

Carta dei servizi 2019

toward
a new horizon

Ariminum

Fellini, the Romagna airport

INDICE

Introduzione	pag. 3
L'impegno del Fellini per la qualità	pag. 4
Chi è AIRimum 2014 S.p.A.	pag. 7
La politica ambientale	pag. 13
Informazioni utili	pag. 16
Come raggiungerci	pag. 19
Parcheggio aeroportuale	pag. 24
Servizi al passeggero	pag. 25
Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità	pag. 34
Il Terminal	pag. 37
Suggerimenti per un viaggio piacevole	pag. 41
Gli indicatori di qualità	pag. 46
PRM – indicatori di qualità	pag. 56
Suggerimenti e reclami	pag. 63

Gentile ospite

- ◆ AIRimum 2014 S.p.A. (nel seguito AIRimum) in conformità con le linee guida pubblicate da ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) redige questa prima edizione della Carta dei Servizi, stipulando un “patto” con i propri clienti, teso ad informarli sui servizi attualmente offerti e sui miglioramenti che intende mettere in campo per implementare le proprie performance.
- ◆ L'attenzione alla qualità dei servizi, non viene vissuta da AIRimum come un obbligo imposto dalle norme, ma come un impegno preso con piacere nei confronti dei propri clienti/ospiti, per cui pone alla base del proprio sistema qualitativo i seguenti concetti:
 - Cliente/ospite al centro della scena
 - Continuo miglioramento dei processi per semplificare la vita degli utenti in Aeroporto
 - Valorizzazione e formazione delle risorse umane
 - Trasparenza e non discriminazione nella possibilità di fruire a pieno titolo dei servizi offerti

L'IMPEGNO DEL FELLINI PER LA QUALITA'



- ◆ La naturale connotazione internazionale dell'Aeroporto di Rimini e San Marino e la sua collocazione nel più grande bacino dell'ospitalità in Europa, lo rende un elemento fondamentale per formare quella sensazione di accoglienza per cui la Romagna è famosa nel mondo.
- ◆ Anche in Aeroporto quindi, vogliamo far sentire il passeggero un gradito ospite che entra a casa nostra e per questo intendiamo dare particolare rilevanza alla qualità dei servizi offerti, alla disponibilità ed alla professionalità dei nostri collaboratori ed alla efficienza e puntualità delle procedure aeroportuali che accompagnano il viaggiatore nel suo percorso in Aeroporto.

- La confidenzialità dell'atmosfera che vogliamo costruire attorno ai nostri passeggeri, non può certo andare a discapito della sicurezza, elemento oggi fondamentale in un modo minato da mille potenziali minacce e quindi il miglioramento continuo di tutti gli standard di sicurezza attraverso procedure discrete ma efficaci, costituisce un plus che la nostra struttura mette a disposizione dei propri utenti.
- Su questo abbiamo l'ambizione di confrontarci e su questo chiediamo di essere giudicati da chi usufruisce del nostro Aeroporto ben consapevoli di essere il primo impatto e l'ultimo ricordo per gran parte dei passeggeri stranieri, sia del nostro Paese che della riviera romagnola.
- La Carta dei Servizi, aggiornata di anno in anno, mette nero su bianco questo impegno e la Guida ai Servizi aeroportuali intende rendere facilmente fruibile ai nostri ospiti i servizi che abbiamo il piacere di offrire loro.

CHI E' AIRIMINUM 2014 SPA



- L'Aeroporto Federico Fellini, è uno dei 25 aeroporti che il Piano nazionale degli Aeroporti definisce “di interesse nazionale”. Dopo essere stato negli anni '70 il quarto Aeroporto Italiano per traffico passeggeri, ha poi subito le vicende legate al proprio territorio di appartenenza che ha dovuto fronteggiare la concorrenza di nuove destinazioni e la nascita dei voli low cost, che hanno avvicinato a basso costo mete turistiche un tempo irraggiungibili.
- Successivamente l'Aeroporto di Rimini e San Marino, con una lungimirante intuizione, ha aperto nuove rotte e si è segnalato come porta di ingresso dei cittadini russi in Italia sviluppando un consistente traffico con i Paesi dell'Ex Unione Sovietica.

- ◆ Dal 1° aprile 2015 l'Aeroporto è gestito da AIRimum una società completamente privata che, proprio per questo, rappresenta un modello abbastanza originale nel panorama italiano per Aeroporti di queste dimensioni, dominato dalla presenza di gestori “pubblici”.
- ◆ Pur essendo il 29° Aeroporto per traffico passeggeri, il Fellini è attualmente l'8° in Italia per traffico extra UE e quindi può contare su un consolidato know-how in questo settore con particolare riferimento al mercato russo.

