



Carta dei Guida ai Servizi 2019



Gentile cliente,

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

Il 2018 **ha fatto registrare sull'aeroporto di Reggio Calabria 358.321 passeggeri ed un numero di voli pari a 6.328, tra atterraggi e decolli.**

Il traffico nazionale di linea ha avuto come direttrici principali gli aeroporti di Roma, Milano Linate e Torino.

Per il 2019 sono previsti ulteriori collegamenti con città italiane e straniere, grazie a nuovi accordi con alcune importanti Compagnie aeree.

Nel corso del 2018 abbiamo apportato ulteriori miglioramenti ai servizi aeroportuali.

In aerostazione sono stati allestiti un nuovo locale info-point (operativo per tutto il 2018), una nuova Sala Amica, un nuovo punto ristorazione ed un nuovo negozio in sala imbarchi. Inoltre, è stata recentemente **riconfigurata l'area per i controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza, ora collocata al piano inferiore dell'aerostazione.**

Nella zona esterna è stata modificata la viabilità sul lato città, è stata rinnovata la segnaletica su **parte delle infrastrutture di volo ed è stato riqualificato l'accesso dei passeggeri in arrivo dai piazzali aeromobili all'area riconsegna bagagli.**

Infine, **l'aeroporto ha ottenuto la certificazione in accordo al Regolamento UE n. 139/2014, che attesta la sicurezza delle infrastrutture aeroportuali e delle attività connesse al traffico aereo.**

Per il 2019 sono previsti ulteriori interventi per migliorare sia le infrastrutture di volo, sia il comfort ed i servizi in aerostazione.

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

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



Carta dei Servizi



INDICE

● Sezione I

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

● Sezione II

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

● Sezione III

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



CHI È SACAL

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

La SACAL è una società a capitale misto, con il 50,76% delle azioni detenuto da enti pubblici e il rimanente 49,24% in mano ad investitori privati.

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

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

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

Inoltre, assicura i seguenti servizi:

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



VOLARE A REGGIO CALABRIA

L'aeroporto di Reggio Calabria collega la Calabria con le più importanti città italiane:

- Bologna (stagionale)
- Milano Orio/Bergamo (stagionale)
- Milano Linate
- Roma Fiumicino
- Torino (stagionale)

Le compagnie aeree che nel 2019 si servono dell'aeroporto di Reggio Calabria sono:

- Alitalia
- Blu Express
- Blue Air



LA QUALITÀ IN SACAL

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

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

La sede centrale della SACAL ha un Sistema Qualità certificato in accordo alla norma ISO 9001 sin dal 2002 e sta estendendo la propria certificazione anche allo scalo di Reggio Calabria, che gestisce da luglio 2017.

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

L' AEROPORTO E L'AMBIENTE

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

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

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

In aerostazione viene effettuata la raccolta differenziata dei rifiuti, con ottimi risultati.



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IN AEROPORTO – SINTESI DEI RISULTATI

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

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

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

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

Per ciò che concerne le *performance* registrate nell'anno 2018, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'aeroporto di Reggio Calabria si attesta generalmente su valori medio-alti.

La soddisfazione espressa nel 2018 dai passeggeri, con percentuali spesso compresa tra il 70% ed il 100%, conferma che la qualità percepita è generalmente adeguata.

Decisamente lusinghieri risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza, sui servizi di ristorazione, sulle informazioni alla clientela, sulla professionalità del personale e sui servizi di assistenza per i PRM, con valori compresi tra il 95% ed il 100%.

Risultati non soddisfacenti si sono riscontrati per: pulizia/funzionalità toilette, disponibilità carrelli portabagagli, efficienza sistemi di trasferimento pax (c'è un solo ascensore), postazioni di ricarica di cellulari/laptop, distributori di bibite/snack, sito web.

SACAL sta intervenendo su molti di questi servizi, per migliorare le *performance*.

Per quanto riguarda la qualità erogata, si registrano valori in linea con le aspettative e con aeroporti simili a Reggio Calabria. I tempi d'attesa sono sempre contenuti entro livelli adeguati e le dotazioni di scalo sono sufficienti per gestire il traffico registrato in aeroporto.

