamento delle acque superficiali** è connesso all'esercizio dell'aeroporto che riguarda in particolare la gestione ed il trattamento delle acque meteoriche della pista e dei piazzali che defluiscono in apposite vasche di raccolta per il trattamento di "prime piogge", tutto ciò avviene grazie ad un sistema di accumulo delle acque.
- **Acqua potabile** L'approvvigionamento e la distribuzione dell'acqua a favore di tutti gli enti all'interno del sedime aeroportuale avviene attraverso l'acquedotto comunale. Molto importante il controllo qualità periodico che il gestore esegue attraverso analisi specifiche sulle basi delle normative sanitarie.
- **Acque reflue fognarie** "di natura domestica". Per tali acque il gestore assicura direttamente l'allontanamento e la successiva depurazione attraverso il depuratore che si trova all'interno del sedime aeroportuale, tutto ciò secondo la normativa ambientale di settore.
- **Bottini di bordo** vengono trattati e smaltiti attraverso l'impianto di depurazione che si trova all'interno del sedime aeroportuale, tutto ciò secondo la normativa ambientale di settore.

Compito della Sogas non solo la gestione dei controlli per una corretta funzionalità delle varie raccolte ma anche le varie procedure di smaltimento, che risultano di fondamentale importanza per il bene collettivo mantenendo un monitoraggio continuo.



# OUR ATTENTION FOR ENVIRONMENT

The environment management system promoted by So.G.A.S., proves to be a real care that the current laws about environmental protection and antipollution are properly applied. One of the first purposes is the cooperation with local authorities in order to reduce, as much as possible, any impacts resulting from some airport activities (water, soil and waste). The role of So.G.A.S. in the self/other entities waste collection inside the airport, is very important. The Company coordinates the related tasks in order to move towards the implementation of interventions aimed to clean and restore the polluted areas, from waste management to garbage dump. Significant relevance has the monitoring activity that company carries out by applying fitting procedures, intended to ensure the efficiency of the airport, in compliance with the current environmental laws.

Specific areas are suitable for separate waste collection: **RSU:** (urban solid waste) waste from different cleaning activities, including on board garbage even produced by self-handling Airline Companies during the flight, ground handled by So.G.A.S. personnel and in the end, dumped by certified firms. **The management of waste inside the terminal** consists of all the rubbish produced by different offices and business activities. Most of this waste is urban type, so it is dumped in compliance with the current laws. Garbage bins, located in specific areas, are suitable for separate waste collection

**Black:** no recycling ; **Yellow:** different material ; **Blue:** paper and cardboard; **Brown:** organic.

- **Special waste materials** like used up oils, tyres, batteries and equipments out of order like computers, electrical appliances, toners are dumped by qualified firms, expressly contacted.

- Generally speaking, **animal waste** is the set of those products confiscated by customs authority to extra UE passengers, as carried around in violation of the current laws. Bird/wildlife strikes also belong to this category. Animal waste is dumped by qualified firms.

- **The management of surface water** is related to rainwater that flows off gradually from runways and stands to specific tanks through a water collection system, for “ first rains “ treatment.

- **Drinkable water** is provided to all facilities inside the airport by the public aqueduct. Periodically, So.G.A.S performs quality checks through specific analysis, according to sanitary regulations

- **A wastewater treatment system**, “domestic type “, is guaranteed by means of a purification plant located inside the airport, according to environmental regulations.

- A sewage treatment system is also guaranteed by means of the purification plant located inside the airport, according to environmental regulations.

Through a continuous monitoring, So.G.A.S. verifies the right efficiency of both separate waste collection and different disposal methods, this is very important for the common good.



Gli impegni presi nei confronti dell'utenza aeroportuale, insieme alle informazioni utili per chi intende viaggiare, sono pubblicate ogni anno nella Carta dei Servizi, che è un documento predisposto d'intesa con il Ministero dei Trasporti, reso esecutivo dal Decreto del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 e redatto in conformità alla circolare ENAC GEN06.

La Carta dei Servizi diventa come una vera e propria intesa con l'utenza in quanto gli impegni, gli standard e gli strumenti di verifica sono la risultante delle scelte aziendali e dei processi organizzativi condivisi con tutte le componenti del sistema aeroportuale. Il periodo di riferimento della Carta dei Servizi è quello che va dal 1° gennaio al 31 dicembre per permettere una proiezione globale dei servizi erogati nell'arco dell'anno. Durante tale periodo la Società di gestione ha utilizzato un piano di comunicazione ed un piano di attuazione per la realizzazione della Carta dei Servizi 2016. A tal fine si sono adottati gli strumenti di monitoraggio e revisione periodica che hanno permesso di individuare le criticità e le specifiche azioni di miglioramento.

**La Carta dei Servizi 2016 divisa in tre sezioni**, conseguentemente alle sue finalità, ha tenuto conto dei seguenti aspetti:

- presentazione della Società di Gestione, degli Enti presenti in aeroporto ed illustrazione delle caratteristiche tecniche dell'aeroporto;
- sistema di gestione della qualità; l'impegno per l'ambiente; introduzione della Carta dei Servizi in termini di finalità, obiettivi ed impegni che hanno portato alla sua adozione, in modo da permettere all'utenza stessa di verificare il raggiungimento di quanto dichiarato.
- descrizione della struttura dell'aeroporto, i contatti con gli uffici aeroportuali, i principali servizi forniti e le informazioni generali per il passeggero, includendo le modalità di tutela e di partecipazione dell'utenza.

Particolare attenzione si è data alle necessità dei Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM) tramite un'ampia sezione dedicata alla gestione di tale servizio. Uno degli obiettivi principali è quello di riuscire a garantire processi di informazione-comunicazione attraverso un linguaggio che garantisca la comprensibilità e la messa in trasparenza delle modalità di accesso ai servizi.

La Carta ha lo scopo di rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti i servizi erogati e porre così in grado di entrare in contatto con la Società di gestione. Proprio per questo, in fondo alla Carta l'utenza troverà una cartolina di suggerimenti e/o eventuali reclami, le cui indicazioni verranno vagliate dall'azienda. In questa maniera gli utenti diventano soggetti coinvolti essenzialmente sia nel processo di realizzazione della Carta che d'informazione sui contenuti. La Società di gestione coniuga così il flusso di informazioni che provengono dall'esterno con le indicazioni che confluiscono dall'interno della struttura aeroportuale. Un ascolto attento è fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione d'interventi sempre più efficaci.

## THE SERVICE CHARTER

*Every year, all the commitments to customer and useful information to travel, are made known by the Service Charter, a document drafted in agreement with the Italian Ministry of Transport, brought in effect by the Council of Ministers decree, on 30 December 1998 and edited as laid down in ENAC GEN 06.*

*Then, the Service Charter becomes a real agreement with customer as commitments, standards and test instruments are the proof of company's choices and organizational processes, shared with all airport members.*

*In order to allow the total projection of services provided to user the reference period begins on 1 January and ends on 31 December. So.G.A.S., to achieve the 2016 edition Service Charter, makes reference to a communication/fulfillment plan.*

*Monitoring instruments and periodic reviews enable our company to identify critical points and the most suitable improvement actions*

*Accordingly to its aim, **the Service Charter 2016, is divided into three sections:***

- introduction of both management Company and airport authorities; explanation of airport infrastructures;*
- quality management system; attention for environment; Service Charter integration in terms of aims, targets and responsibilities, so that the customer himself may be able to verify the achievement of all declarations;*
- description of airport buildings; relationships between different airport offices; fundamental services provided to passengers and general information, including protection of consumers' interests.*

*A special attention is paid to the assistance to passengers with reduced mobility (PRM). One of the most important targets is to guarantee a transparent communication/information system, thanks to a clear language that explains how customers get access to all services available, in order to experience a positive relationship with the management itself.*

*For this reason, customers will find a proposal/claim outline at the end of this Charter. So.G.A.S. will take into consideration all specified indications. In this way, users are essentially involved both in an information and fulfillment process of the text. So, we can actually say that our management company links the outer flow of information/indications to the inner one. A careful listening is a limitless source of proposals, suggestions and incentives in order to implement interventions always more effective.*



# GLI INDICATORI DELLA QUALITA'

La Carta dei servizi offre una descrizione attenta dello stato attuale e degli obiettivi di crescita per il futuro, relativamente ai servizi offerti, sulla base degli indicatori di qualità.

La loro efficacia è riassumibile in quattro punti fondamentali:

- 1) migliorare la qualità, nel senso che l'azienda si impegna continuamente a sviluppare e potenziare l'erogazione dei servizi offerti;
- 2) ottimizzare l'erogazione, in quanto sulla base dei dati raccolti consente alla gestione di potenziare le modalità di fornitura dei servizi e gestirli al meglio;
- 3) motivare il personale, in quanto vengono fornite una base di informazioni per valutare e qualificare professionalmente il proprio personale;
- 4) aiutare l'Alta Direzione aziendale nel fare le scelte più corrette, perché è il cliente stesso, con la sua maggiore o minore soddisfazione, ad indicare la strada per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi erogati.

I valori indicati sono ottenuti da rilevazioni a campione sulla qualità erogata nei vari servizi (misurazione di tempi, quantità, etc.) e sulla qualità percepita dal passeggero (interviste sul grado di soddisfazione). Grazie anche all'applicazione della Circolare ENAC GEN06 si sono utilizzati i report giornalieri sulle attività aeroportuali che sono state di grande aiuto per un maggior controllo della qualità.

Di seguito vengono riportati i fattori di qualità a cui fa riferimento la Carta dei servizi 2016:

- ➔ SICUREZZA DEL VIAGGIO
- ➔ SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE
- ➔ REGOLARITA' DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi)
- ➔ PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
- ➔ COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO
- ➔ SERVIZI AGGIUNTIVI
- ➔ INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
- ➔ SERVIZI SPORTELLI/ VARCO
- ➔ INTEGRAZIONE MODALE
- ➔ SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA'

Per quanto concerne gli indicatori percettivi la misurazione delle soddisfazioni dei passeggeri viene effettuata tramite compilazione di un modello "Customer Satisfaction" basato su una scala di valutazione:

- 1) molto soddisfatto;
- 2) soddisfatto;
- 3) insoddisfatto;
- 4) molto insoddisfatto.

Per la misura della percentuale di soddisfazione si calcola l'incidenza delle risposte positive sul totale delle risposte positive e negative.

## Obiettivi di qualità

Gli impegni in termini di soddisfazione dei passeggeri, dichiarati nell'edizione 2015 della Carta dei servizi, sono risultati largamente raggiunti, con valori mediamente positivi in una buona parte dei servizi soggetti a monitoraggio e raggiungendo in molte aree livelli soddisfacenti.

Le tabelle riportano:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri o il livello di servizio erogato;
- nella seconda colonna l'unità di misura;
- nella terza colonna il risultato 2015 per quell'indicatore;
- nella quarta colonna l'obiettivo 2016.

# QUALITY INDICATOR FACTORS

Regarding the services provided on the basis of quality indicators, the Service Charter gives a detailed description about the present situation and the expected targets for the future.

Their efficiency can be summed up in four essential points:

- 1) improve quality, meaning that the company continuously commits to develop and increase the range of services available;
- 2) collected data analysis that allows to enrich the selection of services provided to customers and optimize the management itself as well as possible;
- 3) motivate personnel, thanks to periodic training in order to improve everyone's professional qualification;
- 4) help the management to make the wisest choices, because is the customer himself, by means of his greater or lesser satisfaction, that leads the way in the improvement and development of services provided.

The fixed values are obtained both from quality sample surveys on different services provided (measurement of time, quantity, etc.) and quality standards perceived by the passengers (customer satisfaction interviews). Thanks to ENAC GEN06, daily reports on airport activities are an efficient support in a more careful quality control.

The quality indicators which refers to the 2016 Service Charter are listed below:

- TRAVEL SECURITY
- PERSONAL SAFETY AND SECURITY
- SERVICE REGULARITY AND
- PUNCTUALITY (included means of transportation on time);
- CLEANNESS AND HYGIENIC CONDITIONS
- OVERALL AIRPORT COMFORT
- ADDITIONAL SERVICES
- INFORMATION CUSTOMERS
- DESK/CHECK POINTS
- MODAL INTEGRATION
- SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

Customer's satisfaction measurement about perceptual indicators is realized according to the "Customer Satisfaction" form, based on a rating scale:

- 1) very satisfied
- 2) satisfied
- 3) unsatisfied
- 4) very unsatisfied.

Such a satisfaction rate is calculated on the basis of the incidence of positive responses on the total amount of both positive and negative opinions.

## Quality indicators

The commitments made in the Service Charter 2015, had been widely achieved, with medium positive appreciation for most services subject to monitoring and with a satisfying level in many areas.

Tables report as follows:

- the first column shows the indicators measuring the satisfaction degree of passengers or the level of the provided service;
- the second one shows the unit of measurement;
- the third one shows the outcome achieved in 2015, for each specific indicator;
- the fourth one shows the targets that are going to be achieved by the end of the year.

SICUREZZA DEL VIAGGIO	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza persone e bagagli a mano	% pax soddisfatti	98,3%	98%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	98%

REGOLARITA'	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali sul tot. partenze	89%	90%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza	01	00
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bag nel 90% dei casi	06'00''	06'00''
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bag nel 90% dei casi	17'00''	15'00''
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del 1° passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block/on nel 90% dei casi	01'00''	01'00''
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	92,8%	93%

PULIZIE E CONDIZIONI IGIENICHE	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	92,7%	93%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	93,4%	94%

COMFORT	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	92,5%	93%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	95,3%	96%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, etc., etc.)	% pax soddisfatti	95,2%	96%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	89%	90%



# QUALITY INDICATOR FACTORS

TRAVEL SECURITY	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Satisfaction level regarding the security check	% of satisfied pax	98,3%	98%
Perception level of personal safety and security in the airport	% of satisfied pax	98%	98%
SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Overall flights punctuality	<b>Punctual flights (% on total departing flights)</b>	89%	90%
Total bags mishandled on departure	<b>N° of missing bags on departure/1.000 departing passengers</b>	01	00
Time of delivery for the first luggage after aircraft block-on	<b>Waiting time (min) between aircraft block-on and the time of delivery for the first luggage in 90% of cases</b>	06'00''	06'00''
Waiting time on board for the first disembarking passenger	<b>Waiting time (min) since aircraft block-on in 90% of cases</b>	17'00''	15'00''
Time of delivery for the last luggage after aircraft block—on	<b>Waiting time (min) between aircraft block-on and the time of delivery for the first luggage in 90% of cases</b>	01'00''	01'00''
Overall perception of services regularity received in the airport	% of satisfied pax	92,8%	93%
AIRPORT CLEANLINESS	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Perception of toilet cleanliness and services	% of satisfied pax	92,7%	93%
Perception of cleanliness in the airport	% of satisfied pax	93,4%	94%
OVERALL AIRPORT COMFORT	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Perception of luggage trolley availability	% of satisfied pax	92,5%	93%
Perception of efficiency of air – conditioning system	% of satisfied pax	95,3%	96%
Perception of passenger transfer system (elevators, etc.) efficiency	% of satisfied pax	89 %	90%
Perception of the overall airport comfort	% of satisfied pax	89%	90%







SERVIZI AGGIUNTIVI	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	93%	93%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% pax soddisfatti	94%	94%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica cellulari/laptop, nelle aree comuni	% pax soddisfatti	96,3%	97%
Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	87%	87%
Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bare e ristoranti	% pax soddisfatti	93,3%	94%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	96,2%	97%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	94,6%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	94,7%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% pax soddisfatti	95,8%	96%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	96,6%	97%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna)	% pax soddisfatti	97%	97%
SERVIZI DI SPORTELLLO/VARCO	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	96%	96%
Percezione del tempo di attesa al check—in	% pax soddisfatti	95,8%	96%
Tempo di attesa al check—in	Tempi di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'00"	10'00"
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempi di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	21'00"	21'00"
INTEGRAZIONE MODALE	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	94,3%	95%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	90,5%	93%

# QUALITY INDICATOR FACTORS



ADDITIONAL SERVICES	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	% of satisfied pax	93%	93%
Compatibility of bars opening hours and the time of flights	% of satisfied pax	94%	94%
Perception of recharge points for mobile devices in public areas	% of satisfied pax	96,3%	97%
Perception of availability/quality/prices of shops and news-stands	% of satisfied pax	87%	87%
Perception of availability/quality/rices of bars and restaurants	% of satisfied pax	93,3%	94%
Perception of availability drinks/snacks dispensers	% of satisfied pax	96,2%	97%
INFORMATION TO CUSTOMERS	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
User-friendly and updated website	% of satisfied pax	94,6%	95%
Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of indoor signage	% of satisfied pax	94,7%	95%
Perception of the effectiveness information airport points	% of satisfied pax	95,8%	96%
Perception of staff skills (infopoint, security)	% of satisfied pax	96,6%	97%
Overall perception of effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signage, etc.)	% of satisfied pax	97%	97%
DESK/CHECKPOINT SERVICES	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Perception of ticket counter services	% of satisfied pax	96%	96%
Perception of check-in waiting time	% of satisfied pax	95,8%	96%
Check-in waiting time	Waiting time in 90% of cases	10'00''	10'00''
Waiting time at the security check-point	Waiting time in 90% of cases	21'00''	21'00''
MODAL INTEGRATION	Unit of measurement	Achievement 2015	Target 2016
Perception of accuracy, comprehensibility and effectiveness of outdoor signage	% of satisfied pax	94,3%	95%
Perception of city/airport connections	% of satisfied pax	90,5%	93%

# SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

L'aeroporto di Reggio Calabria, in qualità di gestore aeroportuale, attraverso l'impiego di personale specializzato ed adeguatamente formato si è impegnato a garantire quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1107/2006, relativo ai diritti delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. Nel 2015 sono stati assistiti all'aeroporto di Reggio Calabria 8653 passeggeri a mobilità ridotta con ottimi livelli di servizio. I risultati evidenziano un'elevata soddisfazione dell'utenza PRM (molto vicino al 100%).