- ◆ L'infrastruttura, che si trova al centro del maggior bacino turistico Italiano e certamente tra i più importanti d'Europa, può contare su una catchment area di 2.500.000 abitanti residenti in Romagna, nella limitrofa provincia di Pesaro-Urbino e nella Repubblica di San Marino. E proprio l'abbinamento con la più antica Repubblica del mondo, conferisce grandi potenzialità a questo Aeroporto.
- ◆ Sul suo territorio di pertinenza insistono più di 40.000 aziende e oltre ai residente può contare su 34 milioni di presenze turistiche (dati 2018).
- ◆ Nel 2018 dall'Aeroporto di Rimini e San Marino si sono potute raggiungere 28 destinazioni, si sono effettuati 2.038 movimenti di aviazione commerciale e sono transitati 308.000 passeggeri.

- ◆ Dall' inizio della sua gestione AIRimum ha perseguito la riorganizzazione interna del Terminal, la razionalizzazione delle procedure di imbarco e sbarco dei passeggeri, la ristrutturazione della rete commerciale interna e la riqualificazione dei servizi interni ed esterni all'infrastruttura aeroportuale.
- ◆ Avendo ottenuto in data 24.01.2018 la definitiva concessione totale con l'emissione del Decreto Interministeriale, AIRimum ha potuto presentare ufficialmente il suo Masterplan che prevede una completa ristrutturazione del terminal e delle altre aree operative con ingenti investimenti sia a breve che a medio termine.

- ◆ Infine AIRimum, direttamente o attraverso sue controllate è responsabile delle seguenti attività:
 - Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali, dell'aerostazione e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori. In particolare per la redazione del proprio Masterplan abbiamo usufruito delle competenze di Fraport la società di engineering dell'Aeroporto di Francoforte;
 - Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree (attraverso la propria controllata AIRhandling s.r.l.): accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci, assistenza agli aeromobili;
 - Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli (a mano e da stiva) attraverso la propria controllata AIRsecurity s.r.l.)
 - Sviluppo delle attività commerciali (negozi, bar, ristorazione, rimborso IVA) attraverso la propria controllata AIRcourtesy s.r.l.)
 - Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, informazioni turistiche, car rental, rimborso IVA, cambio valuta)

LA POLITICA AMBIENTALE



- ◆ La tutela del nostro habitat ed il miglioramento dei fattori di rischio che producono i vari tipi di inquinamento a cui una struttura aeroportuale è soggetta, sono obiettivi particolarmente sentiti da questo gestore.
- ◆ Il contenimento dei consumi energetici e l'utilizzo di fonti rinnovabili per ridurre le emissioni inquinanti, costituiscono un ulteriore elemento connaturato alla nostra attività tipica di gestori aeroportuali.
- ◆ Allo stesso modo l'attenzione alla sicurezza ed alla salute dei propri collaboratori è fondamentale nella nostra policy aziendale.
- ◆ Essendo questa la prima redazione della Carta dei Servizi, non possiamo che indicare le traiettorie verso cui vogliamo tendere per raggiungere i migliori risultati possibili dal punto di vista di uno sviluppo sostenibile, del miglioramento delle proprie prestazioni ambientali e del contrasto ad ogni forma di inquinamento.

- ◆ Monitorare, prevenire e ridurre quanto più possibile l'impatto ambientale nel rispetto secondo le normative vigenti in tema di ambiente, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ◆ - Migliorare la gestione e lo smaltimento dei rifiuti prodotti, selezionando materiali e metodologie di lavoro utili a ridurre in maniera significativa l'impatto sull'ambiente;
- ◆ - Prevedere in caso di emergenze, risposte adeguate che consentano interventi tempestivi ed efficaci, ad opera di personale aziendale professionale e formato e sul coordinamento con Enti/Aziende/Autorità operanti in Aeroporto.
- ◆ - Prevedere che in caso di nuovi interventi, ampliamenti, ristrutturazioni criteri ambientali che rispettino la salute delle persone e l'ambiente.
- ◆ - Condividere nel modo più ampio possibile la propria politica ambientale, sul presupposto che la pubblicità della stessa, sia la miglior garanzia di condivisione degli obiettivi e conseguentemente di controllo partecipato sul raggiungimento degli stessi.