Ottimi i risultati relativi alla qualità dei servizi di assistenza percepita dai passeggeri a ridotta mobilità (PRM), che premiano l'aeroporto con valori di soddisfazione superiori al 95% per tutti gli indicatori.



INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2018 e gli impegni per l'anno 2019, formulati in base ai risultati ottenuti negli ultimi anni ed ai piani di miglioramento che intendiamo realizzare a breve.

Si fa presente che i valori posti come obiettivi per il 2019 risultano in alcuni casi inferiori ai risultati raggiunti nel 2018. Ciò è giustificato:

- dall'incremento di traffico previsto nel 2019 che, a parità di infrastrutture, rende meno confortevole la permanenza in aeroporto e più probabile il verificarsi di disservizi nei momenti di picco;
- dalla necessità di tener conto del margine d'errore insito nei monitoraggi a campione.

Sicurezza del viaggio

Registriamo un ottimo livello di soddisfazione dei passeggeri sul servizio offerto ai passeggeri in partenza. SACAL ha in funzione anche gli apparati per il controllo dei liquidi a fini medici o per regimi dietetici speciali (tra cui gli alimenti per neonati); inoltre mantiene costantemente aggiornati gli apparati di controllo. Recentemente è stata approntata una nuova configurazione dei varchi per i controlli di sicurezza, spostati al piano inferiore dell'aerostazione, in modo da decongestionare l'area check-in.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	95%	96%

Sicurezza personale e patrimoniale

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98%	98%

Regolarità del servizio

Nel 2018 l'87% dei clienti si sono dichiarati soddisfatti della regolarità dei servizi, superando le aspettative. I bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto si mantengono su valori assolutamente irrilevanti ed i tempi di sbarco e di riconsegna bagagli sono in linea con gli standard di settore.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	89,3%	90%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0,61‰	0,6‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	18'56"	19'00"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	28'11"	30'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero (tempo tra blocco aeromobile e inizio sbarco)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	4'28"	4'30"



Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	87%	85%
--	--------------------------	-----	-----

Pulizia e condizioni igieniche

Nel 2018 i giudizi dei passeggeri sono stati favorevoli per l'aerostazione, mentre per la pulizia e funzionalità delle toilette nel 2019 incrementeremo il nostro impegno per offrire un servizio migliore.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% passeggeri soddisfatti	67%	70%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	90%	90%

Confort nella permanenza in aeroporto

Il giudizio complessivo dei passeggeri relativo al confort offerto dal nostro scalo è stato abbastanza positivo. Per venire incontro alle esigenze dei passeggeri, abbiamo recentemente raddoppiato il numero di carrelli portabagagli e stiamo pianificando la sostituzione dell'ascensore in zona partenze.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	58%	65%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	40%	40%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	76%	75%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	74%	75%

Servizi aggiuntivi

Abbiamo recentemente attivato il servizio Wi-Fi gratuito nella sala imbarchi.

Nel corso del 2018 abbiamo ampliato l'offerta commerciale con un nuovo punto ristorazione, molto apprezzato dai buongustai, in area *check-in* ed un nuovo negozio in sala imbarchi, che propone eccellenze enogastronomiche calabresi. Abbiamo inoltre, rinnovato il bar in sala imbarchi e attivato un'area esposizione nella hall dell'aerostazione.

Il terminal dispone di distributori di bevande e snack nell'area imbarchi e nell'area arrivi.

Altri interventi sono previsti nel 2019 su negozi e bar esistenti. Nel corso dell'anno, inoltre, incrementeremo le postazioni per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	Non disponibile	50%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	42%	50%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	100%
Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	92%	95%

Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	96%	95%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	62%	60%

Servizi di informazione alla clientela

Sul nostro sito web, disponibile all'indirizzo www.reggiocalabriaairport.it, potrete trovare la programmazione dei voli attuali, oltre a tutte le informazioni sul nostro aeroporto.

In aerostazione, presso la Sala Amica è possibile informarsi su tutto ciò che concerne l'aeroporto.

Abbiamo inoltre installato nuovi grandi totem che indicano la posizione dei diversi servizi.