Ai passeggeri con speciali esigenze di assistenza è riservata attenzione particolare, attraverso apposite procedure, servizi, locali e personale dedicato. Agli ingressi dell'aerostazione sono state installate postazioni di chiamata dai punti designati alla Sala Amica.

L'accesso in aeroporto è agevolato da marciapiedi muniti di rampe a limitata pendenza. Il personale dedicato inizia a prendersi cura del passeggero sin dal suo arrivo in aeroporto, lo accompagna nella fase di accettazione, nell'eventuale sosta presso la sala di attesa dedicata (Sala Amica), al transito dai controlli di sicurezza e all'imbarco sull'aeromobile con sollevatore.

In arrivo il passeggero viene assistito dallo sbarco dell'aeromobile, con lo speciale sollevatore, fino al recupero del bagaglio.

Inoltre per conoscere, valutare e migliorare la soddisfazione dei passeggeri a ridotta mobilità, il personale consegna all'utenza un modello Customer Satisfaction preparato appositamente dal Gestore per questo particolare servizio. Il passeggero lo compilerà inserendo i propri giudizi e lo lascerà in "Sala Amica".

## MODALITA' PER RICHIEDERE L'ASSISTENZA

Per garantire un servizio adeguato alle proprie esigenze e nel minor tempo possibile, la richiesta di assistenza deve essere notificata alla Compagnia aerea già durante la fase di prenotazione del volo entro 48 ore dalla partenza. Sarà cura della Compagnia aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato. Anche in caso di mancata preventiva notifica, il gestore ed il vettore faranno tutto il possibile per garantire l'assistenza adeguata ai PRM.

## TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

**WCHR** (wheel chair ramp) Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

**WCHS** (wheel chair stair) Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.

**WCHC** (wheel chair completely) Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessità di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

**DEAF** Passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola.

**BLND** Passeggero con menomazione della vista (distinguere non vedente e ipovedente).

**DEAF/BLND** Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.

**DPNA** Passeggero con problemi intellettivi o comportamentali.

Qualora sia richiesto da parte del passeggero l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale utilizzo sarà reso possibile purché ne sia fatta notifica al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano.

# SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)

As the airport operator, Reggio Calabria Airport, employing qualified and properly trained personnel, is committed to ensuring the provisions of EC Regulation n.1107/2006 concerning the rights of persons with reduced mobility when travelling by air. In 2015 at Reggio Calabria Airport PRM service assisted 8653 disabled passengers with a high level service. The results show high user satisfaction PRM (about 100%).

Passengers with special needs are offered specific procedures, services, special areas and trained personnel. Call points have been installed at designated points of the airport to contact the appropriate personnel. Access to the airport is made easier by pavements provided with shallow-gradient ramps. Dedicated staff begin take care of the passenger since he arrives at the airport and accompany him during the check-in, after stopping if required in the dedicated lounge, through the security check and to the boarding by means of elevator. Passengers in arrival are assisted when disembarking by means of the special elevator until they have reclaimed their baggage. To know evaluate and improve the satisfaction of passengers with reduced mobility, staff delivery to users a model Customer Satisfaction specially prepared by the operator for this particular service. The passenger will compile it, providing the feedback and will leave it in "Sala Amica".

## HOW TO RESERVE THE SERVICE

To guarantee a service that caters to their requirements in the quickest time possible, the request for assistance must be made to the airline company during the booking phase and within 48 hours of departure. The airline company will be responsible for forwarding the request onto the relevant airport. Even if no advance notification, the handler and the carrier will make every effort to assist passengers suitably.

## TYPES OF ASSISTANCE

### **WCHR** (WHEEL CHAIR RAMP)

Passenger who is able to walk short distances and climb stairs. For longer distances a wheelchair and the appropriate assistance is requested.

### **WCHS** (WHEEL CHAIR STAIR)

Passenger who is able to walk short distances, but cannot climb steps. For longer distances a wheelchair and the appropriate assistance is requested.

### **WCHC** (WHEEL CHAIR COMPLETELY)

Passenger who needs a wheelchair at all times, including on board and who need assistance during the journey.

### **DEAF**

Deaf, hearing-impaired, or deaf-mute passenger.

### **BLIND**

Blind or visually impaired passenger (distinguish blind and visually impaired).

### **DEAF/BLIND**

Deaf or visually impaired passenger that require an accompanying person.

### **DPNA**

Disabled Passenger Needs Assistance. Passenger who needs assistance during the journey due to a mental disability.

If the passenger should request the use of a recognized assistance dog, this shall be accommodated provided that the airline, its agent or the tour operator is notified in accordance with the national regulations applicable to the transport of assistance dogs on aircraft, where such regulations exist.



# SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

## ARRIVO IN AEROPORTO

Occorre arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea, e avvisare del proprio arrivo tramite uno dei punti di contatto (anche in caso di web check-in). Qui sarete raggiunti da personale dedicato. Se richiesto, riceverete assistenza durante il check-in e le operazioni di controllo. La stessa persona vi accompagnerà all'imbarco per assistervi nelle procedure di controllo. Come per tutti gli altri passeggeri, avete diritto ad utilizzare i servizi dell'aeroporto. L'assistenza sarà adattata al vostro grado di mobilità ed alle vostre richieste.

## IMBARCO E VOLO

Avete diritto ad un imbarco prioritario con assistenza adeguata alle vostre necessità. I vostri supporti di mobilità saranno posizionati in stiva. In volo spetta all'equipaggio fornirvi adeguata assistenza. Se necessario, e se comunicato in anticipo, il vostro cane da assistenza riconosciuto, potrà accompagnarvi in cabina. Riceverete inoltre le appropriate istruzioni di emergenza. All'arrivo, o al punto di transito, un'altra persona vi assisterà per il transito o l'uscita.

## SERVIZI DEDICATI

Posti auto riservati: situati presso il parcheggio centrale. Sala Amica: sala d'attesa riservata ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, collocata presso l'area partenze. L'accesso alla sala può avvenire previo contatto con gli addetti all'assistenza.

Sedie a rotelle: a disposizione presso la Sala Amica.

Ascensori: accesso con sedia a rotelle.

Postazioni di chiamata: uno ubicato all'ingresso del parcheggio e uno all'entrata dell'aerostazione.

Mezzi elevatori: disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri sull'aeromobile.

Servizi igienici per disabili: sono presenti servizi igienici per disabili sia nell'area partenze che ai gates.

## INFORMAZIONI GENERALI

Il Regolamento Ue 1107/2006 (valido per tutti gli aeroporti della Comunità Europea), garantisce l'accessibilità al trasporto aereo senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi, per le persone a mobilità ridotta. Nessuno può rifiutarvi la prenotazione o l'imbarco in seguito a disabilità o problemi di mobilità. L'unica eccezione riguarda potenziali problemi di sicurezza giustificati da regolamenti nazionali o internazionali o impossibilità tecniche, per esempio le dimensioni dell'aereo. Per i voli entro l'UE, salvo impossibilità tecnica, e previa notifica 48 ore prima, le compagnie sono tenute a trasportare equipaggiamenti medici e 2 supporti di mobilità, quali sedie a rotelle o grucce, senza costi aggiuntivi. Informazioni dettagliate sui servizi offerti sono consultabili sul sito internet alla pagina "Servizi ai passeggeri", inoltre è disponibile il seguente numero di telefono: + 39 0965638405 e l'indirizzo e-mail: [salaamica@aeroportodellostretto.it](mailto:salaamica@aeroportodellostretto.it)

In caso di reclami i passeggeri a ridotta mobilità potranno utilizzare, oltre i recapiti sopra indicati, anche il seguente indirizzo dell'Ente Nazionale Aviazione Civile e-mail dell'ENAC: [pax.disabili@enac.gov.it](mailto:pax.disabili@enac.gov.it).

## INFORMATIVA PRM

**Regolamento Comunitario n.1107/2006** Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. L'opuscolo informativo, edito dall'ENAC, è disponibile presso la Sala Amica.

# SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)

## AT THE AIRPORT

Please arrive at the airport within the time limit suggested by the Airline for departure and check in and notify your arrival at one of the contact points (also in the case of web check-in). Here the person responsible will come to assist you. If you wish, this person will help you with the check-in formalities. If need be, the same person will accompany you to the boarding gate to assist you with the control procedures. Just like any other passenger you may use the facilities available in the airport. Assistance will always be adapted to your degree of mobility and your requests.

## BOARDING AND FLIGHT

At boarding time, you will embark before the other passengers with the appropriate assistance for your needs. Your mobility equipment will be placed in the baggage hold. During the flight, it is the crew's responsibility to assist you. If required by your disability and notified in advance, your recognised assistance dog may accompany you in the cabin. Safety instructions will be communicated to you appropriately. Finally, whether you're arriving or transiting, another person will meet you when your flight lands to guide you to the passengers' exit.

## AVAILABLE SERVICES AT THE AIRPORT

Reserved parking spaces: available in the central parking.

"Sala Amica": waiting room reserved for passengers with reduced mobility, located at departure area. Passengers can access the room by speaking to assistance personnel.

Wheelchairs: are available to the "Sala Amica".

Lifts: all lifts have wheelchair access.

Call stations: one located to the access the park and one at the entrance of the airport.

Lifting equipment: available for passenger embarkation and disembarkation.

Disabled toilets: there are toilets for disabled both in the departure area that the gates.

## GENERAL INFORMATIONS

EU Ruling 1107/2006 (valid for all EU airports), guarantees access to flight transport without discriminations and without additional costs, for disabled and reduced mobility passengers.

No one can refuse your booking or your right to board because of your disability or mobility problem.

The only exceptions concern potential security issues justified by a national or international regulation or a technical impossibility, such as the limited size of the aircraft.

For flights from the EU, except where technically impossible, and when 48 hours' advance notice is given, airlines are obliged to transport your medical equipment and two pieces of mobility at most, such as a wheel-chair and crutches, at no extra cost.

Detailed information on services can be found on website in the section dedicated "Services for passengers", it's also available the following telephone number: + 39 0965638405 and the mail : [salaamica@aeropotodellostretto.it](mailto:salaamica@aeropotodellostretto.it).

In case of complaints passengers with reduced mobility can also use, in addition the above address, the following National Civil Aviation Ente address: e-mail ENAC: [pax.disabili@enac.gov.it](mailto:pax.disabili@enac.gov.it).

## INFORMATION PRM

Community Regulation n.1107 / 2006 Rights of persons with disabilities and with reduced mobility.

The Bill of Rights ENAC in braille, is available at the Sala Amica.

# GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DEDICATO AI PASSEGGERI DISABILI O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

## EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

	Unità di misura	Target
Per PRM in PARTENZA con pre notifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre notifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'
Per PRM in PARTENZA senza pre notifica: 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	8'
Per PRM in ARRIVO con pre notifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'
Per PRM in ARRIVO senza pre notifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'

## SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety)

	Unità di misura	Target
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	96%
Percezione sulla adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	97%

## INFORMAZIONI IN AEROPORTO

	Unità di misura	Target
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive uditive e motorie rapportato al numero delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	96%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relativi ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	97%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	96%

## COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

	Unità di misura	Risultato 2015
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%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale PRM	7%

## COMFORT IN AEROPORTO

	Unità di misura	Target
Percezione sull'efficacia dell'assistenza dei PRM	% PRM soddisfatti	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. etc.	% PRM soddisfatti	96%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	95%

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

	Unità di misura	Target
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	98%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97%

## QUALITY STANDARDS OF PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY SERVICE (PRM)

Following the issuance of Reg. CE 1107/2006 and Circular ENAC Gen.02A of 2014 were developed additional quality indicators for passengers with reduced mobility (PRM).

EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICE TO PRM	Unit of measurement:	Target
Booked departing PRM: waiting time for assistance at dedicated meeting points	waiting time in minutes in 90% of cases	5'
Non-booked departing PRM: waiting time for assistance at dedicated meeting points, after assistance request	waiting time in minute in 90% of cases	8'
Booked arriving PRM: onboard waiting times for assistance after the last passenger's disembarking	waiting time in minutes in 90% of cases	2'
Non-booked arriving PRM: onboard waiting times for assistance after the last passenger's disembarking	waiting time in minutes in 90% of cases	2'

PERSONAL SAFETY	Unit of measurement:	Target
Perception of the handling equipment efficiency	% of satisfied PRM	96%
Perception on staff skills and capacities	% of satisfied PRM	97%

AIRPORT INFORMATION	Unit of measurement:	Target
Accessibility : availability of essential information for PRM with respect to the overall essential information	% essential information accessible to PRM on total essential information	96%
Completeness: availability of accessible information and instruction on services offered for PRM on the overall	% accessible information/ instructions on services offered for PRM on overall	97%
Perception of the effectiveness and accessibility of information, communication and internal signage	% of satisfied PRM	96%

INFORMATION TO PASSENGERS	Unit of measurement:	Risultato 2015
Timely answers on total information requests	% timely answers on total information requests	100%
Complaints on total PRM traffic	% complaints on total PRM traffic	7%

AIRPORT COMFORT	Unit of measurement:	Target
Perception of PRM assistance effectiveness	% of satisfied PRM	98%
Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, inter-comes, dedicated areas, toilets, etc.	% of satisfied PRM	96%
Perception of the PRM dedicated areas (ex. Sala Amica)	% of satisfied PRM	95%

STAFF BEHAVIOUR AND ATTITUDE	Unit of measurement:	Target
Perception of PRM staff kindness (info point, security, PRM dedicated staff)	% of satisfied PRM	98%
Perception of PRM staff skills	% of satisfied PRM	97%

# VETTORI / Companies



+39 892010 [www.alitalia.it](http://www.alitalia.it)

+39 06 98956666 [www.blu-express.com](http://www.blu-express.com)  
Biglietteria in aeroporto +39 0965 636044  
(apertura in coincidenza con orario voli)

## DESTINAZIONI / Destination MILANO-ROMA-TORINO



## DATI DI TRAFFICO/Traffic Dates

**2015**

**492.612**

**2014**

**522.849**

**2013**

**562.694**

**2012**

**571.694**

**2011**

**561.107**



# GUIDA ALL' AEROPORTO ED AI SERVIZI

Le dimensioni sono la caratteristica principale dell'Aeroporto di Reggio Calabria: dimensioni ridotte che significano tempi rapidi, distanze brevi da percorrere, servizi a portata di mano e facilmente accessibili. Questo non ha impedito però di mettere a disposizione del passeggero tutti **i servizi essenziali** dei quali egli necessita durante la propria permanenza in aerostazione.