INFORMAZIONI UTILI



NUMERI UTILI

INDIRIZZO:

◆ Via Flaminia 409 - 47924 Miramare di Rimini (Italia)

TELEFONO

◆ +39 0541 379800

E-MAIL

◆ info@riminiairport.com



ENTI AEROPORTUALI

- ◆ ENAC – Direzione Aeroportuale Emilia - Romagna

Tel. +39 051 6479690

Sede di Rimini - tel. +39 0541 - 373244

- ◆ Polizia di Frontiera

Tel. +39 0541 478112

- ◆ Agenzia delle Dogane

Tel. +39 051 3783583

- ◆ Guardia di Finanza

Tel. +39 0541 379841



COME RAGGIUNGERCI



Siamo sulla statale SS16 Adriatica

COME RAGGIUNGERCI



In auto

- ◆ Da Bologna e Ancona: autostrada A14, uscita Rimini sud o Riccione.
- ◆ Da Ravenna: attraverso la SS 16 Adriatica.
- ◆ Da Perugia: con la Strada europea E45.
- ◆ Da San Marino: con la SS72 di San Marino.

COME RAGGIUNGERCI



In treno

Stazione ferroviaria principale: RIMINI

Info treni su: www.trenitalia.it

COME RAGGIUNGERCI



In autobus

Dalla stazione centrale FS: linea 9 ogni 15 minuti

Orari:

Da Stazione FS a Aeroporto

dal Lunedì al Sabato dalle 05:55 alle 22:35

Festivi dalle 06:35 alle 22:35

Da Aeroporto a Stazione FS

dal Lunedì al Sabato dalle 05:55 alle 23:15

Festivi dalle 06:28 alle 23:15

Costo del biglietto : euro 1,50

Info Start Romagna 199.11.55.77

https://www.startromagna.it/downloads/orari/Rimini_Linea_9.pdf

COME RAGGIUNGERCI



In taxi

- ◆ Info taxi Rimini : 0541 50020
- ◆ Info taxi Riccione: 0541 600553

PARCHEGGIO AEROPORTUALE

L'aeroporto di Rimini è dotato di circa 156 posti auto di cui 6 dedicati a passeggeri a ridotta mobilità. Il parcheggio si trova a pochi passi dagli Arrivi e dalle Partenze e non necessita di prenotazione. Il pagamento può essere effettuato tramite le due casse automatiche situate nel marciapiede di fronte al parcheggio stesso. Pagamenti accettati: contanti, carte di credito e bancomat.

- ◆ Tariffe Parcheggio in Aeroporto
 - ◆ 10 Minuti Gratis
 - ◆ Fino a 1 ora € 3,50
 - ◆ Fino a 2 ore € 7,00
 - ◆ Fino a 3 ore € 10,00
 - ◆ Fino a 24 ore € 18,00
- ◆ 2°-3°-4° giorno € 15,00 / giorno
- ◆ ogni giorno successivo € 9,00 /giorno

SERVIZI AL PASSEGGERO



➤ AUTONOLEGGI

- Nel corridoio che porta verso l'uscita, sul lato destro, è presente una zona dedicata agli autonoleggi. Gli autonoleggi presenti in aeroporto sono:

➤ SICILY BY CAR

- Sicily By Car è aperta tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 8 alle 19:30
- Per info e prenotazioni: 345 - 7887318 / 0541 - 478656 / rimini@sbc.it.

➤ T-RENT

- Per prenotazioni www.trent.it/prenotazione.php
- Tel.: 0541379017 - 3283456119 - 3331847004
- Mail : t.rent@libero.it



SERVIZI AL PASSEGGERO



- **UFFICIO INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA**
- Ubicato nell'area partenze, fornisce informazioni voli e servizio di biglietteria aerea delle compagnie operanti sullo scalo
- Tel. 0541 379800
- **UFFICIO CAMBIO**
- All'interno dell'ufficio informazioni è disponibile un servizio di cambio valuta in collaborazione con YEX Change.
- Aperto dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00 e in concomitanza all'operatività dei voli
- Tel. 0541 379802

SERVIZI AL PASSEGGERO



➤ ASSISTENZA BAGAGLI

- L'ufficio Lost and Found ubicato presso l'ufficio informazioni fornisce assistenza in caso di smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio. Il servizio Lost and Found provvederà alla ricerca del bagaglio per i primi 5 giorni ed alla consegna dello stesso presso l'indirizzo desiderato. Trascorsi 5 giorni, il passeggero dovrà rivolgersi direttamente alla compagnia aerea con cui ha viaggiato per avere ulteriori informazioni.