I passeggeri dimostrano di apprezzare globalmente i servizi di informazione dell'aerostazione. I giudizi premiano in particolare il comportamento del nostro personale, con giudizi eccellenti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	54%	55%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	95%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	88%	90%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security)	% passeggeri soddisfatti	100%	98%
Percezione complessiva efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica)	% passeggeri soddisfatti	96%	95%

Servizi sportello/varco

Nel 2018 si sono registrati tempi di attesa ai check-in ed ai controlli di sicurezza quasi sempre contenuti entro livelli di normalità, come attesta il giudizio dei passeggeri, decisamente positivo.

La soddisfazione sul servizio biglietteria risulta un po' più bassa, probabilmente perché la stessa svolge ormai quasi esclusivamente servizi di applicazione supplementi.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	83%	85%
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	18'57"	19'
Percezione del tempo di attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	94%	95%
Tempo di attesa in coda ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	18'25"	18'30"

Integrazione modale

Apprezzabile risulta il giudizio sulla segnaletica stradale. Nel corso del 2019 sono previste alcune variazioni sulla viabilità.

Il valore di gradimento per i collegamenti tra l'aeroporto e le principali destinazioni della provincia rispecchia la situazione dell'aeroporto, che è collocato all'interno dell'area urbana. Lo scalo, infatti, può contare sulle linee urbane di autobus proprio davanti l'aerostazione, oltre ad alcuni collegamenti con la fascia ionica della provincia, ma d'altra parte soffre del traffico cittadino.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	75%	75%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	74%	75%



QUALITÀ DEI SERVIZI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

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

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

Gli indicatori che seguono attestano i risultati qualitativi raggiunti dal servizio di assistenza fornito nel 2018 da SACAL ai PRM che utilizzano l'aeroporto di Reggio Calabria per i propri spostamenti.

Efficienza dei servizi di assistenza

I tempi di attesa per ricevere assistenza sono risultati nel 2018 decisamente migliori rispetto ai target fissati dagli standard europei (Doc. 30 dell'ECAC). L'assistenza per i passeggeri in arrivo risulta generalmente più rapida per quei passeggeri che hanno prenotato l'assistenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa nel 90% dei casi	7'19"	7'
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa nel 90% dei casi	5'52"	7'
Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	4'38"	5'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	5'55"	6'

Sicurezza per la persona (safety)

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

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	97%

Informazioni in aeroporto

Il personale dedicato all'assistenza dei PRM fornisce tutte le indicazioni necessarie all'utenza. La segnaletica interna evidenzia anche i servizi dedicati in esclusiva ai PRM (Sala Amica, toilette).

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sulla accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99%	97%

Comunicazione con i passeggeri

L'assistenza SACAL è contattabile telefonicamente tutti i giorni e dispone di un indirizzo di posta elettronica dedicato. La rapidità della risposta alle richieste d'informazioni è garantita dal presidio costante degli addetti. Nel 2018 SACAL non ha ricevuto alcun reclamo per i servizi erogati ai passeggeri PRM assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,0‰	0,1‰

Comfort in aeroporto

La sala dedicata ai PRM è accanto all'area accettazione, prima dei controlli di sicurezza.

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

Sul marciapiede antistante il terminal è attiva una colonnina tramite la quale è possibile richiedere assistenza. Dai parcheggi aeroportuali è possibile contattare il personale dedicato telefonando al n. 0962.644933 (sel. 2).

Nelle aree di parcheggio sono disponibili 4 posti auto gratuiti riservati ai PRM.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	96%	95%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%

Aspetti relazionali e comportamentali

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%



COMUNICARE CON SACAL

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

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

La procedura di gestione dei reclami fa parte del Regolamento di Scalo vigente nell'aeroporto di Reggio Calabria, adottato da ENAC.

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

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

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

*S.A.CAL. S.p.A.
Ufficio Comunicazioni Clienti
c/o Aeroporto di Reggio Calabria
Via Provinciale Ravagnese, 11
89131 Reggio Calabria (RC) – ITALY*

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

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

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

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

I dati annuali statistici sui reclami ricevuti da SACAL sono comunicati a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso l'Ufficio Comunicazioni Clienti.