- ⇒ **SERVIZIO DI PLASTIFICAZIONE** è disponibile in aerostazione sala partenze il servizio di plastificazione di tipo integrale SI.BA. (Security Plastic Baggage) e protezione bagagli al prezzo di 7 Euro a bagaglio e-mail: [sl.basnc@gmail.com](mailto:sl.basnc@gmail.com)
- ⇒ **FASCIATOIO** è ubicato presso le toilettes sala partenze.
- ⇒ **DEPOSITO BAGAGLI** non presente
- ⇒ **SERVIZI D'INFORMAZIONE**
- ⇒ L'informazione al cliente deve essere precisa e tempestiva. Sogas comunica attraverso servizi audiovisivi avanzati: display, tabelloni, totem, monitor, impianti di diffusione sonora, desk informativi ed il sito internet dell'aeroporto accessibile a tutti : [www.aeroporto dellostretto.it](http://www.aeroporto dellostretto.it), che offre agli utenti informazioni su tutto ciò che avviene in aeroporto e i dati in tempo reale. Tale sito è diviso in quattro sezioni:

- **Passeggeri e accompagnatori**
- **Piloti e operatori**
- **Business e Partners**
- **Società SOGAS**

A destra vi è la sezione **Evidenza** in cui l'utente troverà le notizie ed i comunicati stampa recenti. Inoltre vi è una sezione dedicata esclusivamente alle informazioni necessarie alle **persone con disabilità o a ridotta mobilità**.

## AIRPORT AND SERVICES GUIDE

The most distinctive trait of Reggio Calabria Airport is to have small spaces available: this means quicker times, shorter distances and most easily accessible services. Anyway, this doesn't prevent the company from making available **the essential services** to customer, during his stay inside the terminal.

**LUGGAGE PROTECTION SERVICE** The airport terminal offers a plastic luggage wrapping/protection service SI.BA (Security Plastic Baggage) paying 7 euro per bag (e-mail: [sl.basnc@gmail.com](mailto:sl.basnc@gmail.com)).

**BABY-CHANGING TABLE** A baby- changing table is located in the toilets, in the departure lounge

**LUGGAGE STORAGE** not present

**INFORMATION SERVICE** Information to customer must be prompt and clear. So.G.A.S. interacts by means of innovative audio-visual aids: display, billboards, totems, monitors, public address systems, info points. To get real-time information we ask customer to check the website :[www.aeroporto dellostretto.it](http://www.aeroporto dellostretto.it) This website is divided into four sections:

- Passengers and accompanying people;
- Pilots and operators;
- Business and partners;
- So.G.A.S.

On the right side, customer can find the specific section "**Evidence**", assigned to last news and press releases.

Furthermore, is available a specific section for **disabled people or people with reduced mobility**.

## INFO POINT

La tradizionale ospitalità calabrese vi attende all'Aeroporto di Reggio Calabria: nella hall arrivi dell'aerostazione è presente un punto di accoglienza e informazione turistica operativa .

Il servizio è utile ai passeggeri e ai visitatori dell'Aeroporto dello Stretto che vogliono conoscere il territorio ed è reso possibile grazie alla **collaborazione tra SOGAS e il Dipartimento al Turismo della Regione Calabria**.

L'Info-Point è composto da un team di **operatori multilingue** e mette a disposizione dell'utenza dell'aeroporto pratici consigli e informazioni sui servizi aeroportuali, in particolare riguardo a qualsiasi informazione sulle compagnie aeree presenti sullo scalo, e sull'offerta turistica e culturale di tutta la Calabria.

Con professionalità e cortesia, lo staff dell'Info-Point distribuisce brochure e materiale illustrativo sulle principali attrazioni locali, fornisce indicazioni su orari e percorrenze di aerei, bus, treni, navi e consiglia la scelta di chi voglia partire alla scoperta del territorio calabrese grazie a itinerari inconsueti o tradizionali.

Indispensabile ad accogliere e orientare chi ha scelto per la prima volta Reggio Calabria e la Calabria o le vicine Isole Eolie come meta di vacanze, l'Info-Point è utile anche a coloro che conoscono già la città e il territorio calabrese e desiderano avere informazioni e spunti per vivere esperienze sempre diverse e affascinanti in terra calabra.

Compatibilmente con la gestione dei flussi di richieste ai desk, gli operatori dell'Info-Point sono a disposizione per fornire informazioni anche telefonicamente al numero **0965-670517** e via mail all'indirizzo **customercare@aeroporto dello stretto.it**.

## INFO POINT

*Traditional Calabrian hospitality is waiting for you in Reggio Calabria Airport: a welcome and tourist information office is located in the arrival hall, with the following opening hours: from Monday to Friday, from 10:00 to 16:00.*

*A useful opportunity for both passengers and visitors to know our country, thanks **to the cooperation between So.G.A.S. and the Department of Tourism**.*

*A multilingual staff, provide information to everyone who wants to know airport services, airlines operating in the airport, tourist attractions and cultural itineraries throughout Calabria. The staff kindly distribute brochures and catalogues on main local attractions, give information on schedules and travel times by plane, bus, train and ship, recommend peculiar or traditional routes to explore the entire Calabrian territory.*

*Info Point is an essential and useful help desk to welcome and guide both who chooses Calabria, Reggio Calabria or the nearby Aeolian Islands as a holiday destination for the first time and who already knows the city and its territory but wants to have information and ideas to enjoy new fascinating experiences throughout Calabria.*

*In accordance with the flow of information, Info Point employees are pleased to provide any information to customers, by phone at nr. +39 **0965-670517** or by e-mail at the following address: **customercare@aeroporto dello stretto.it**.*

# GUIDA ALL' AEROPORTO ED AI SERVIZI

## BAR TABACCHI- EDICOLA CUZZUCOLI

Bar / vendita tabacchi / quotidiani e riviste / prodotti tipici calabresi / souvenir - Rice-vitoria SISAL e Lottomatica Catering su richiesta.. Orario di apertura: 05.00 a.m. – 12.00 p.m. Telefono: +39 0965 643435 Email: giancarloucz@alice.it

## ENOTECA PROVINCIALE

Punto di degustazione vini e prodotti tipici locali, con l'obiettivo di far conoscere all'utenza le produzioni vinicole della provincia. Per informazioni è attiva la pagina Facebook: Enoteca Provinciale di Reggio Calabria

## DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Un distributore automatico di bevande e snack è a disposizione dell'utenza sia in area terminal lato arrivi che nella zona imbarchi.

## SPORTELLO BANCOMAT

Ubicato nella zona partenze accanto alle biglietterie si trova uno sportello bancomat

## CARRELLI PORTABAGAGLI

Per poter usufruire del carrello portabagagli bisogna inserire una moneta da ritirare alla riconsegna

## BIGLIETTERIA SELF-SERVICE TRENITALIA

In **sala partenze** vi è la **biglietteria self-service Trenitalia** che, tramite carta di credito o contanti, emette biglietti per treni regionali o regionali veloci.

## LARUFFA SRL

Vendita libri di vario genere: romanzi, saggi, manuali, narrativa e libri per ragazzi, pubblicazioni della piccola e media editoria italiana, tutti i titoli del pregevole catalogo della casa editrice reggina. Una sezione specifica è dedicata ai classici Laruffa Editore da acquistare in offerta speciale. Orario di apertura: in coincidenza dei voli. Telefono: +39.0965.814954—+39.393.9621376 segreteria@laruffaeditore.it

## AIRPORT AND SERVICES GUIDE

### BAR COFFEE SHOP – TOBACCONIST NEWAGENTS

Coffee Bar /selling cigarettes newspapers and magazines / souvenirs – lottery tickets. Catering on request Opening times: 05.00a.m. – 12.00p.m. Tel. +390965643435 Email. [giancarloucz@alice.it](mailto:giancarloucz@alice.it)

### PROVINCIAL WINE SHOP

Is a stand where users can taste wines and typical local products, so to be familiar with local wine production. For further information, please visit Facebook page: Reggio Calabria Provincial wine shop.

### DISPENSERS

Drinks and snacks dispensers are available to users in the terminal area at the arrival and at the gates.

### ATM

An automatic teller machine is located in the departure hall, next the ticket offices.

### LUGGAGE TROLLEYS

In order to make use of a luggage trolley, it is necessary to insert a coin to retrieve on delivery.

### RAILWAYS TICKET MACHINE

A railway ticket machine is located in the departure hall. Users can buy tickets for express and regional trains, cash or by credit card.

### LARUFFA SRL

Variety of books: novels; essays; manuals; fiction and books for children publications of small and medium Italian publishing all titles of the valuable catalogue of Reggio Publishing House There is a special section dedicated to classic literature Laruffa, which is sold at discounted rates. Opening times connecting with flight Telephone number:+39 0965 814954 +39 393 9621376 E-mail: [segreteria@laruffaeditore.it](mailto:segreteria@laruffaeditore.it)

# GUIDA ALL' AEROPORTO ED AI SERVIZI

## POSTAZIONI RICARICHE E WI-FI

Nelle varie zone dell'aerostazione, sia in area partenze che arrivi, sono disponibili postazione ricariche cellulari e laptop. È inoltre disponibile la connessione Internet gratuita in tutti gli ambienti accessibile in modalità WI-FI. Per utilizzare il servizio Internet sarà sufficiente seguire le istruzioni di seguito riportate:

- Inviare un **SMS** al numero **3311037900** con scritto **sogasXXXXXXXXXX**  
(Dove **XXXXXXXXXX** deve essere una password scelta solamente dal richiedente.)
- Connettersi al **Wifi Hotspot\_Sogas**.
- Una volta connesso alla pagina iniziale, si dovranno inserire le proprie credenziali:

**N° cellulare**

**0039 Il tuo numero di cellulare**

**Password**

Dove **XXXXXXXXXX** è la password inviata precedentemente via SMS.

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

## AIRPORT AND SERVICES GUIDE

### MOBILE TOP AND WI-FI

*In the various areas of the airport, both in the departure area that arrivals, are available mobile top and laptop.*

*Is also available free internet access in all areas accessible mode WI-FI.*

*To use the Internet service will be sufficient to follow these instructions:*

*send a SMS to phone number **3311037900** written **sogasXXXXXXXXXX** where **XXXXXXXXXX** will be a personal password.*

*Search for the **Wifi Hotspot\_Sogas** network. Once you have received your personal code via text message and entered it in the portal, you can connect to internet.*

*N° cellulare **0039** Your mobile number Password password **XXXXXXXXXXXXXXXXXX***

*Dove **XXXXXXXXXX** è la password inviata precedentemente via SMS.*



## COLLEGAMENTI

### IN AUTO:

**Da Nord** (area tirrenica) Autostrada A3 (Salerno-Reggio Calabria) Tangenziale di Reggio Calabria- Raccordo Autostradale RA04, svincoli di Arangea e Ravagnese.

**Da Sud:** SS106 (area jonica) SS106 (Taranto-Reggio Calabria) Tangenziale di Reggio Calabria- Raccordo Autostradale RA04, svincoli di Ravagnese.

### IN BUS:



**Da/per Stazione centrale – Centro Storico - Porto Reggio Calabria.** I biglietti possono essere acquistati presso l'edicola in Aeroporto o nelle rivendite convenzionate ATAM. Per orari ed informazioni consultare: N°Verde:800.282600; Tel.+39.0965.620121/2 - [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it)

### IN NAVE



Per eventuali collegamenti con mezzi veloci tra Reggio Calabria, Messina e le Isole Eolie contattare per informazioni ed orari: 0923 873813 [www.usticalines.it](http://www.usticalines.it) oppure consultare il sito : [www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it) alla pagina «Trasporti». **In caso di ritardo la coincidenza non verrà assicurata.**



Collegamenti autovetture e pedoni tra Villa S.Giovanni e Messina. Le corse vengono effettuate ogni 20/40 minuti. Per informazioni ed orari: 800627414 - [www.carontetourist.it](http://www.carontetourist.it). Biglietteria Villa S. Giovanni 0965793131 Messina 090 364601 .



Collegamenti autovetture e pedoni tra Villa S.Giovanni e Messina. Per informazioni: 0965 892021 [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### IN TRENO



E' possibile arrivare in treno all'Aeroporto dello Stretto grazie alla stazione RFI "Reggio Calabria Aeroporto" con corse provenienti sia dalla linea Jonica che da quella tirrenica. La stazione dista poco più di 1 Km dal terminal aeroportuale. Un servizio navetta gratuito Stazione-Aeroporto collega i due terminal. Il servizio è su chiamata, effettuabile presso la stazione RFI, tramite apposito citofono dedicato mentre, in aeroporto, rivolgendosi alla biglietteria Sogas che provvederà al trasferimento alla fermata della stazione. Per assistenza: 0965 638478 - 346 1488669. Per orari ed informazioni consultare il sito [www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it) alla pagina "Trasporti" oppure [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### AEROTAXI

Le società AIR PANAREA e BUTTERFLY, che operano nel settore del trasporto aereo per mezzo di elicotteri, effettuano collegamenti tra l'Aeroporto dello Stretto e le Isole Eolie e Taormina. Per informazioni: [www.airpanarea.com](http://www.airpanarea.com) - [www.butterflyhelicopters.net](http://www.butterflyhelicopters.net)



# AIRPORT AND SERVICES GUIDE

## CONNECTIONS

### BY CAR

From North (Tyrrhenian area) A3 Highway (Salerno-Reggio Calabria) RA04 Ring Road, take the Arangea and Ravagnese exit.  
From South: SS106 (Ionian area) SS106 (Taranto-Reggio-Calabria) RA04 Ring Road, Ravagnese exit.



### BY BUS

From/To CENTRAL RAILWAY STATION – CITY CENTRE- REGGIO CALABRIA SEAPORT Tickets can be purchased to the airport tobacconist or at ATAM affiliated retailers. For times and information: **Toll: 800282600 or Phone +390965620121/2 [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it)**

### BY SHIP



Hydrofoils connections Reggio Calabria from/to Messina and Aeolian. For info and timetable: **+39 0923 873813** - [www.usticalines.it](http://www.usticalines.it) or visit website [www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it) at "Transport" page.  
In case of delay the coincidence isn't guaranteed.