➤ Tel. 0541 379802

➤ OGGETTI SMARRITI

- In caso di oggetti smarriti, è possibile contattare l'ufficio preposto al numero 0541 379802

SERVIZI AL PASSEGGERO



➤ **DEPOSITO BAGAGLI**

- Assente

➤ **AVVOLGIMENTO BAGAGLI**

- Situato presso l'area check-in, è disponibile dall'apertura dei primi check-in fino alla chiusura dell'ultimo check-in.
- Prezzo: EUR 10,00 per valigia

➤ **CARRELLI PORTABAGAGLI**

- Sono disponibili nell'area arrivi e partenze dell'aeroporto.
- Il servizio è gratuito

SERVIZI AL PASSEGGERO



- **BANCOMAT**
- E' disponibile uno sportello presso l'area landside a fianco del bar/ristorante

- **WI-FI gratuito**
- Il Wi-Fi è gratuito in tutta l'aerostazione. Occorre collegarsi a «Airport Free Wi-Fi» e seguire le istruzioni per registrarsi

- **PRIMO SOCCORSO**
- Il Primo Soccorso ha il compito di fornire assistenza medica ai passeggeri, agli accompagnatori e agli operatori dell'aeroporto. Adiacente al Terminal Partenze.
- Orari: aperto in base all'operatività aeroportuale

SERVIZI AL PASSEGGERO



- **AREA FUMATORI**
- All'interno dei Terminal dell'Aeroporto di Rimini non è consentito fumare. Tuttavia presso la zona imbarchi Extra-Schengen è disponibile una terrazza con vista sulla pista di volo con una zona dedicata ai fumatori
- **DISTRIBUITORE DI BIBITE E SNACK**
- Presenti nella zona partenze e arrivi del Terminal
- **NURSERY**
- La maggior parte delle toilette sono dotate di fasciatoi

SERVIZI AL PASSEGGERO



➤ TAX FREE E RIMBORSO IVA

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA per i beni acquistati in Europa.

Per ottenere il rimborso è necessario ottenere apposito timbro dell'Agenzia delle Dogane mostrando la merce acquistata unitamente agli scontrini d'acquisto.

L'ufficio doganale è ubicato dopo i controlli passaporti per i passeggeri che trasportano gli oggetti acquistati nel bagaglio a mano, mentre i passeggeri che hanno necessità di imbarcare i loro acquisti nel bagaglio da stiva possono usufruire del servizio tax free al banco check-in n.1

Nella zona imbarchi sarà poi possibile ottenere il rimborso in contanti o con modalità carta di credito.

SERVIZI AL PASSEGGERO



➤ PRIORITY LOUNGE

Nella zona check-in è disponibile una sala dove effettuare un check-in prioritario dedicato, dove poter attendere in riservatezza l'orario di imbarco, usufruendo di un servizio bar personalizzato.

Qualora richiesto è attivabile anche il servizio di fast track che permette di accedere con un percorso dedicato e agevolato ai controlli sicurezza e ai controlli passaporti.

Entrambi i servizi sono a pagamento e acquistabili presso l'ufficio informazioni/biglietteria.

SERVIZI AL PASSEGGERO



- **DESTINATION ROMAGNA**
- Destination Romagna è un tour operator collegato all'aeroporto che si occupa di incoming e outgoing organizzando pacchetti turistici per la destinazione Italia in generale e Romagna in particolare e promuovendo soggiorni all'estero verso le destinazioni raggiunte dai voli in partenza da Rimini.
- Destination Romagna si pone anche come primo punto di informazioni turistiche per i passeggeri che atterrano all'Aeroporto Fellini.
- **VISIT SAINT PETERSBURG**
- E' presente in aeroporto il primo Saint-Petersburg City Tourist Information Bureau (Visit Petersburg Office) in Italia. L'ufficio si pone l'obiettivo di creare e sviluppare in Italia una rete di agenzie di promozione delle ricchezze turistiche e culturali di San Pietroburgo e promuoverla congiuntamente nei mercati internazionali del turismo.

Servizi al passeggero a ridotta mobilità

- Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, l'Unione Europea ha disposto regole comuni in tutti gli aeroporti comunitari che prevedono assistenza dedicata alle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PRM). Dal 26 luglio 2008, secondo la normativa europea (Regolamento UE1107/2006), è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità.