Aeroporto di Reggio Calabria

SUGGERIMENTO / SEGNALAZIONE / RECLAMO
SUGGESTION / REPORT / CLAIM

Nome <i>Name</i>		Cognome <i>Surname</i>	
e-mail <i>e-mail</i>		Tel. <i>Ph.</i>	
Indirizzo di residenza <i>Permanent Address</i>			
Città <i>City</i>	CAP <i>Post code</i>	Nazione <i>Country</i>	
Recapito temporaneo (valido fino al ...) <i>Temporary Address (validity)</i>			
Città <i>City</i>	CAP <i>Post code</i>	Nazione <i>Country</i>	
Testo <i>Text</i>			
Data <i>Date</i>	I dati personali comunicati saranno trattati da S.A.CAL esclusivamente per consentire un riscontro al presente rapporto, in accordo a quanto previsto dalla informativa disponibile sul sito internet www.sacal.it , sezione "privacy". -- <i>The above personal data will be processed by S.A.CAL exclusively in order to provide an answer to this report, in accordance with the procedure published on the web site www.sacal.it, section "privacy".</i>		

In caso di reclamo, S.A.CAL. si impegna a riscontrare il presente rapporto entro 30 giorni dalla ricezione. -- *In case of claim, S.A.CAL. will answer to this report within 30 days.*

⇓⇓ **Da compilare a cura della S.A.CAL. *** To be filled in by S.A.CAL.** ⇓⇓

Suggerimento n° _____ Segnalazione n° _____ Reclamo n° _____ Ricezione in data: _____

Unità/Ente competente: _____ Riscontro al Cliente in data: _____ Firma: _____

Mod. QSM 201 Rev. 0

1/1



Spett.le
S.A.CAL. s.p.a.
Ufficio Comunicazioni Clienti
Aeroporto di Reggio Calabria
Via Provinciale Ravagnese, 11
89131 – REGGIO CALABRIA



Guida ai Servizi

INDICE

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

L'AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA

L'Aeroporto dello Stretto "Tito Minniti", aperto dalle ore 6:00 alle ore 24:00, è situato a sud della Calabria, a soli 7 km dal centro della città metropolitana di Reggio Calabria. Il suo bacino d'utenza si estende oltre i confini regionali, fino alle coste orientali della vicina regione Sicilia.

Dall'aeroporto sono facilmente raggiungibili le più importanti località turistiche della Calabria:

- 1,5 Km dallo svincolo dell'autostrada A3
- 5 Km dalla stazione ferroviaria di Reggio Calabria Centrale
- 11 km dal Porto di Reggio Calabria
- 19 km da Villa San Giovanni
- 28 km da Scilla
- 32 Km dal Parco Nazionale dell'Aspromonte
- 90 Km dal sito archeologico di Locri Epizefiri
- 100 Km da Gerace
- 108 Km da Pizzo
- 117 Km da Tropea
- 114 Km da Serra San Bruno
- 145 Km da Stilo

Imbarcandosi a Villa San Giovanni, sono facilmente raggiungibili importanti località turistiche della Sicilia:

- Messina, a 30 km
- Milazzo, a 66 km
- Taormina, a 81 km

COME SI ARRIVA IN AEROPORTO

In auto:

- Da Catanzaro / Cosenza / Vibo Valentia: autostrada A3 o strada statale 18
- Da Crotona: strada statale 106 fino a Catanzaro / strada statale 280 / autostrada A3
- Dalla Sicilia: traghetto / aliscafo.

In treno:

La stazione ferroviaria di Reggio Calabria Centrale è collegata all'aeroporto con autobus di linea ATAM e taxi.



La stazione di Reggio Calabria Aeroporto è collegata all'aeroporto tramite un servizio di minibus fornito da SACAL, in coincidenza con i treni.

In autobus:

La città di Reggio Calabria è collegata all'aeroporto tramite autobus di linea urbana ed un servizio di navetta dedicata che arriva fino al porto.

Gli orari del servizio sono pubblicati sul sito internet www.atam-rc.it della società ATAM, che gestisce i servizi di trasporto urbano.