Shipping for motor vehicles and pedestrians connecting Villa San Giovanni and Messina  
Departures each 20/40 minutes  
For info: **800627414** - [www.caronetourist.it](http://www.caronetourist.it)  
Ticket Office in Messina: Tel. **+39090364601**  
Ticket Office in Villa S. Giovanni: Tel. **+39 0965 793131**



Shipping for motor vehicles and pedestrians connecting Villa San Giovanni and Messina  
For info: **+39 0965 892021** - [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### BY TRAIN



You can reach the Airport by train, thanks to the new station RFI "Reggio Calabria Airport", whose rails connect both Ionian and Tyrrhenian coasts with Reggio Calabria. The railway station is about one kilometer far from the airport terminal. There is a free shuttle service between the two terminals. The service is on call at the RFI station by a dedicated intercom, while at the airport you can contact the Sogas ticket office and the staff will arrange the transfer to the railway station. For assistance contact: **+390965 638478 - 3461488669** For time and info visit website [www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it) at "Transport" page or [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### AEROTAXI

The company **AIR PANAREA** and **BUTTERFLY**, that operates in the helicopter transportation, allows you to reach the Aeolian Islands from the Airport in really short time. For info: [www.airpanarea.com](http://www.airpanarea.com) and [www.butterflyhelicopters.net](http://www.butterflyhelicopters.net)

## Un nuovo modo di Muoversi

CON IL SERVIZIO DI BUS A CHIAMATA DELLA PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

**PARTE LA FASE SPERIMENTALE DEL SERVIZIO BUS A CHIAMATA DELLA PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA. UN NUOVO MODO PRATICO, COMODO E CONVENIENTE DI INTENDERE LA MOBILITÀ URBANA ED EXTRAURBANA.**

### COME FUNZIONA?

Il nuovo servizio di bus a chiamata è semplice e comodo: prenoti il tuo viaggio tramite telefono o email. Per prenotare dovrai fornire i tuoi dati anagrafici, l'itinerario richiesto con relativi orari ed i recapiti necessari per ricevere la conferma del servizio richiesto.

### QUANDO SI PUÒ PRENOTARE?

Dal lunedì al sabato nei seguenti orari:  
ore 8.30/13.30 - 14.30/17.30

### QUANDO È ATTIVO?

Il servizio è attivo sette giorni su sette H24.

### QUANTO COSTA?

La tariffa per il noleggio dell'intero minibus è pari a 0,77 €/km + I.V.A. Le tariffe, ai sensi della normativa vigente, devono essere assoggettate ad un regime di I.V.A. del 10%. Le tariffe per utente saranno determinate in funzione del grado di riempimento dell'automezzo.

*Esempio di itinerario:*

#### Tratta Villa San Giovanni - Aeroporto Tito Minniti

1 utente a bordo: 13,80 €	5 utenti a bordo: 2,80 €
2 utenti a bordo: 6,90 €	6 utenti a bordo: 2,30 €
3 utenti a bordo: 4,60 €	7 utenti a bordo: 2,00 €
4 utenti a bordo: 3,55 €	8 utenti a bordo: 1,70 €

### COME SI PAGA?

E' previsto il pagamento diretto in contanti all'operatore/autista o tramite bonifico bancario.

### QUALI SONO I MEZZI UTILIZZATI?

Minibus da 9 e 14 posti e Bus da 54 posti.

AGEVOLAZIONI	
CATEGORIA	AGEVOLAZIONE
Famiglia	- 25 %
Under 18	- 25 %
Over 65	- 25 %
Utenti con destinazione strutture sanitarie	- 50 %
Assistente giuridico utente sistematico con destinazione strutture sanitarie	- 50 %
Persone con disabilità motoria o a mobilità ridotta, non vedenti, non udenti, con handicap psichico o mentale	Gratuito
PRESTAZIONI SPECIALI	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	VARIAZIONE
Servizi festivi	+ 10 %
Servizi festivi speciali	+ 20 %
Servizi notturni 23-05	+ 20 %
Servizi A/R	- 20 %
PACCHETTI PROMOZIONALI	
Carnet di 10 viaggi solo andata con le stesse caratteristiche di origine e destinazione	- 20% rispetto alla tariffa prevista

### REGOLAMENTO

Clicca qui per leggere il regolamento integrale del servizio





## ON CALL SERVICE

This new on-call service is easy and comfortable:

It is possible to book the travel by phone or by mail.

Customer is asked to give his personal data, itinerary, schedules and essential contact details to receive confirmation about the required service.

Bookings can be made **from Monday to Friday** at the following times: **08:30/13:30 – 14.30/17.30**. The service is active seven days a week (24 H).

## FARES

To rent a bus the fare is **0,77 euro/km + VAT**.

Fares are subject to a VAT system equivalent to 10 %, according to the current laws. The charge for each user is agreed on the occupancy degree.

### Itinerary model:

#### Course Villa San Giovanni – Aeroporto RC

1 user aboard: **13,80 €**

2 users aboard: **6,90 €**

3 users aboard: **4,60 €**

4 users aboard: **3,55 €**

5 users aboard: **2,80 €**

6 users aboard: **2,30 €**

7 users aboard: **2,00 €**

8 users aboard: **1,70 €**

It's possible to pay cash directly to driver or by bank transfer.

For facilities and promotions please have a look at the following website address: [www.provincia.rc.it/chiamabus/allegati/regolamento-chi-ama-bus\\_15\\_07\\_2015](http://www.provincia.rc.it/chiamabus/allegati/regolamento-chi-ama-bus_15_07_2015)



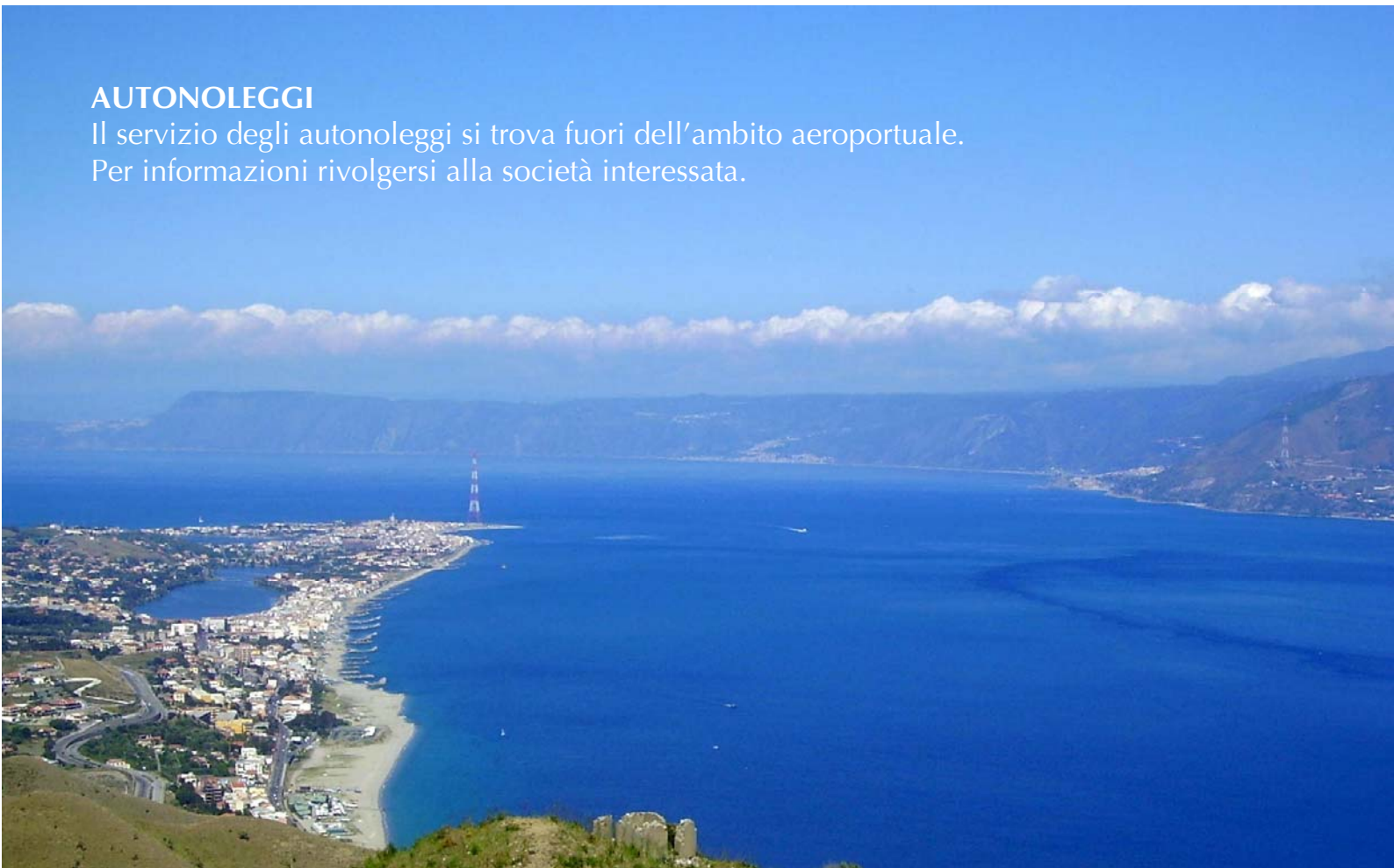
## TAXI

L'area di sosta dei taxi si trova nel piazzale antistante l'Aeroporto dello Stretto zona arrivi e presso l'imbarcadero del Porto di Reggio Calabria. Le tariffe indicate nello specchietto reperibili anche sul sito [aeroportodellostretto.it](http://aeroportodellostretto.it), sono approvate dal Comune di Reggio Calabria con delibera N°60 del 20/12/2012. Le zone periferiche extra-urbane comprendono i territori di: Pellaro - Bocale, Gallina-Armo, Mosorrofa, Terreti-Orti, Pavigliana-Vinco, Gallico, Catona. Per le corse da effettuare fuori dell'ambito comunale la tariffa va concordata tra il tassista e il passeggero. Per informazioni consultare il sito: [www.aeroportodellostretto.it](http://www.aeroportodellostretto.it) alla pagina "Trasporti". In caso di reclami rivolgersi ai Vigili Urbani del Comune di Reggio Calabria: tel.+39.0965.53991/+39.0965.644503 fax +39.0965.3623819

Scatto iniziale	Euro 3,50
Scatti successivi T1 area urbana	Euro 1,00 al Km
Scatti successivi T2 area extra-urbana	Euro 1,30 al Km
Sosta oraria	Euro 0,30 al minuto
Supplementi	
Orario notturno (22:00-06:00)	Euro 3,00
Orario Festivo	Euro 3,00
da Aeroporto	Euro 2,50
da Porto	Euro 1,50
per ogni bagaglio	Euro 1,00
Tariffe minime	
da e per Aeroporto	Euro 10,00
da e per Porto	Euro 5,00
Tariffe fisse	
Aeroporto - Porto Reggio Cal. e viceversa	Euro 12,00
Aeroporto - Porto Villa San Giovanni	Euro 25,00
Reggio Calabria - Gambarie	Euro 45,00

## AUTONOLEGGI

Il servizio degli autonoleggi si trova fuori dell'ambito aeroportuale. Per informazioni rivolgersi alla società interessata.



# AIRPORT AND SERVICES GUIDE

## TAXI

The taxi stand is in front of the airport, arrivals area and at the pier of the Reggio Calabria port. The following price in the next table, approved by Municipality with resolution N°60 dated 20/12/2012, can also be available on site: [www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it)

Extra-urban outlying areas include Pellaro, Bocale, Gallina, Armo, Mosorrofa, Terreti-Ortì, Pavigliana-Vinco, Gallico and Catona precincts.

With regard to travel out of the municipal area, the fare must be agreed upon between drivers and passengers.

For info visit website:

[www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it) at "Transport" page.

In case of complaints please contact the Municipal Police of Reggio Calabria:

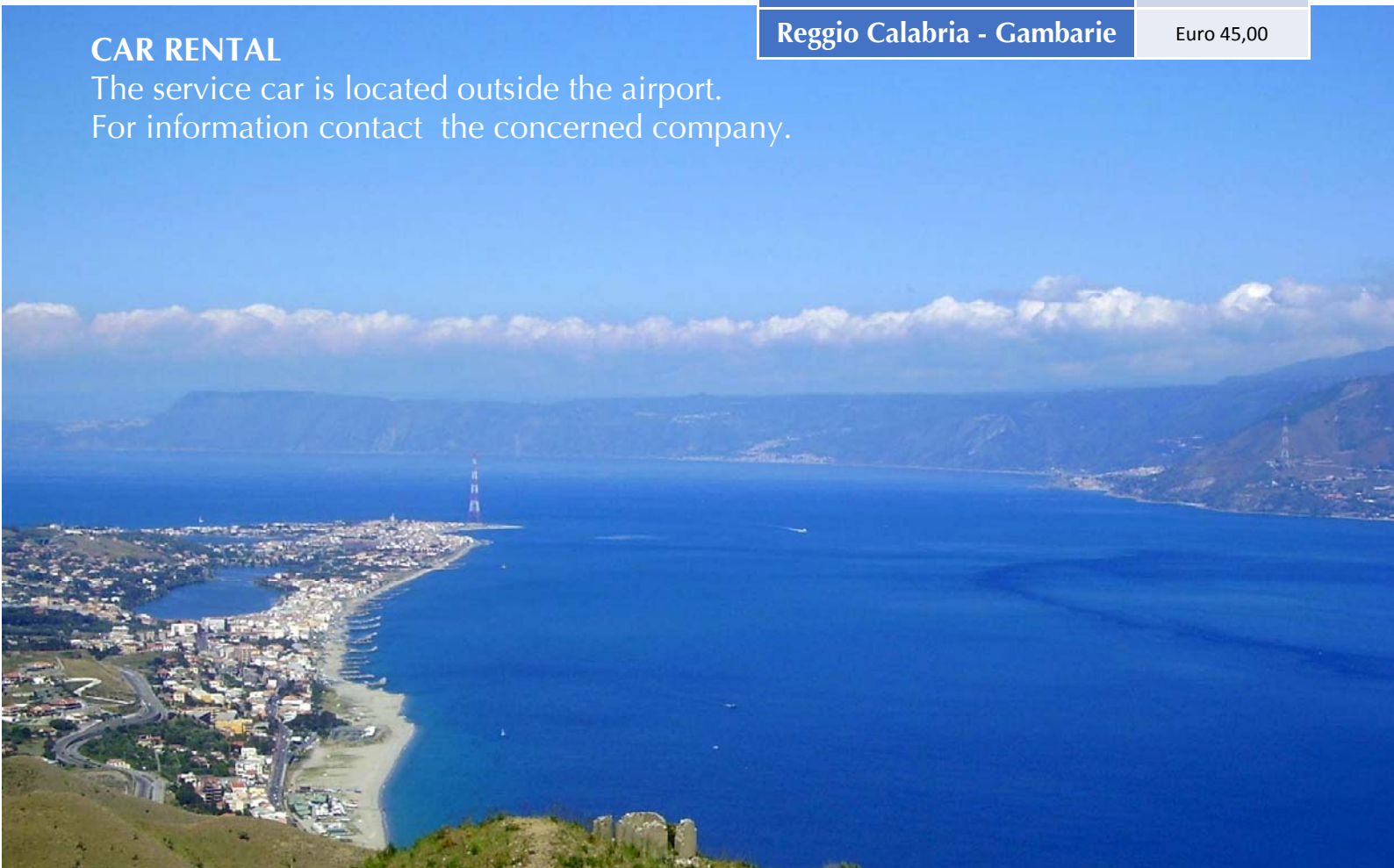
Phone num. +39 0965 53991 / +39 0965 644503

Fax +39 0965 3623819

<b>First meter</b>	Euro 3,50
<b>Additional fares in T1 urban area</b>	Euro 1,00 per Km
<b>Additional fares in T2 extra-urban area</b>	Euro 1,30 per Km
<b>Hourly stop</b>	Euro 0,30 retail
<b>Supplements</b>	
<b>Night time (22:00 – 06:00)</b>	Euro 3,00
<b>Holidays</b>	Euro 3,00
<b>From the Airport</b>	Euro 2,50
<b>From the Harbor</b>	Euro 1,50
<b>For each piece of luggage</b>	Euro 1,00
<b>Minimum Tariffs</b>	
<b>From and to the Airport</b>	Euro 10,00
<b>From and to the Harbor</b>	Euro 5,00
<b>Fixed tariffs</b>	
<b>Airport – Harbor of Reggio Calabria and vice versa</b>	Euro 12,00
<b>Airport – Harbor of Villa San Giovanni</b>	Euro 25,00
<b>Reggio Calabria - Gambarie</b>	Euro 45,00

## CAR RENTAL

The service car is located outside the airport. For information contact the concerned company.