Servizi al passeggero a ridotta mobilità

◆ DEFINIZIONI

- ◆ – **PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)** Per “persona con ridotta mobilità (PRM)” si intende quel soggetto la cui capacità di movimento è ridotta e/o integrata con ausili terapeutici e/o sanitari – a seguito di un’inabilità fisica (sensoriale o motoria), impedimento intellettuale, età, o qualsiasi altra causa – e per questo richiede attenzioni speciali, imponendo di adeguare il servizio a standard specifici.
- ◆ – **WCHR:** (Wheelchair-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:** (Wheelchair-steps) passeggero che può camminare autonomamente all’interno di un 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:** (Wheelchair-cabin) passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell’arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall’aeroporto.
- ◆ – **BLND:** (Blind) passeggeri con menomazione della vista, non vedente o ipovedenti; per questo passeggero è previsto l’affiancamento di un accompagnatore.
- ◆ – **DEAF:** (Deaf) passeggero con menomazione dell’udito o dell’udito e della parola; per questo passeggero è previsto l’affiancamento di un accompagnatore.
- ◆ – **DEAF/BLIND:** passeggero con menomazione della vista e dell’udito e che ha bisogno dell’assistenza di un accompagnatore per spostarsi.
- ◆ – **DPNA:** passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali; per questo passeggero è previsto l’affiancamento di un accompagnatore.
- ◆ Link Utili: Linee guida per PRM di Enac
- ◆ Informazioni stampabili: Regolamento (CE) n.1107/2006

Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità

➤ **A chi richiedere assistenza**

- Occorre effettuare la segnalazione alla Compagnia Aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator, che hanno l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. Sarà cura della Compagnia Aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

➤ **Quando presentare la richiesta**

- Al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza. L'assistenza verrà comunque garantita anche in caso di omessa notifica entro le 48 ore precedenti alla partenza del volo, con tempistiche compatibili alle esigenze operative.

➤ **Come segnalare l'arrivo in aeroporto**

- Occorre arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea, solitamente almeno 2 ore prima della partenza stimata, e presentarsi presso uno dei punti di contatto, zone dedicate in cui le persone a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