Gli orari variano con le stagioni e possono essere richiesti direttamente alla società ATAM (tel. 800 282 600 dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì, il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00) o consultabili presso le bacheche pubbliche posizionate alle fermate cittadine.

E' inoltre attiva una App dedicata: ATAM – Trasporto Pubblico, scaricabile gratuitamente.

La Città Metropolitana di Reggio Calabria offre il servizio di bus a chiamata "CHIAMABUS" operativo H24, che consente di raggiungere l'aeroporto di Reggio Calabria da qualsiasi punto della provincia. Il servizio deve essere prenotato anticipatamente, telefonando al numero verde 800 000 036 nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14 (nei giorni di lunedì e mercoledì anche dalle ore 14.30 alle ore 17.30), oppure inviando un messaggio e-mail all'indirizzo chiamabus@cittametropolitana.rc.it.

La costa ionica reggina è collegata con l'aeroporto tramite un servizio bus delle Autolinee Federico (www.autolineefederico.it, tel. 0965 644747), che parte/arriva da/a Caulonia, facendo sosta nei maggiori centri attraversati (Roccella, Marina di Gioiosa, Siderno, Locri, Bovalino, Bova, Melito P.S., ecc.). Analogo servizio viene fornito dall'aeroporto fino a Bovalino da parte di Mediterraneabus (www.mediterraneabus.com, tel. 639009).

In taxi:

L'area di sosta dei taxi è collocata nel piazzale antistante il terminal passeggeri.

E' possibile prenotare corse ai numeri telefonici 0965 27450 o 0965 27550.

Per informazioni su tariffe Tel.: 0965 3622240 - Cell. +39. 335.8745816 o consultare il sito <http://www.reggiocal.it/on-line/Home/PrimoPiano/articolo107660.html> .



ORIENTARSI IN AEROPORTO

L'aeroporto, inserito nel tessuto urbano della città metropolitana, è dotato di un accesso sulla via provinciale Ravagnese. L'accesso conduce direttamente all'aerostazione.

All'interno dell'aerostazione sono presenti gli uffici della società di gestione e dei vettori presenti sullo scalo. I parcheggi sono posti di fronte all'aerostazione e gli uffici degli autonoleggi, ospitati in palazzina dedicata, sono posizionati a circa 250 m di distanza, all'uscita dall'area aeroportuale.

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



PARCHEGGI

L'aeroporto di Reggio Calabria dispone di due ampi parcheggi, **Parcheggio Centrale** e **Parcheggio Pineta**, con 180 posti auto totali, aperti tutti i giorni **h24**, con la presenza di operatori dalle **ore 08:00 alle ore 20:00**. La funzionalità del servizio è garantita ogni giorno fino al deflusso dei passeggeri dell'ultimo volo pianificato sullo scalo di Reggio Calabria.

Le tariffe del Parcheggio Centrale sono variabili in funzione della permanenza, mentre il Parcheggio Pineta è utilizzabile solo con abbonamento, a prezzo fisso.

SOSTA A FASCE ORARIE	Parcheggio Centrale
Fino a 40 minuti	€ 1.00
Fino a 1 ora	€ 1.50
Fino a 2 ore	€ 2.50
Fino a 5 ore	€ 5.00
Fino a 7 ore	€ 6.00
Fino a 24 ore (1 giorno)	€ 9.00
Fino a 48 ore (2 giorni)	€ 17.50
Fino a 72 ore (3 giorni)	€ 25.00
Fino a 96 ore (4 giorni)	€ 31.00
Fino a 120 ore (5 giorni)	€ 37.00
Fino a 144 ore (6 giorni)	€ 43.00
Fino a 168 ore (7 giorni)	€ 49.00
Oltre il 7° giorno: per giorno o frazione di giorno	€ 5.00

ABBONAMENTI	Parcheggio Pineta
Abbonamento mensile	€ 77.20

Il pagamento della sosta nel Parcheggio Centrale può avvenire direttamente dalle casse automatiche ivi installate, tramite contante o carte di credito dei circuiti **Maestro**, **MasterCard**, **Visa**. Per acquistare abbonamenti, è necessario rivolgersi all'operatore ed il pagamento può essere effettuato in contanti o con carta di credito.