**PARCHEGGI** L'aeroporto dispone di 2 parcheggi completamente automatizzati:

## PARCHEGGIO CENTRALE

per una capacità di 180 posti auto + n°4 posti auto per disabili. E' possibile pagare il corrispettivo unicamente a mezzo Cassa Automatica con servizio di assistenza alla clientela garantito dalle ore 06.00 alle ore 23.30. Sono disponibili N° 4 posti auto per disabili, per i quali non è previsto il pagamento per le vetture che espongono l'apposito contrassegno.

## PARCHEGGIO PINETA

(riservato abbonati ed operatori aeroportuali con 110 posti auto). E' possibile consultare il Regolamento sul sito: [www.aeroportodellostretto.it](http://www.aeroportodellostretto.it) alla voce "Parcheggi". Inoltre è possibile sottoscrivere un Abbonamento Mensile per € 77,50

**Contatti:** Mobile Phone Parking: +39 346 1434673

## PARCHEGGI RISERVATI AI PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA

La "Società" eroga il servizio di parcheggio per gli utenti diversamente abili anche mediante servizio di chiamata citofonica posta all'ingresso dell'area.

Per tale categoria di utenza il servizio di assistenza e la sosta sono gratuiti purché l'utente segua la procedura richiesta dal personale della "Società". La procedura per l'erogazione del servizio richiede la presenza del soggetto diversamente abile, l'esibizione del contrassegno e del documento d'identità (entrambi in corso di validità), compreso il documento del conducente del veicolo, se si tratta di soggetto distinto dal diversamente abile. La "Società" acquisirà la copia fotostatica dei suddetti documenti; copie che verranno trattenute e trattate nel rispetto del d.lgs. 196/2003.

L'utente diversamente abile e/o il suo accompagnatore possono rifiutarsi di dare seguito alla suddetta procedura, ma in tal caso si decade dalla gratuità del servizio offerto, che dovrà pertanto intendersi a pagamento.

dall'1° giorno: €  
5,00 al giorno

dal 4° al 7°  
giorno: € 6,00 al  
giorno

dal 2° al 3°  
giorno: € 8,00 al  
giorno

fino a 24 ore: €  
9,00

fino a 7 ore: €  
6,00

fino a 5 ore: €  
5,00

fino a 2 ore: €  
2,50

prima ora: €  
1,50

da 0 a 40  
minuti: € 1,00

**TARIFE**



## CAR PARK

The airport has two car park fully automated:

### CENTRAL CAR PARK

for a capacity of 180 cars and 4 dedicated parking spaces for disabled. You can pay the fee solely by Automatic Cash with customer service guaranteed from 06.00 to 23.30. Are available N°4 parking spaces for disabled people, for which no fee is charged for the cars that display the marking.

### PINETA CAR PARK

(reserved for subscribers and airport operators, with 110 parking spaces). It's possible consult the Parking Regulations on website [www.aeroporto dello stretto.it](http://www.aeroporto dello stretto.it) at "Parking" page. It's possible to make a Monthly Car Parking subscription mounting to € 77,50

### Contacts:

Mobile Phone Parking: **+39 346 1434673**

## CAR PARKING FOR PRM

The "Company" also provides a parking service to people with disabilities by means of an intercom call system, located at the main entrance. Assistance and parking are free of charge, provided that user follows the required conditions:

- disabled people must be present;
- a current identity document, a valid disabled parking permit and a driver's identity document, if different from disabled user, must be shown.

"Company" is allowed to photocopy and keep the above-mentioned documents, according to the law 196/2003. It might happen that a disabled user and/or an accompanying person refuse such a procedure, in this case, the service provided is not intended free of charge any more.

From 8° day:  
€ 5,00 daily

From 4° to 7°  
day: € 6,00 daily

from 2° to 3°  
day: € 8,00 daily

Up to 24 hours:  
€ 9,00

Up to 7 hours:  
€ 6,00

Up to 5 hours:  
€ 5,00

Up to 2 hours:  
€ 2,50

First hour: €  
1,50

from 0 to 40  
minutes: € 1,00

**RATES**

# TARIFE SERVIZIO DI RIMOZIONE VEICOLI

ATTIVITA'	SERVIZIO DIURNO FERIALE		SERVIZIO NOTTURNO FESTIVO	
	VEICOLO SINO A 1.5 T.	VEICOLI > 1.5 T. SINO A 3.5 T.	VEICOLO SINO A 1.5 T.	VEICOLI > 1.5 T. SINO A 3.5 T.
DIRITTO DI CHIAMATA	€ 17.50	€ 21.00	€ 22.50	€ 27.50
OPERAZIONI DI SCARICO E CARICO DEL VEICOLO	€ 25.00	€ 41.00	€ 32.50	€ 54.00
INDENNITA' CHILOMETRICA	€ 25.00	€ 29.00	€ 32.50	€ 37.50
TOTALE	€ 67.50	€ 91.00	€ 87.50	€ 119.00

Per la rimozione dei veicoli di massa complessiva a pieno carico superiore a 3.5t. si applicano le tariffe relative ai veicoli sup. 1.5 t. e sino a 3.5 t. aumentate del 10% per ogni tonnellata o frazione di tonnellata superiore al valore di 3.5 t. della massa complessiva a pieno carico del veicolo da rimuovere. Se il trasgressore/proprietario del veicolo sopraggiunge sul posto ad operazioni di carico sul carro gru non ancora iniziate, dovrà pagare le spese relative al diritto di chiamata e quelle stabilite per l'indennità chilometrica.

## TARIFE PER IL DEPOSITO E LA CUSTODIA

Per la sosta e la custodia presso la depositaria, il proprietario del veicolo rimosso o la persona da questi delegata al ritiro del mezzo dovrà corrispondere all'atto della restituzione le seguenti somme:

Motocicli e ciclomotori per ciascun giorno dal 2° giorno in poi € 3.50;

Autoveicoli di massa complessiva a pieno carico sino a 1.5 t. dal 2° giorno in poi € 5.00;

Autoveicoli di massa complessiva a pieno carico da 1.5 a 2.5 t. dal 2° giorno in poi € 7.00.

Nessun diritto di deposito e custodia è dovuto qualora il ritiro del veicolo avvenga entro le 24 ore dalla rimozione o deposito. Tutte le suddette tariffe sono da intendersi IVA inclusa. Tariffe in vigore nel Comune di Reggio Calabria. I veicoli rimossi verranno custoditi in Reggio Calabria, Via Contrada Gagliardi n°. 38, 89131. I veicoli rimossi potranno essere ritirati tutti i giorni H24 contattando anticipatamente il numero +39 346.6127985. Per la rimozione dei veicoli il pagamento potrà essere effettuato in contanti o carta di credito/bancomat.

# RATES OF REMOVAL SERVICE VEHICLES

ACTIVITIES	SERVICE DAY WEEKDAY		HOLIDAY NIGHT SERVICE	
	VEHICLE UNTIL 1.5 T.	VEHICLE SUP. 1.5 T. UP TO 3.5 T.	VEHICLE SUP. 1.5 T.	VEHICLE SUP. 1.5 T. UP TO 3.5 T.
RIGHT TO CALL	€ 17.50	€ 21.00	€ 22.50	€ 27.50
LOADING AND DISCHARGE OF THE VEHICLE	€ 25.00	€ 41.00	€ 32.50	€ 54.00
COMPENSATION ON MILES	€ 25.00	€ 29.00	€ 32.50	€ 37.50
TOTAL	€ 67.50	€ 91.00	€ 87.50	€ 119.00

For the removal of the overall mass of the vehicle at full load exceeding 3.5 t. rates apply for vehicles sup. 1.5 t. and up to 3.5 t. increased by 10% per ton or fraction of ton higher than the value of 3.5 t. the total mass of the fully loaded vehicle to remove.

**If the violator / owner of the vehicle arrives on site to loading on the wagon crane not yet started, will have to pay the charges for the right to call and those established for the mileage allowance.**

## RATES FOR THE SAFE CUSTODY AND STORAGE

For parking and custody at the Depositoria, the owner of the vehicle removed or the person delegated by the withdrawal of the vehicle must pay when surrendering the following amounts:

- Motorcycles and mopeds for each day from the 2nd day on...**€ 3.50**;
- Vehicles of total mass at full load up to 1.5 tons. from the 2nd day on...**€ 5.00**;
- Vehicles of total mass full load from 1.5 to 2.5 t. from the 2nd day on...**€ 7.00**.

No right of deposit and custody is due if the withdrawal of the vehicle is made within 24 hours of removal or deposit. All above rates are inclusive of VAT.

Rates applicable in the municipality of Reggio Calabria.

Vehicles removed will be kept in Reggio Calabria, Via Contrada Gagliardi n. 38, 89131.

Vehicles removed can be picked every day in advance by contacting H24 +39 346.6127985

For the removal of vehicles, payment may be made in cash or by credit card / ATM.



# MAPPA AEROSTAZIONE



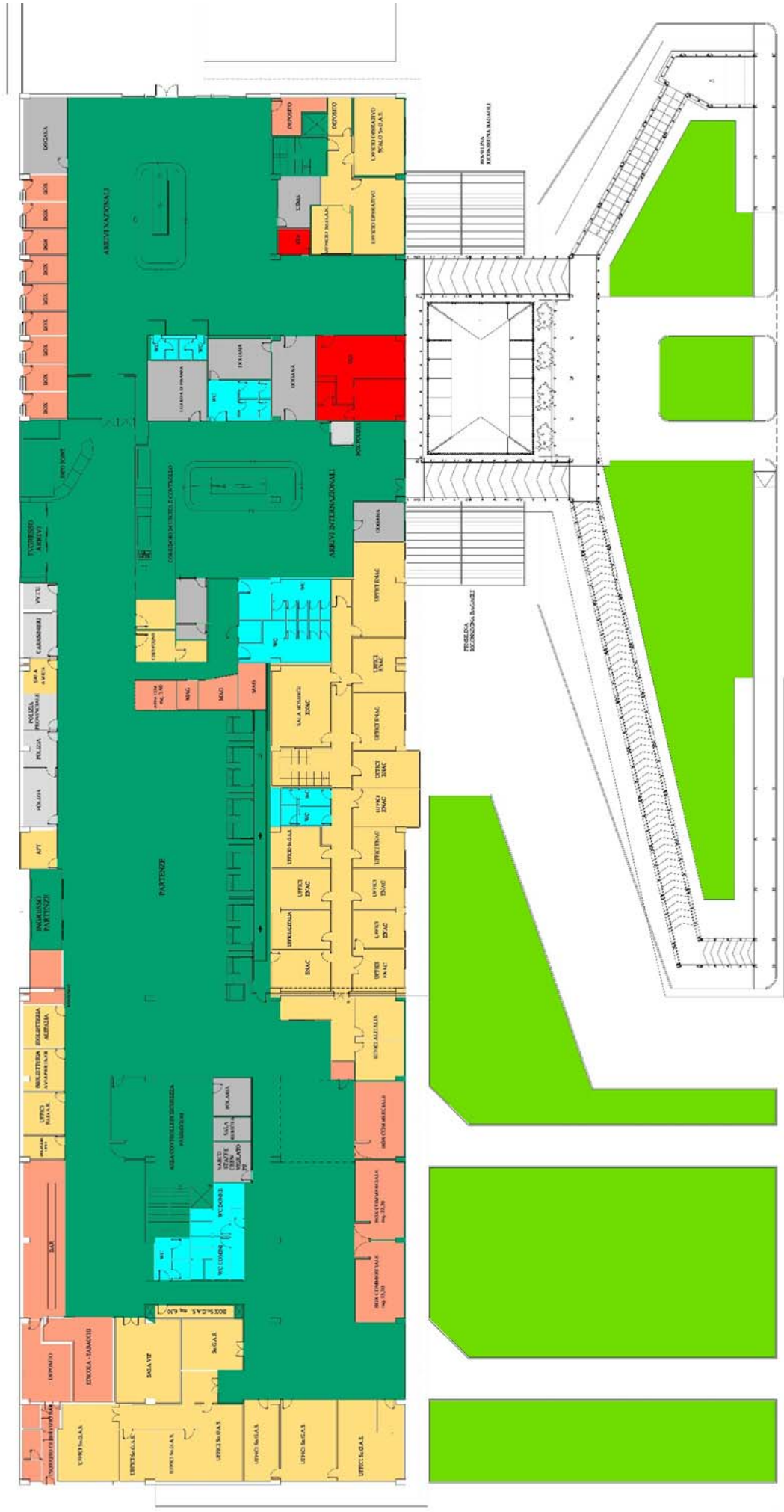
Per facilitare ed agevolare l'orientamento all'accesso dei nostri servizi, Le presentiamo di seguito la mappa con le vie d'accesso e le planimetrie dell'aerostazione

## AIRPORT MAP

For a more comfortable stay at the airport, please see the map of Reggio Calabria Airport here below which shows the services available and the map with the road access.