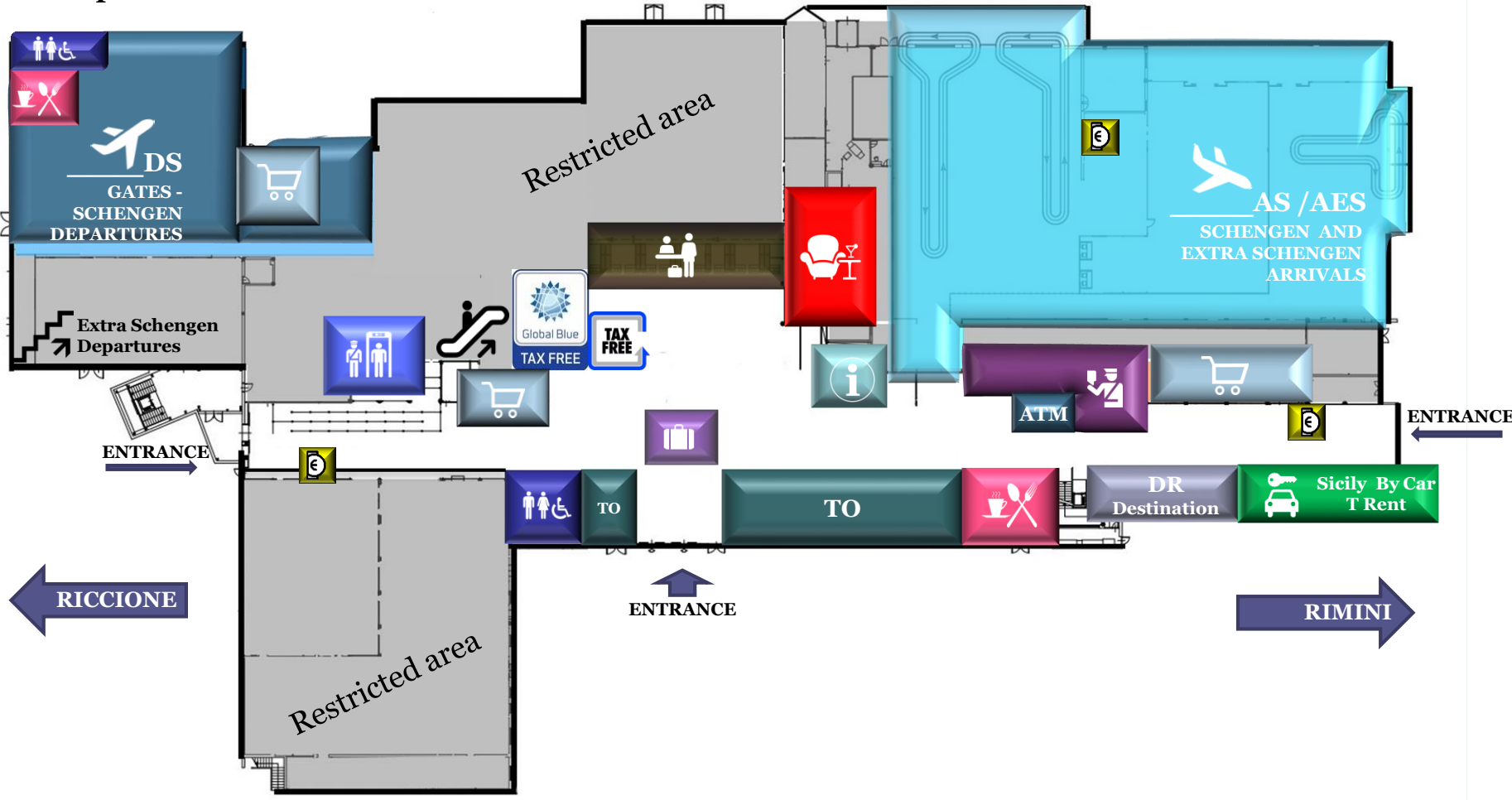
➤ **Punti di contatto**

- I punti di contatto dell'aeroporto di Rimini-San Marino sono:
 - - l'ufficio informazioni\biglietteria,
 - - l'apposito citofono posto nel parcheggio a pagamento a lunga sosta.
- Personale debitamente formato vi darà assistenza durante le operazioni di check-in, controlli di sicurezza e imbarco.