All'interno dell'area parcheggio n.4 posti auto sono riservati ai passeggeri a ridotta mobilità che hanno diritto al parcheggio gratuito negli stalli riservati, previa esibizione del contrassegno unitamente al ticket del parcheggio.

SERVIZI DI AUTONOLEGGIO

Gli uffici delle società di autonoleggio sono situati all'uscita dell'area aeroportuale, a circa 250 metri dal terminal passeggeri. I parcheggi sono accanto agli uffici, tranne per la società Locauto, che dispone di posti auto più vicini, nel parcheggio Pineta a 70 metri dall'aerostazione.

Le società attualmente presenti presso l'aeroporto di Reggio Calabria sono:

avis budget group

Tel + 39 0965 643148



Tel + 39 0965 643431

Hertz

Tel + 39 0965 643093



Tel + 39 0965 643134



Tel + 39 0965 643148

INFORMAZIONI UTILI PER IL PASSEGGERO

Controlli di sicurezza

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

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

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

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

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

Formalità doganali

Effetti personali del passeggero

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

Trasporto valuta

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

Per approfondimenti sulle formalità doganali potete consultare la "Carta doganale del viaggiatore" sul sito www.adm.gov.it.

Formalità sanitarie

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



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

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

Per ulteriori informazioni sulle formalità sanitarie potete visitare il sito www.viaggiasesicuri.it aggiornato a cura del Ministero degli Affari Esteri.



SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

Presso l'aerostazione passeggeri di Reggio Calabria è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- Due uffici per l'assistenza bagagli, con banchi dedicati ai voli assistiti dai diversi operatori. Non è disponibile il servizio di deposito bagagli.
- Un ufficio oggetti smarriti, gestito da SACAL presso l'ufficio Terminal, in area accettazione, prima dei controlli di sicurezza.
- Una sala Amica, dove i passeggeri a ridotta mobilità e le famiglie con neonati possono sostare in tranquillità, in attesa del proprio volo o di eventuali accompagnatori. Inoltre, presso la toilette vicina alla Sala Amica è disponibile il fasciatoio per i neonati.
- Postazione di primo soccorso sanitario, gestito da personale medico specializzato. Il servizio è sempre attivo ed è dotato di autoambulanza, defibrillatore e medicinali per il primo intervento.
- Un'edicola, aperta ogni giorno dalle 8.00 alle 20.00, nella zona pubblica del terminal.
- Un negozio dedicato alle eccellenze gastronomiche ed enologiche calabresi, in sala imbarchi, aperto in coincidenza con l'orario dei voli.
- Servizi di ristorazione, che comprendono un bar e un nuovo punto tavola calda nell'area pubblica dell'aerostazione, prima dei controlli di sicurezza, un bar nella sala imbarchi e distributori automatici di bevande e snack nella sala imbarchi e all'uscita dell'area arrivi internazionali.
- Servizi Bancomat e cassa continua, gestiti da BANCA BPER.
- Postazioni di ricarica per telefoni cellulari, tablet e altri dispositivi portatili, disponibili in tutte le aree comuni dell'aerostazione.
- Carrelli portabagagli gratuiti.

Per i passeggeri con problemi di mobilità ridotta temporanea o permanente (PRM), SACAL assicura un'assistenza completa, secondo specifici standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente, in partenza ed in arrivo:

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



ritiro dei bagagli e all'esterno dell'aerostazione, fino al mezzo scelto per raggiungere la destinazione desiderata