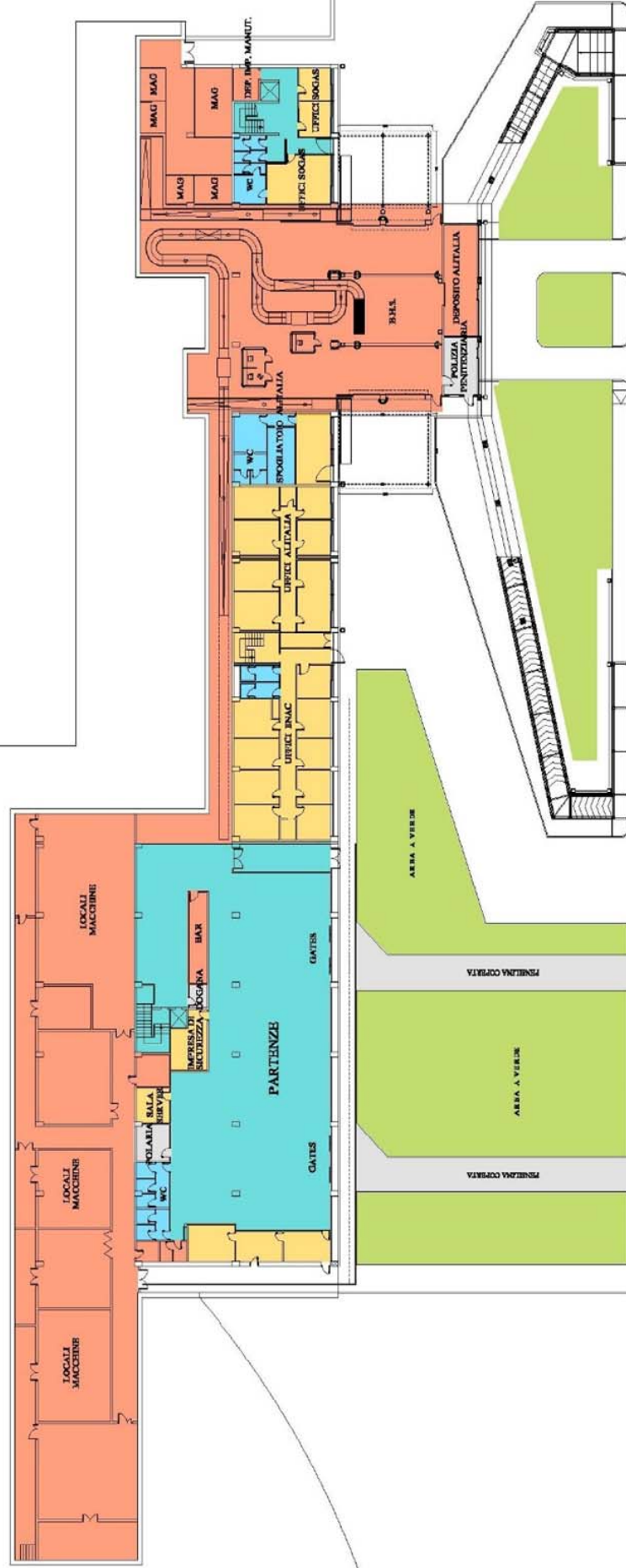


# PLANIMETRIA AEROSTAZIONE - LIVELLO 3.78

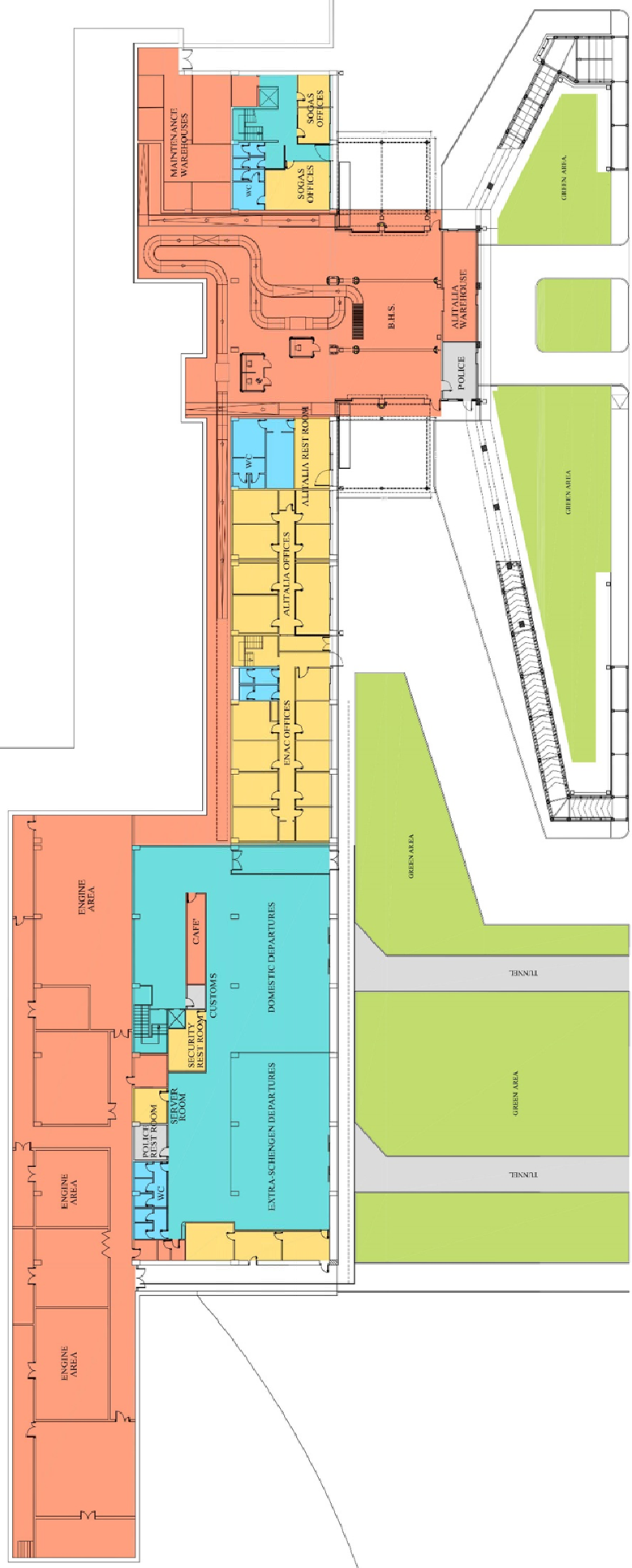




Planimetria aerostazione - livello 0.00



Terminal plan - level 0.00







## Enti di Stato

ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Italian Civil Aviation Authority +39 0965 638219//638223

Ufficio PS di Stato +39 0965 643463

Carabinieri +39 0965 642359/ 642312

Dogana - Customs +39 0965 645274

Guardia di Finanza +39 0965 640122

5° Reparto Volo P.S. +39 0965 63801

Vigili del Fuoco +39 0965 643466

Polizia Provinciale +39 0965 308151

Polizia Municipale +39 0965 644503

Croce Rossa Italiana +39 0965 641206

**SOGAS SpA** [www.aeroporto dellostretto.it](http://www.aeroporto dellostretto.it)

Centralino Sogas +39 0965 640517 Fax + 39 0965 636524

e-mail: [customer-care@aeroporto dellostretto.it](mailto:customer-care@aeroporto dellostretto.it)

PRM Servizi per Passeggeri a ridotta mobilità +39 0965 638405///+39 3466815058

e-mail: [salaamica@aeroporto dellostretto.it](mailto:salaamica@aeroporto dellostretto.it)

**Bagagli Smarriti / Lost & Found**

Aviapartner +39 0965 636044 -3498711582 e-mail: [reg.handlinglandf@aviapartner.aero](mailto:reg.handlinglandf@aviapartner.aero) (in coincidenza con i voli )

Alitalia +39 892010 (Call Center) Ufficio in aeroporto aperto (dalle ore 05.00 alle 23.00)

Ufficio Oggetti Smarriti: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 15.30 +39 0965 638452

ENAV - Ente Nazionale Assistenza al Volo +39 0965 688111/001

INFO POINT +39 0965 670517 e-mail: [customer-care@aeroporto dellostretto.it](mailto:customer-care@aeroporto dellostretto.it)



# USEFUL TELEPHONE NUMBERS



## INSTITUTION CONTACTS

**ENAC - Italian Civil Aviation Authority** +39 0965 638219//638223

**State Police Office** +39 0965 643463

**Carabinieri** +39 0965 642359/ 642312

**Customs** +39 0965 645274

**Financial Police** +39 0965 640122

**5° Flight Department P.S.** +39 0965 63801

**Fire Department** +39 0965 643466

**Provincial Police** +39 0965 308151

**Municipal Police** +39 0965 644503

**First Aid** +39 0965 641206

**SOGAS SpA** [www.aeroportoделlostretto.it](http://www.aeroportoделlostretto.it)

Operator Sogas +39 0965 640517 Fax + 39 0965 636524

e-mail: [customer-care@aeroportoделlostretto.it](mailto:customer-care@aeroportoделlostretto.it)

**PRM Passenger reduced mobility assistance** +39 0965 638405///+39 3466815058

e-mail: : [salaamica@aeroportoделlostretto.it](mailto:salaamica@aeroportoделlostretto.it)

### Lost & Found

Aviapartner +39 0965 636044- 3498711582 e-mail: [reg.handlinglandf@aviapartner.aero](mailto:reg.handlinglandf@aviapartner.aero) (connecting with flights)

Alitalia +39 892010 (Call Center) Office in airport opened from 05.00 a.m. to 23.00

Lost Property Office: from monday to friday //from 08.30 to 15.30 +39 0965 638452

**ENAV – Air Traffic Control Service** 139 0965 688111/001

**INFO POINT** +39 0965 670517 e-mail: [customer-care@aeroportoделlostretto.it](mailto:customer-care@aeroportoделlostretto.it)



## DOCUMENTI

Prima di partire è necessario essere in possesso di un documento di riconoscimento. Il tipo di documento di riconoscimento necessario dipende dal paese di destinazione. Al momento di programmare il viaggio, bisogna ricordarsi di verificare che i propri documenti (Carta di Identità o Passaporto) non siano scaduti e che siano validi per l'espatrio. L'Amministrazione della Polizia di Stato, a scopo divulgativo, sul proprio sito ufficiale [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it) riporta una tabella dettagliata ove sono espressamente indicati i documenti di identità validi per l'espatrio che necessitano per raggiungere ogni singolo Stato estero, anche se aderenti al Trattato di Schengen. Controllare che i dati riportati sul biglietto siano corretti (nome e cognome, destinazione, orario e numero del volo). In caso di errore, così come per eventuali cambi di destinazione, rivolgersi con anticipo all'agenzia di viaggio o alle compagnie aeree. Inoltre è buona norma indicare in maniera ben visibile dall'esterno del bagaglio il nome e cognome e l'indicazione del recapito di destinazione.

### Documenti di d'identità per minori

A partire dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani che viaggiano, devono essere muniti di documento individuale. Pertanto, a partire da predetta data i minori, anche se iscritti sui passaporti dei genitori in data antecedente al 25 novembre 2009, devono essere in possesso di passaporto individuale, oppure, qualora gli Stati attraversati ne riconoscano la validità di carta d'identità valida per l'espatrio.

Nel caso di partenze per gli USA si potrà beneficiare del VISA waiver program solo se in possesso di passaporto individuale con foto digitale, per maggiori informazioni consultare il sito: Programma "Viaggio senza visto". Alcuni paesi, per salvaguardare la salute dei loro ospiti, richiedono obbligatoriamente o consigliano vaccinazioni e misure preventive particolari. Consigliamo pertanto di accertarsi presso la ASL di appartenenza circa la profilassi medica da osservare. Per avere notizie aggiornate sulle destinazioni e su quanto richiesto potete visitare il [sito dell'ACI](http://sito.dell'ACI) (Automobile Club d'Italia) e il portale [Viaggiare sicuri](http://Viaggiare sicuri).

## INFORMATION FOR TRAVELLERS

### DOCUMENTS

Before travelling you must have a valid identity document.

The type of document confirming your identity may depend on the country to which you are travelling. While planning your trip it is necessary to check that your identity documents (Identity Card or Passport) have not expired and that they are valid for foreign travel.

For information purposes, the official site of the Italian Police, [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it), includes a table showing the types of personal identity documents required by passengers travelling to foreign states, including those that are part of the Schengen Agreement.

Check that data printed on the ticket is correct (first name, last name, destination, time and flight number.) In case of error or of change in destination, contact your travel agent or your airline in advance. It's good practice to apply to all baggage a label bearing your full name and destination address.

### Travel documents for children

From 26<sup>th</sup> June 2012 children should have their own passport when travelling. From this date onwards existing entries of children in their parents passport are no longer valid, but they must hold their own passport. Children can also travel with their own national identity card in which has been endorsed as "Valido per l'espatrio" if the Member crossed it recognized the validity.

In the case of departures to the US will benefit from the VISA waiver program only if in possession of passports with digital photos, for more information consult website: Programma "Viaggio senza visto".

### Vaccinations

Some countries, to safeguard the health of their guests, require mandatory or recommended vaccinations and particular preventive measures. We suggest you contact your local health authority for information on medical prophylaxis requirements.

For updated information on destinations and requirements, visit the [website of ACI](http://website of ACI) (Automobile Club Italia) and the web portal [Viaggiare sicuri](http://Viaggiare sicuri).

## MINORI NON ACCOMPAGNATI

Un minore tra i 5 e i 12 anni non compiuti (14 anni per alcune compagnie) che viaggia da solo deve essere segnalato all'atto della prenotazione alla compagnia aerea. Il genitore/tutore deve rilasciare una dichiarazione liberatoria compilata in tutte le sue parti, specificando l'identità della persona che accoglierà il minore all'aeroporto di destinazione. Espletate queste formalità, dopo l'accettazione un addetto aeroportuale prenderà in consegna il minore fino al momento dell'imbarco e lo affiderà a bordo dell'aeromobile ad un assistente di volo. Il genitore/tutore deve rimanere in aeroporto almeno fino a decollo avvenuto.

- Un ragazzo tra i 12 e i 14 anni non compiuti (young), può usufruire di analogo trattamento dedicato, richiedendo l'attivazione della procedura all'atto della prenotazione
- Possono viaggiare soli anche i bambini tra i 4 mesi e i 4 anni non compiuti (5 anni per alcune compagnie), ma in tal caso è necessario prenotare e pagare un assistente di volo che si occuperà esclusivamente del bambino durante il volo. E' necessario comunque contattare sempre la compagnia per informazioni più dettagliate, in quanto le procedure non risultano per tutte uguali.

## FUTURE MAMME

In generale, il trasporto aereo di passeggero in stato interessante non è regolamentato da procedure specifiche, in quanto la gravidanza non risulta un'alterazione del normale stato di salute. Pertanto, è opportuno comunicare alla compagnia aerea il proprio stato all'atto della prenotazione e procurare la documentazione richiesta, soprattutto dopo il settimo mese di gestazione oppure se si è in condizioni particolari quali gravidanza a rischio o gravidanza gemellare.

## TRASPORTO DI ANIMALI

Il trasporto di animali è sempre soggetto a condizioni particolari (in alcune circostanze è proibito), quindi è necessario concordarlo all'atto della prenotazione.

E' normalmente consentito il trasporto in cabina di animali domestici di piccole dimensioni, come bagaglio al seguito del passeggero, a determinate condizioni: l'animale deve essere posto, a cura del passeggero, in un contenitore resistente e sicuro, con fondo assolutamente impermeabile, provvisto di un'apertura (fori, sbarre, reti) per una sufficiente aerazione ed il peso complessivo permesso, definito dal Vettore, non deve superare i 10 kg.

Se il peso eccede il limite, il box con l'animale dovrà essere caricato nella stiva pressurizzata dell'aeromobile. Il contenitore deve essere di dimensioni adeguate alle proporzioni dell'animale. Il passeggero deve essere in possesso di tutta la documentazione sanitaria, nonché dei relativi permessi richiesti dalle competenti Autorità dei Paesi d'imbarco, transito e sbarco dell'animale.

Alcuni vettori non consentono il trasporto di animali in cabina, mentre altri ne escludono il trasporto in bagagliaio: è necessario quindi contattare sempre la compagnia per avere delucidazioni circa il trasporto degli stessi.

I cani guida dei passeggeri non vedenti sono trasportabili in cabina, gratuitamente e senza limiti di peso né necessitano di contenitore, purché muniti di museruola e guinzaglio e a condizione che tale menomazione sia comprovata da certificato medico.

## UNACCOMPANIED MINORS

An unaccompanied minor 5-11 years old (for certain companies 14 years old) must be declared when booking the ticket. A parent/legal guardian must fill in a declaration of consent that their child may travel unaccompanied, specifying the identity of the person who will pick the child up at the destination airport. After the check-in a member of the ground staff will mind the child till boarding time. On board your child is welcomed and looked after by a stewardess during the flight. The parent/legal guardian must remain at the airport until the plane has taken off.

- An unaccompanied minor of 12-14 year old can avail from the same service as long as it is notified when booking
- Children between 4 months and 3 years (4 years old for some airlines) can be unaccompanied as long as a stewardess, who will mind the child throughout the flight, is booked in advance. You should always contact the company for more detailed information, as the procedures are not all equal.

## PREGNANT WOMEN

There is no procedure to be followed in the case of pregnant women, as the pregnancy does not result in impaired health status. Nevertheless, it is necessary to inform the airline and have all the documentation ready to be inspected if in the last four weeks, a difficult or a twin pregnancy.

## TRANSPORTING ANIMALS

Transporting animals is generally allowed under certain rules and regulations; (with some companies it is prohibited) please check with the airline when booking your ticket.

A passenger is usually allowed to carry a small size pet into the cabin as hand-luggage if the weight of the animal (including transport container) does not exceed 10 kilograms (check with the airline). The animal has to be kept in a strong, waterproof carrier box and with air hole/net to let the pet breathe. In case of exceeding the permitted weight, the pet will be transported in an air-conditioned area of the cargo hold if the aircraft has it. This box has to suit the animal's size.