Il Terminal - Piano terra

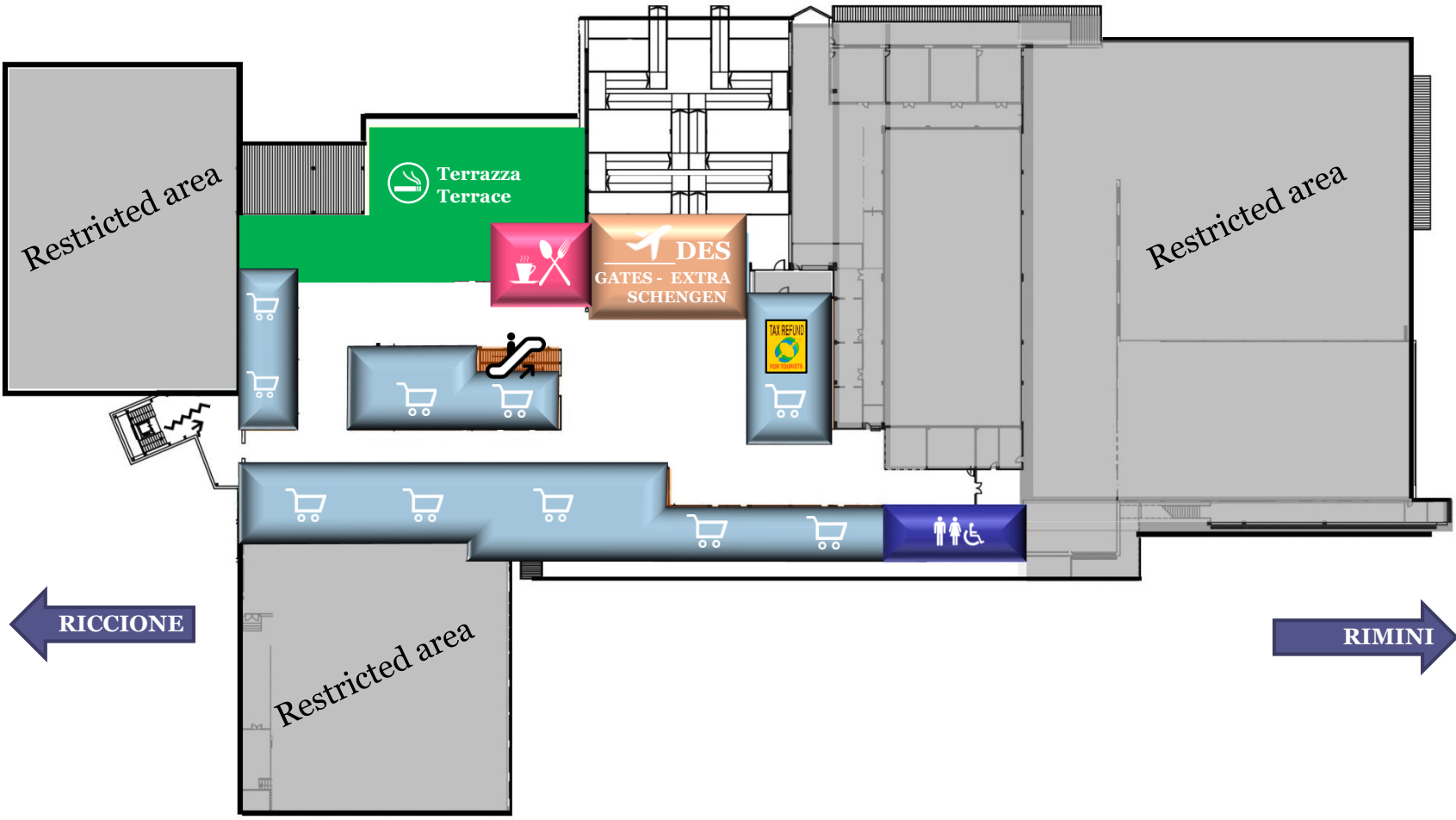
Rimini Airport Ground Floor



- | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| | Negozi / Shops | | Area controlli di sicurezza
Security Check area | | Arrivi Schengen e Extra Schengen
Schengen and Extra Schengen arrivals |
| | Bar / Ristorante
Coffee / Restaurant | | Autonoleggio Sicily By Car
Car rentals | | Partenze Schengen
Gates – Schengen Departures |
| | Priority lounge | | Info, biglietteria e cambio
Info, tickets and change | | Toilettes |
| | Tour operators | | Avvolgi bagagli
Baggage Wrapping | | Bancomat
ATM |
| | Check-in area | | Bancomat
ATM | | Distributori automatici
Drink and snack machines |

Il Terminal – Primo Piano

Rimini Airport First floor



-  Negozi / Shops
-  Bar / Ristorante
Coffee / Restaurant
-  Imbarchi Extra Schengen
Gates Extra Schengen departures
-  Toilettes
-  Terrazza
Terrace



Suggerimenti per un viaggio piacevole

DOCUMENTI DI IDENTITA'

E' responsabilità di ogni passeggero la presentazione di un documento di viaggio valido ed in vigore per il quale andrà verificato:

- tipo di documento necessario per il paese di destinazione, necessità di eventuali visti
- validità e l'integrità del documento (non sono ammessi documenti scaduti e visibilmente danneggiati)

DOCUMENTI PER I MINORI

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale.

Per i voli internazionali i minori di 14 anni di cittadinanza italiana non accompagnati dai genitori o dai tutori legali, oltre al documento, dovranno presentare la "Dichiarazione di accompagnamento" dove sia certificata l'identità dell'accompagnatore, che dovrà essere validata dalla Questura locale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e per l'espatrio sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it.

Per i minori non accompagnati si consiglia di verificare con la compagnia aerea le procedure da seguire (il servizio non è garantito da tutti i vettori).

BIGLIETTI

E' buona norma avere con sé copia del biglietto elettronico o conferma della prenotazione e verificare che nome e cognome del passeggero, date e destinazione siano esatte.

È meglio presentarsi ai banchi accettazione nell'orario specificato dalla compagnia aerea.

Suggerimenti per un viaggio piacevole

BAGAGLIO DA STIVA

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni singolo bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile.

Sul biglietto è indicato il peso massimo trasportabile.

È buona norma indicare in maniera ben visibile dall'esterno il nome, cognome e l'indicazione del recapito di destinazione.

Per evitare che qualcuno possa introdurre oggetti estranei senza il vostro consenso è importante:

- > preparare il proprio bagaglio personalmente
- > non lasciare il bagaglio incustodito.

BAGAGLIO A MANO

È consentito portare in cabina un solo bagaglio a mano la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm (salvo indicazioni più restrittive da parte della compagnia aerea).

In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso portare al proprio seguito ulteriori articoli, fra i quali:

- una borsetta o borsa porta documenti;
- personal computer portatile;
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD/DVD;
- apparecchio telefonico mobile, altri apparati elettronici di uso abituale;
- un soprabito od impermeabile;
- un ombrello;
- un paio di stampelle od altro ausilio per la deambulazione;
- articoli da lettura per il viaggio;
- culla portatile/passeggino;
- articoli acquistati presso i duty free ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili (in dimensioni e peso compatibili).