Potete contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

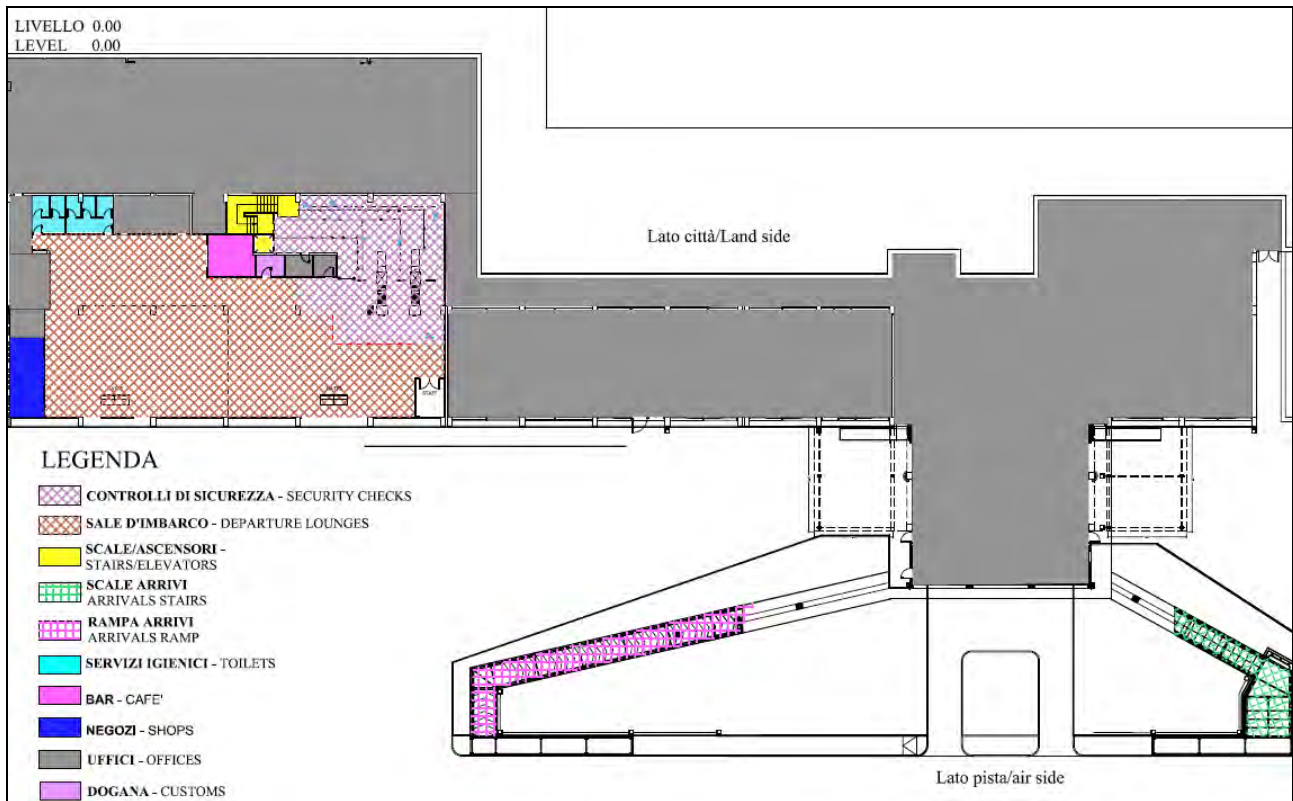
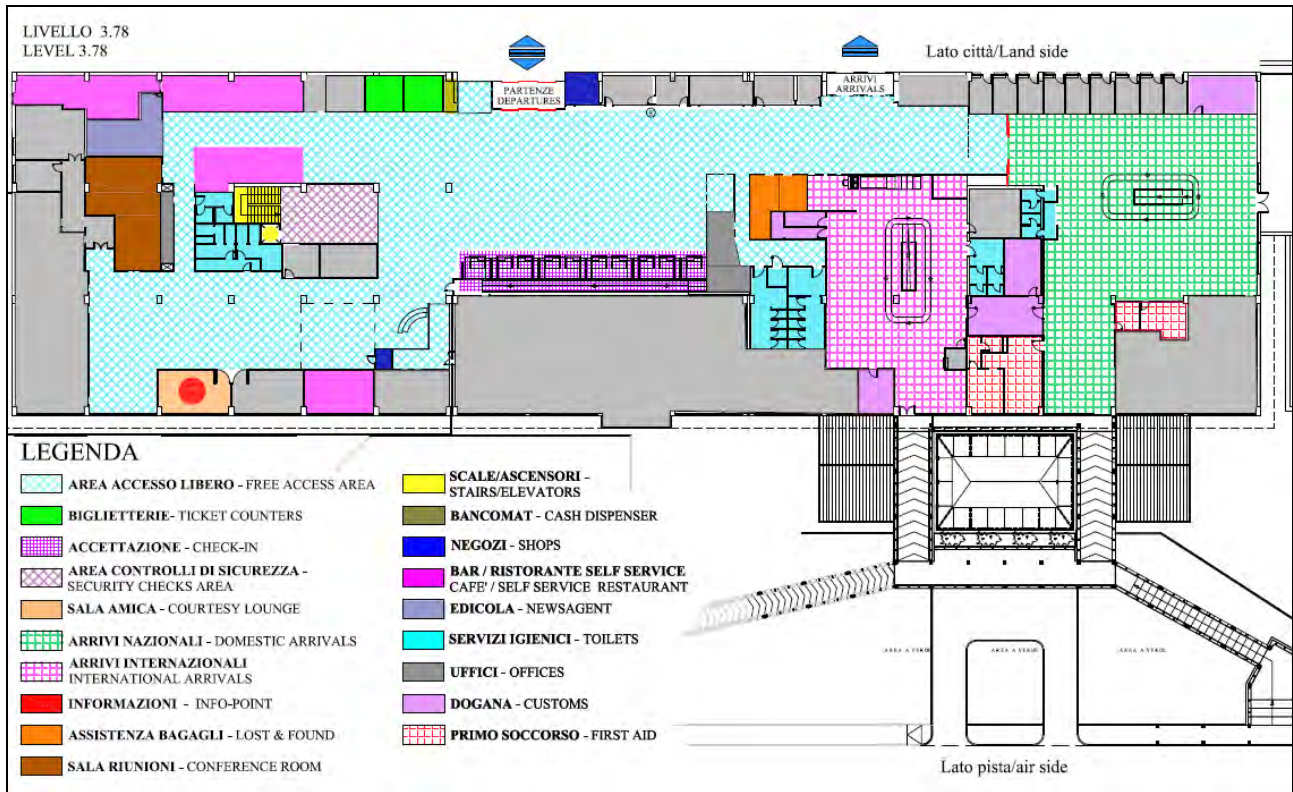
Tel: +39 366 8215305 - e-mail: regprm@sacal.it - regdpht@sacal.it - phmov@sacal.it