Please note that valid import and export by-laws of the respective countries have to be observed.

Some companies do not allow transporting a pet on board and some others do not have facilities to carry an animal in the cargo hold. Please check with your airline company before booking.

Guide dogs for blind and deaf are transported free of charge on board, without a weight limit or container. The guide dogs need to be on a leash and wearing a muzzle. Please remember to prove your disability with a medical certificate.



## AL CHECK-IN

Il passeggero deve presentarsi in aeroporto in tempo utile per l'espletamento delle operazioni di check-in: il banco accettazione apre due ore prima dell'orario di partenza schedata per i voli Schengen e due ore e mezza prima per i voli extra-Schengen; l'accettazione chiude 25 minuti prima della partenza per i voli domestici e 35 minuti prima per i voli internazionali e charter, ad eccezione di diverse disposizioni da parte del Vettore Aereo; il passeggero è comunque tenuto a controllare preventivamente quale sia il limite temporale fissato dalla propria compagnia aerea.

Qualora il passeggero non giungesse entro il tempo limite, il Vettore si riserva il diritto di cancellare il posto. I soggetti che richiedano una particolare assistenza, già segnalata in prenotazione, devono presentarsi almeno un'ora prima del tempo limite di accettazione.

E' necessario presentarsi per la registrazione con il documento, passaporto o carta d'identità, in corso di validità idonei per il paese di destinazione, conformemente alle prescrizioni delle autorità di Polizia di Frontiera, Dogana e di Sanità) ed eventuali bagagli.

L'addetto all'accettazione rilascerà la carta d'imbarco cioè un documento contenente le seguenti informazioni: l'orario d'imbarco, il numero del gate in cui presentarsi e il posto assegnato sull'aereo (se previsto).

Nel corso del tempo l'Unione Europea ha emanato norme finalizzate a istituire regole comuni in materia di diritti del passeggero attraverso, in particolare, il Regolamento (CE) N.261/2004 e 1107/2006, scaricabile dal sito: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) oppure [www.europa.eu](http://www.europa.eu) .

Per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri e per la corretta informazione, l'ENAC ha favorito la diffusione della "Carta dei Diritti del Passeggero" sempre consultabile sul sito ENAC o da ritirare presso i banchi check-in e biglietterie. Accanto al banco N°1 si trova il cartello riguardante tali diritti.

Le indicazioni che troverà su tale opuscolo sono relative:

- alla prenotazione e all'acquisto del volo o emissione finale di un biglietto aereo;
- ai diritti del passeggero nei principali casi di disservizio (negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato);
- ad ulteriori diritti dei passeggeri, delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- ai pacchetti turistici;
- ai limiti di responsabilità delle compagnie aeree relativamente, in particolare, allo smarrimento, ritrovamento, danneggiamento e risarcimento del bagaglio;
- al sistema dei controlli per la sicurezza del trasporto aereo;
- ai controlli di sicurezza aeroportuale;
- agli scioperi nel settore aereo.



## CHECK-IN

A passenger must attend a designated check-in desk on time: check-in opens one and a half hours before departure for flights within the Schengen area and two and a half hours for flights outside the Schengen area; check-in closes 25 minutes before departure for domestic flights and 35 minutes for international and charter flights, unless stated differently by the airline.

Passengers who do not comply with check-in deadlines will not be accepted for travel and the airline has the right to forfeit their tickets. Passengers with special requirements, notified when booking the ticket, need to be at the check-in an hour before the designated time. The passengers need to present the required documents at the check-in (a validated passport or National ID) and their baggage. The check-in assistant will release a boarding pass with the following information: time of boarding, gate number and assigned seat (if expected by the airline).

The European Union has issued regulations aimed at establishing common rules on passengers' rights, in particular by means of EC Regulation N. 261/2004 and 1107/2006, downloadable from: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) or [www.europa.eu](http://www.europa.eu).

In order to safeguard passengers' rights and ensure correct information, ENAC has published a "Charter of Air Passenger Rights" available on the website or collected at check-in and ticket desks. Next to the check-in N. 1 there's the billboard relating such rights.

The indications which you'll find on this brochure relate:

- booking and purchasing a flight and the items making up the final cost of an airline ticket;
- passengers' rights in the main cases of inefficiency (denied boarding, flight cancellation or long delay);
- further rights of passengers and of persons with disabilities or reduced mobility;
- package tours;
- air carriers liability limits in particular as concerns compensation for lost, found and damaged baggage;
- the air transport safety and security control system;
- airport security checks;
- air transport strikes.





Il bagaglio, munito di apposita etichetta con nome e cognome, non deve superare il numero e il peso massimo consentito per il trasporto, determinato dalla classe di servizio e riportato sul biglietto. Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del “biglietto di eccedenza” presso la biglietteria. Ricordarsi di indicare sempre il nome, indirizzo e numero di telefono su tutti i bagagli, compreso quello a mano.

## Raccomandazioni

In seguito all'intensificarsi dei controlli di sicurezza, è necessario, quindi, che ogni passeggero arrivi in aeroporto con l'anticipo sufficiente per sbrigare tutte le procedure di check-in e di controllo.

- Durante i controlli di sicurezza la collaborazione del passeggero è preziosa per evitare di attendere e di fare attendere.
- Non lasciare il proprio bagaglio incustodito durante la permanenza in aeroporto.

## Operazioni di sicurezza

Una volta effettuato il check-in si raggiungono i controlli di sicurezza dove è necessario:

- esibire carta d'imbarco;
- rimuovere tutti gli oggetti metallici (o contenenti metallo) trasportati sulla persona e riporre ogni oggetto o effetto personale nell'apposito contenitore ed inserire quest'ultimo all'interno della macchina a raggi x;
- presentare agli addetti ai controlli il sacchetto trasparente contenente tutti i liquidi trasportati nel bagaglio a mano affinché siano esaminati;
- estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici/elettronici di grandi dimensioni, al fine di consentirne l'ispezione separatamente rispetto al bagaglio a mano;
- attraversare il portale Metal Detector.

In caso di allarme del portale, o se selezionati per controlli a campione, è obbligatorio predisporre per uno o più dei seguenti controlli:

- controllo manuale della persona;
- controllo manuale del bagaglio;
- controllo con rilevatore di tracce di esplosivo;



Make sure that your baggage is appropriately labelled with your name and surname and that it doesn't exceed the number or the free baggage allowance, for the class in which you are travelling, which is stated on your ticket. If your baggage does exceed the free allowance you will have to pay an "excess baggage" charge at the ticket office.

It is important to write your name, address and telephone number on all items of baggage, including your hand baggage.

## Recommendations

- Following the intensification of security checks, each passenger must arrive at the airport with sufficient time to attend to all the check-in procedures and controls.
- During security checks, passengers collaboration is appreciated to avoid waiting and causing delays.
- Passengers must never leave their baggage unattended.

## SECURITY CHECKS

Once checked in, is reaching the boarding area by crossing the checkpoints, where you must:  
show boarding pass ;

- remove all metal objects (or containing metal) carried on the person and place any object or personal effects in the container and insert the container inside the X-ray machine;
- give to the inspecting officer a transparent plastic bag with all the liquid which you have your hand baggage inside it for examination;
- remove laptop computers and other large electrical / electronic devices from hand baggage in order to allow inspection separately from hand luggage;
- cross through the Metal Detectors.

In case of alarm of the portal, or if selected for spot checks, you must prepare yourself for one or more of the following controls:

- frisking;
- manual check of baggage;
- control with explosive trace detector.



# TRASPORTO BAGAGLI



## Consigli per il trasporto del bagaglio

Vi ricordiamo che le vigenti norme di sicurezza prevedono le seguenti raccomandazioni e restrizioni per i bagagli. Le modalità del trasporto del bagaglio sono dettate da specifiche disposizioni, tanto comunitarie quanto di carattere nazionale. Qui di seguito ne ricordiamo qualcuna.

### **I passeggeri non devono mai separarsi dai loro bagagli.**

#### **E' vietato trasportare i seguenti articoli nel bagaglio:**

- esplosivi, armi, munizioni, fuochi d'artificio
- gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti,...)
- sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70°
- veleni e sostanze infettive
- corrosivi ed ossidanti materiali radioattivi
- materiali magnetici
- congegni d'allarme
- Spray
- torce subacquee con batteria inserita
- oggetti costituenti armi improprie: oggetti metallici da taglio o con punte come forbici, limette coltelli o da unghie, di lunghezza pari o superiore a 6 cm.
- apparecchi elettronici ad effetto paralizzante o neutralizzante mediante scarica elettrica
- oggetti contundenti (manganelli, sfollagente, mazze da baseball e strumenti simili)
- armi giocattolo

#### **E' consentito il trasporto in cabina dei seguenti articoli secondo le condizioni di trasporto della specifica compagnia:**

- un bagaglio a mano (dimensioni variabili per ogni Compagnia);
- una borsetta o borsa porta documenti o personal computer portatile;
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD;
- un soprabito o impermeabile;
- un ombrello o bastone da passeggio;
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
- culla portatile e cibo per neonati, necessario per il viaggio;
- articoli di lettura per il viaggio.

# BAGGAGE CARRIAGE



## Tips for the baggage carriage

Please note that the current security standards provide the following recommendations and restrictions for luggage. Baggage transportation rules are subject to specific EU and national regulations. Some of them are mentioned below:

**Passengers must never leave their baggage unattended.**

**It's forbidden to take the following items in luggage:**

- explosives, weapons, ammunition, fireworks compressed gas (flammable and not, coolants,....)
- flammable substances ( liquid and solid ) including alcohol exceeding 70°
- poisonous and infections substances
- oxidizing and corrosive substances
- radioactive substances
- magnetic materials
- alarm devices
- Spray
- diving torches with inserted batteries
- objects be used as weapons: metallic cutting or pointed items ( scissors, knives or nail files ) having a length of 6 cm or more
- electronic devices using electric shocks to stun or neutralise
- blunt instruments ( batons, baseball bats or similar tools )
- toy weapons.

**The following items are allowed on board according to the carriage conditions of specific airline:**

- a hand luggage (size depending on the company)
- a handbag, purse or wallet or laptop computer
- a camera, video camera or CD player
- a coat or anorak
- an umbrella or walking stick
- a pair of crutches or other walking aid
- a baby carrier and baby food needed for the trip items to read on board.

## NORME DI SICUREZZA

Mentre non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva, nel bagaglio a mano i liquidi consentiti sono invece in piccola quantità. Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es:100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (dimensioni pari ad esempio a circa cm 18x20). Per ogni passeggero (infant compresi) sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica. Durante il corso dell'anno potrebbero verificarsi ulteriori restrizioni del bagaglio a mano e da stiva. Si consiglia di contattare prima la compagnia aerea.

I liquidi comprendono:

- acqua ad altre bevande;
- minestre e sciroppi;
- cosmetici (creme, mascara, lozioni ed oli, profumi, rossetti, smalti per unghie e spray);
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia;
- sostanze in pasta, incluso dentifricio;
- miscele di liquidi e solidi;
- ogni altro prodotto di analoga consistenza contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti.

### **Nuovo sistema di controllo dei liquidi negli aeroporti**

A decorrere dal 31 gennaio 2014 è entrato in vigore il nuovo Regolamento dell'Unione Europea 246/2013 relativo al controllo (screening) dei liquidi, contraddistinti dalla sigla LAGs (liquidi, aerosol e gel), applicato in tutti gli aeroporti comunitari e in quelli di Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera.

In base alle nuove disposizioni, si dovranno sottoporre a screening mediante apparati LEDS (Liquid Explosive Detection System) i LAGs da utilizzare durante il viaggio a fini medici o per un regime dietetico speciale, ivi compresi gli alimenti per neonati quando sia presente a bordo il passeggero infant.

Inoltre si potranno trasportare i LAGs acquistati in un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sia UE che extra-UE, e sigillati in una busta STEB (busta di alta sicurezza per il trasporto con il bagaglio a mano), in grado di evidenziare eventuali manomissioni, e che conservi all'interno una prova soddisfacente (scontrino fiscale o fattura) che l'acquisto è avvenuto in aeroporto o a bordo di un aeromobile.

I passeggeri interessati a trasportare i suddetti liquidi, per agevolare le operazioni di controllo, dovranno osservare le indicazioni fornite in aeroporto mediante annunci sonori, ovvero seguire le istruzioni fornite dagli addetti ai controlli. I liquidi non rientranti nelle categorie sopra menzionate potranno continuare ad essere trasportati in singoli contenitori non superiori a 100 ml. Gli stessi, come avviene attualmente, dovranno essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore a 1 litro. Tale sacchetto, completamente chiuso, dovrà essere presentato ai controlli separatamente dal resto del bagaglio a mano.

# BAGGAGE CARRIAGE

You are only allowed to take small quantities of liquids in your hand luggage. These liquids must be in individual containers with a maximum capacity of 100 millilitres each, you must pack these containers one transparent, re-sealable plastic bag of not more than one litre capacity for passenger ( maximum dimensions cm 18 per 20 ). For each passenger ( including infants ) will be allowed to carry only one plastic bag. New restrictions may be introduced during the year so we suggest to contact the airline before departure.

## **Liquids include :**

- water and other drinks
- soups and syrups
- cosmetic ( creams, mascara, lotions and oils, perfumes, lipsticks, nail and sprays )
- gel, including hair and shower gel
- pastes, including tooth paste
- liquid-solid mixtures
- any other item of similar consistency
- contents of pressurized containers, including shaving foam, other foams and deodorants.

## **New liquid screening system in airports**

A new EU Regulation 246/2013 will become effective as of 31st January 2014. This new regulation concerns the screening of liquids, defined by the acronym LAGs (liquids, aerosols and gels), and will be applied to all EU airports and those in Norway, Iceland, Liechtenstein and Switzerland. This will mean that LAGs to be used in-flight for medical or specific dietary purposes, including for feeding new-born babies when the infant is on board, will be subjected to screening using LEDES (Liquid Explosive Detection System) apparatus.

Furthermore, passengers will be able to transport LAGs purchased in the airport or on the aeroplane, both EU and non-EU, and carried in STEB bags (Security Tamper-Evident Bags), that show any signs of tampering and contain satisfactory proof (payment receipt or invoice) that the purchase was made in the airport or on an aeroplane.

Any passengers wishing to transport these liquids can make the screening process easier by following the directions displayed on panels at the airport or following the instructions given by security staff. Liquids that do not fit into the categories mentioned above can still be transported in individual containers of no more than 100ml.

The current practice remains the same: they must be transported in a clear re-sealable 1 litre plastic bag. This bag must be completely closed and presented for screening separately from your hand luggage.





## **Bagagli voluminosi o fragili**

Vanno sistemati nel posto accanto al proprio: è però necessario prenotare e pagare un posto aggiuntivo. Il peso non deve superare i 75 kg.

## **Armi e munizioni**

Consigliamo di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme da essa applicate. Presentatevi con i documenti relativi alle armi al check-in in aeroporto, dove vi sarà consegnato un modulo che dovrete compilare e portare all'ufficio di Polizia per avere l'autorizzazione necessaria. Inoltre le armi devono essere scariche, smontate e imballate in appositi contenitori chiusi e le munizioni imballate in appositi contenitori resistenti agli urti e al fuoco.

A seconda della compagnia aerea, il servizio di scorta armi potrà essere a pagamento.

## **Equipaggiamento sportivo**

Sono considerate attrezzature sportive:

- biciclette (imballate e con manubrio e pedali ripiegati);
- surf e windsurf (imballati), attrezzatura da sci, snowboard e da golf;
- fucili da caccia e munizioni (le cartucce, negli appositi contenitori, non devono eccedere di 5 kg);
- attrezzatura subacquea (bombole scariche e torce prive di batterie);
- strumenti per la pesca

Consigliamo di contattare il vettore per conoscere quali oggetti rientrano tra le attrezzature sportive e le condizioni di trasporto applicate.

## **Strumenti musicali**

Se lo strumento non supera il metro di lunghezza, può essere portato a bordo come bagaglio a mano. Se supera le dimensioni consentite, dovrà essere imbarcato come bagaglio registrato e, per una sua migliore protezione, riposto in un contenitore sufficientemente rigido.



## Oversized and Heavy Baggage

Oversized and Heavy Baggage may be transported in the seat next to the one in which you are travelling, which must be booked and paid for. The maximum weight is 75kg.

## Weapons and munitions

We advise you to check the restrictions applied by the airline in advance. Passengers must present the necessary documents for their weapons at the airport check-in, where they will be asked to fill in a form and take it to the Police Station to request permission to carry them.

Depending on the airline, there may be a charge for the weapons carriage and custody service.

## Sport equipment

The following items are considered sports equipment:

- bicycles (packed in a box and with handlebars and pedals folded)
- surfboards and windsurf boards provided they are packed in a box, ski, snowboards and golf equipment
- hunting rifles and ammunition (cartridges must be kept in their box and must not exceed 5kg)
- diving equipment (oxygen tanks must be empty and torches free of batteries)
- fishing equipment

Please contact the carrier to know what covered fall between the sports facilities and transport conditions apply.

## Musical instruments

Instruments under 1 metre long may be carried on board as hand baggage. If the instrument is over 1 metre long it must be checked in and, for its own protection, be stored in a hard case.

## Cosa fare in caso di smarrimento

In caso di smarrimento di un bagaglio è necessario rivolgersi all'ufficio "Lost & Found" presso l'area accettazione e presentare lo scontrino del bagaglio. L'operatore avvierà le pratiche per il reperimento del bagaglio e la riconsegna compilando un modulo di reclamo denominato PIR (Property Irregularity Report) indicando le caratteristiche del bagaglio smarrito (dimensioni, colore, marca, ecc.). L'ufficio Lost & Found rilascerà copia della denuncia di smarrimento con un codice identificativo della pratica (detto anche numero di pratica). Qualora la compagnia aerea con cui si ha viaggiato preveda la riconsegna a domicilio, il passeggero all'atto della denuncia potrà scegliere se ritirare personalmente il bagaglio, oppure se preferisce che venga riconsegnato tramite corriere; in ogni caso verrà prima contattato. Nel caso in cui il passeggero provenga da un paese extra comunitario e volesse ricevere il bagaglio al suo domicilio, si dovrà firmare una delega doganale con cui si autorizza la società di handling a sottoporre il bagaglio ai controlli doganali. Se il bagaglio fosse chiuso, si dovranno lasciare le chiavi o la combinazione all'operatore dell'ufficio Lost & Found.

Si ricorda che al momento del ritrovamento del bagaglio, se si è scelto di ritirarlo personalmente, la società di handling fornirà gli orari in cui gli uffici sono a disposizione contattando direttamente il viaggiatore; quest'ultimo si dovrà presentare munito di copia della denuncia e documento di identità e nel caso il ritiro non fosse effettuato dalla persona titolare della denuncia, chi ritira dovrà essere a sua volta munito di delega.

Qualora, trascorsi 7 giorni dall'emissione del P.I.R., il bagaglio non sia stato rintracciato, al fine di approfondire e velocizzare le ricerche, il passeggero è invitato ad inviare la lista con il contenuto all'ufficio relazioni clientela della compagnia aerea. Il viaggiatore che vuole essere risarcito per il bagaglio smarrito, deve presentare una denuncia alla compagnia aerea entro 21 giorni dall'arrivo in aeroporto. Trascorso questo periodo la valigia è considerata ufficialmente perduta ed a questo punto si deve contattare la compagnia aerea per seguire la procedura di risarcimento.



## What to do in the case of lost property

If you find that your baggage has been damaged or lost, please contact the Lost & Found office of your destination airport and fill out a PIR/DPR form, specifying the characteristics of the lost luggage (size, color, brand, etc.). The Lost & Found office will issue a copy of the lost baggage report with an identification code of practice (also known as practice number). It is recalled that the passenger can decide whether to withdraw by himself his baggage, or, if this service is included by the airline, getting them returned by courier, in every case the passenger will be contacted in advance. In case the passenger is coming from extra EU countries a customs control is planned so if the passenger wants his baggage returned by a courier, he is required to sign a customs delegation which authorizes our company to make any handling operations. If the baggage was closed, the passenger should leave the keys or combination to the Lost & Found operator.

It is useful to remind that at the moment in which handling company finds the passengers' baggage, if he chose to pick up it by himself, they contact him directly and provide him with information about their offices opening timings. The passenger should submit with an copy of the complaint and identification documents and if the withdrawal was not made by the person holder of the complaint, who retires will be fitted in turn delegation.

If, after 7 days from the PIR, the baggage has not been traced, in order to deepen and speed up searches, the passenger is asked to submit a list with the contents to the Customer Relations of the airline. The passenger who wants to be compensated for lost baggage, must submit a complaint to the airline within 21 days after arriving at the airport. After this period, the baggage is officially considered lost, at this point it should be contact the airline to follow the compensation proceedings.





La convenzione di Montreal del 1999 stabilisce valori diversi e prevede un rimborso a bagaglio, indipendentemente dal valore del bene perduto. La trattativa di risarcimento avviene esclusivamente tra passeggero e compagnia aerea. Vi sono poi articoli non adatti al trasporto aereo per i quali le compagnie aeree possono declinare la loro responsabilità.

Le disposizioni sopra riportate sono applicate da un esteso numero di compagnie aeree, ma ciascuna compagnia può adottare disposizioni più o meno restrittive; è quindi consigliabile verificare quanto riportato contattando direttamente la stessa compagnia aerea (anche mediante sito internet).

## **Per maggiori informazioni contattare l'ufficio Lost & Found:**

- **Aviapartner +39.0965.636044 / +39.3498711582**
- **Alitalia +39.892010 (Call Center)**

## **Cosa fare in caso di bagaglio danneggiato o manomesso**

Prima di lasciare l'area di consegna dei bagagli, se il bagaglio arriva visibilmente danneggiato o manomesso, rivolgersi all'ufficio Lost & Found per effettuare denuncia di danneggiamento (PIR/DPR). In ogni caso, al passeggero verranno indicati i recapiti da contattare per la richiesta di liquidazione del danno.

Il viaggiatore che vuole essere risarcito per il bagaglio danneggiato o manomesso, deve presentare una denuncia alla compagnia aerea all'arrivo in aeroporto. Si prenda nota che queste sono le disposizioni generalmente valide ma le singole compagnie possono dare alla società di handling istruzioni più o meno restrittive.





The Montreal Convention of 1999 sets different values and plans for a refund per bag, irrespective of the value of the lost goods. The negotiations for compensation occurs only between passenger and airline. Besides there are items not suitable for air transport for which airlines can decline their responsibilities.

The above mentioned provisions are applied by a wide sample of airlines but each airline can apply different rules so we suggest to check what reported contacting directly the airline (via the web site too).

For further information, please contact  
Lost & Found Office

**AVIAPARTNER** +39 0965 636044 / 39 3498711582

**ALITALIA** +39 892010 (Call Center).

## **What do in case of damaged or mishandled baggage**

Before leaving the area of delivery of baggage, if baggage arrives noticeably damaged or tampered, the passenger has to contact the Lost & Found Desk for complaint of damage (PIR/DPR). In any case, the passenger will be supplied with the contacts for requiring the payment of the damage.

The passenger who wants to be refund for damaged or tampered baggage, has to submit a complaint to the airline after arriving at the airport.

Take note that these provisions are generally applied but each airline may give the company handling more or less restrictive instructions.

Per la Società di gestione il rapporto diretto con la clientela rappresenta uno strumento importante in quanto la sua opinione e le sue proposte sono gradite e valutate con attenzione. Il suo contributo ci permetterà di migliorare la qualità dei servizi. La preghiamo, quindi di inviarci i suoi commenti o reclami scrivendo al seguente indirizzo e-mail: [customer-care@aeroporto dello stretto.it](mailto:customer-care@aeroporto dello stretto.it)

Oppure compilando il modulo che troverà in fondo alla “Carta dei Servizi” sul sito Aeroporto dello Stretto ed inviarlo all’indirizzo:

Ufficio Protocollo - Via Provinciale Ravagnese n°11  
Aeroporto dello Stretto 89131 Reggio Calabria Italia

o ancora al seguente numero di fax: **+39 0965 636524**.

Inoltre presso l’ufficio biglietteria e al punto info - point troverà il modulo cartaceo da inviare per posta o da riconsegnare. La preghiamo di evidenziare ogni dettaglio utile che ci permetterà di fornirLe un riscontro soddisfacente entro 30 giorni dal ricevimento.

Nei casi di disservizi connessi a ritardi prolungati, cancellazione di voli o negato imbarco, consigliamo di consultare la Carta dei Diritti del Passeggero” disponibile in aeroporto o sul sito dell’ENAC: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) .



## YOUR SUGGESTIONS

For the airport management company the direct contact with our clients represents a valuable instrument because we welcome your suggestions and comments and evaluated carefully.

His contribution will allow us to improve the quality services.

You can send your comments or suggestions by e-mail to:

[customercare@aeroporto dello stretto.it](mailto:customercare@aeroporto dello stretto.it)

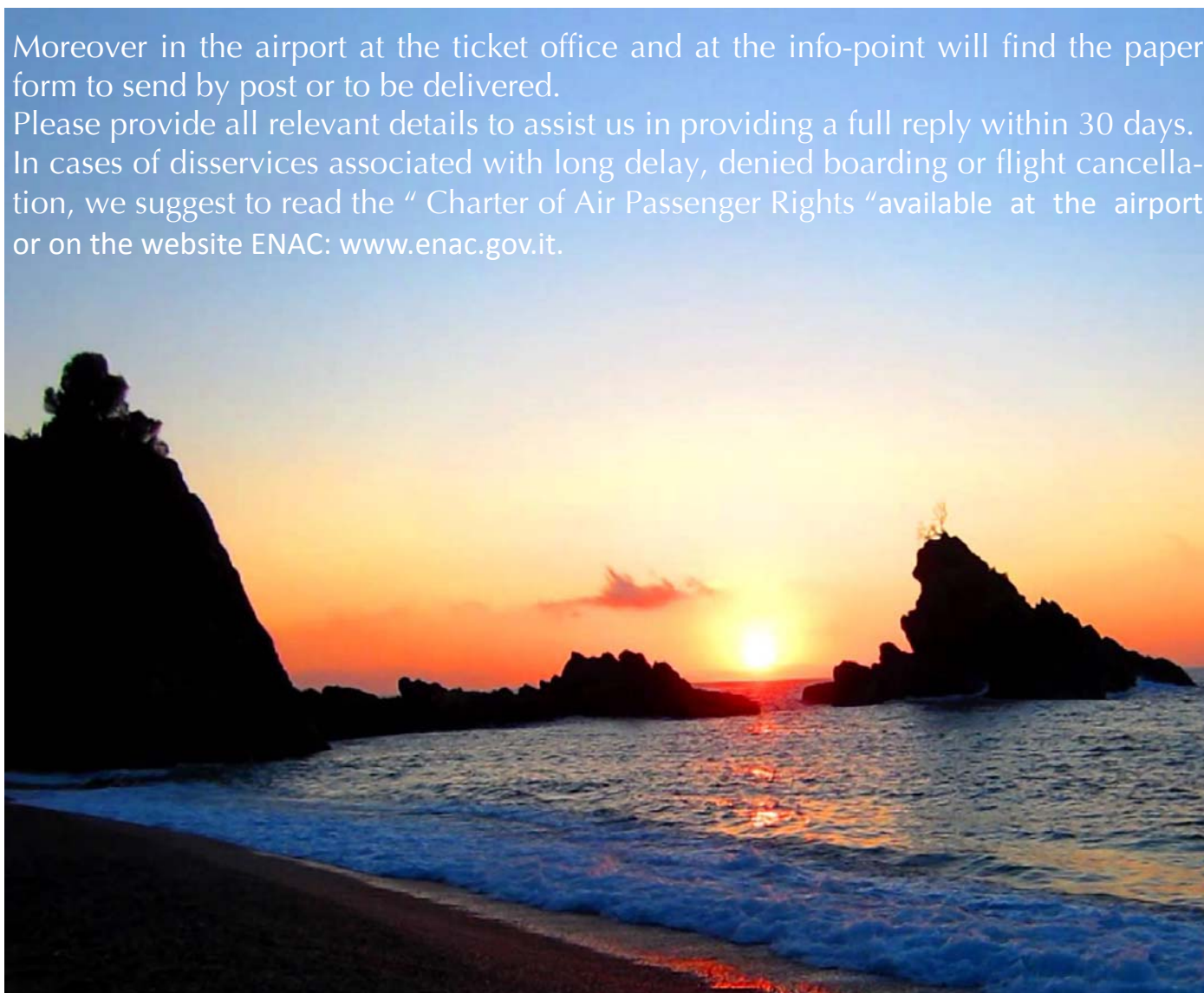
or by completing the enclosed form that you will find at the bottom of "Service Charter" on website Sogas and send it by post to:

Ufficio Protocollo - Via Provinciale Ravennese n°11  
Aeroporto dello Stretto 89131 Reggio Calabria Italia

or also by fax: : **+39 0965 636524.**

Moreover in the airport at the ticket office and at the info-point will find the paper form to send by post or to be delivered.

Please provide all relevant details to assist us in providing a full reply within 30 days. In cases of disservices associated with long delay, denied boarding or flight cancellation, we suggest to read the "Charter of Air Passenger Rights" available at the airport or on the website ENAC: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).



**Oggetto:** \_\_\_\_\_

- Informazioni
- Suggerimenti
- Reclami
- Altro

Specificare l'area cui si riferisce la segnalazione:

- Compagnie aeree
- Servizi
- Infrastrutture
- Personale
- Bagagli
- Altro

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Compagnia \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_

Paese \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Numero volo \_\_\_\_\_

**SEGNALAZIONE**

Si prega di compilare in modo leggibile:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma per autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 \_\_\_\_\_

Da non compilare. Riservato all'Aeroporto.

Ricevuto in data: \_\_\_\_\_ prot. Nr. \_\_\_\_\_

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi aeroportuali e per dare riscontro alle segnalazioni dei clienti. I dati verranno trattati mediante l'utilizzo di strumenti informatici e cartacei, secondo il D.Lgs.196/03. Il conferimento dei dati è libero e facoltativo ma in assenza di detto consenso, Sogas non potrà fornire i servizi richiesti. I dati forniti potranno essere comunicati ai soggetti a cui si riferiscono le segnalazioni.

# CARD COMMENT

**Object:** \_\_\_\_\_

- Information
- Suggestions
- Complaints
- Other

Specify the area concerned:

- Airline company
- Services
- Infrastructure
- Staff
- Baggages
- Other

Surname and Name \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Telephone \_\_\_\_\_

Airline Company \_\_\_\_\_

Post Code \_\_\_\_\_

Country \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Flight Number \_\_\_\_\_

## COMMENT

Please write clearly:

---

---

---

Sing to authorize to process personal data under the D. Lgs. 196/2003 \_\_\_\_\_

Do not write here. Reserved airport authority.

Receveid on: \_\_\_\_\_ prot. Nr. \_\_\_\_\_

Your personal information is collected and processed for the sole purpose of improving airport services and providing feedback on customers' comments. Data collected may be stored electronically or on paper and will be handled compliance with Decree 196/03. Provision of personal data is voluntary but in absence of such agreement Sogas unable to provide the required service. The information supplied may be communicated to subjects involved. Thanks to your cooperation!