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

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

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





NUMERI UTILI

In aeroporto	Contatti	Orario di servizio
Centralino	0965 644933	H24 (servizio automatico)
Informazioni sull'aeroporto	0965 644933 sel.1	6:00-22:00
Assistenza Passeggeri a Ridotta Mobilità	0965 644933 sel.2 - 366 8215305/10	6:00-22:00
Servizio Sanitario Aeroportuale	0965 636004	H24
Ufficio Oggetti Smarriti	0965 644933 sel.3	
Assistenza bagagli Aviapartner	0965 636044	In coincidenza con i voli assistiti
Assistenza bagagli Alitalia	06 65640 - 892010	H24
Parcheggio a pagamento	0965 644933	8:00-20:00
Taxi	0965 27450	In coincidenza con i voli
Direzione Aeroportuale ENAC	0965 638219	Lun => Ven 8:00-15:30
Carabinieri	0965 642312	8:30-20:30
Dogana	0965 644538	Lun => Sab 8:00-18:00; Dom 11:00-17:00
Guardia di Finanza	0965 630238	6:00-24:00
Polizia di Frontiera	0965 643463	H24
Pubblica utilità		
Ospedale	0965 397111	H24
Vigili del Fuoco	155	H24
Stazione Ferroviaria Reggio Calabria Centrale	0965 324191	
Polizia Municipale	0965 53004	H24
Autolinee per i maggiori centri		
ATAM	800 282 600	Lun => Ven 8:30-12:30; Mar + Gio 15:00-17:00
Autolinee Federico	0965 644747	Lun => Ven 9:00-17:30; Sab 9:00-13:00, 15:00-16:30
Mediterraneabus	0965 639009	Lun => Sab 9:00-17:30