In relazione all'elenco di cui sopra, le procedure delle singole compagnie aeree possono prevedere misure più severe e restrittive che limitano il peso e numericamente la quantità effettiva di articoli ossia colli ammessi al seguito del passeggero.

Suggerimenti per un viaggio piacevole

LA REGOLA DEI LIQUIDI

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva.

Invece nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controlli di sicurezza aeroportuale, i liquidi consentiti sono invece in piccola quantità.

E' consentito portare nel bagaglio a mano liquidi inseriti comodamente in bustine trasparenti di capacità 1 litro (dimensioni 18x20). I liquidi dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri o equivalenti (es: 100 grammi, 10 cl, 4,5 once)

Per ogni passeggero sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.

Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, i medicinali liquidi, i liquidi per diete speciali nonché gli alimenti per bambini necessari per la durata del viaggio.

Suggerimenti per un viaggio piacevole

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
 - creme, lozioni ed olii
 - profumi
 - spray
 - gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
 - contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
 - sostanze in pasta, incluso dentifricio
 - miscele di liquidi e solidi
 - mascara
 - ogni altro prodotto di analoga consistenza
-
- Esempi di prodotti assimilabili ai liquidi: crema di cioccolato, burro di arachidi, mascara liquido, lucida labbra liquido, yogurt, formaggio fresco, formaggio spalmabile, deodoranti aerosol, roll-on.
 - Esempi di prodotti non assimilabili ai liquidi: sandwich preparati con crema di cioccolato o con burro di arachidi, cipria, fard, rossetto solido, formaggi in forma solida, talco in polvere.

Suggerimenti per un viaggio piacevole

È ancora possibile:

- a. trasportare liquidi all'interno del bagaglio da stiva
- b. trasportare, all'interno del bagaglio a mano, limitandoli a quanto necessario per il viaggio aereo, medicinali e prodotti dietetici, come gli alimenti per bambini. È necessario fornire prova dell'effettiva necessità ed autenticità di tali articoli;
- c. comprare liquidi come bevande e profumi, conservandone la prova d'acquisto, nei negozi, nei duty free situati oltre i punti di controllo di sicurezza, e a bordo degli aeromobili utilizzati dalle compagnie aeree dell'Unione Europea. I prodotti acquistati presso i duty free e a bordo degli aeromobili saranno consegnati in sacchetti sigillati, che si consiglia di non aprire prima di arrivare alla destinazione finale. In caso di transito o sbarco presso aeroporti intermedi, sarà consentito oltrepassare i controlli di sicurezza con i liquidi acquistati nei duty free solo se conservati nel sacchetto sigillato e con lo scontrino che ne comprovi l'acquisto entro le 24 ore precedenti, in alternativa dovranno essere gettati. Tutti questi liquidi sono in aggiunta alle quantità che devono essere contenute nel sacchetto di plastica trasparente e richiudibile precedentemente menzionato.

In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio. Si prega di essere cortesi e di collaborare con gli addetti alla sicurezza.

Suggerimenti per un viaggio piacevole

CONTROLLI DI SICUREZZA:

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio:

- presentare agli addetti dei controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano, affinché siano esaminati;
- togliersi giacca e soprabito: essi verranno sottoposti separatamente ad ispezione;
- estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione. Essi verranno ispezionati separatamente al bagaglio a mano

Gli indicatori di qualità

- ◆ Il periodo di riferimento della Carta dei Servizi, è quello che va dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018 per consentire una visione complessiva dei servizi forniti nell'arco dell'anno. Una delle peculiarità del nostro scalo è quella di essere fortemente caratterizzato da un'intensa attività stagionale estiva.
- ◆ > **SONDAGGI** - I sondaggi sono stati effettuati su un campione di passeggeri di 400 unità, con un margine di errore del 5% ed un livello di confidenza del 95 %. Le domande, contenute in un questionario, sono relative a tutti i fattori qualità indicati nella carta dei servizi e prevedono cinque livelli di risposta: “molto soddisfatto”, “soddisfatto”, “né soddisfatto né insoddisfatto”, “insoddisfatto”, “molto insoddisfatto”. La percentuale di soddisfazione indicata nelle tabelle rappresenta gli intervistati che alle singole domande hanno fornito una risposta positiva.
- ◆ > **RILEVAZIONI** - Le rilevazioni consistono nella misurazione del tempo di attesa dei passeggeri per i singoli servizi ricevuti. Le rilevazioni sono state effettuate su tutti i voli, sia charter che di linea.
- ◆ > **CONTEGGIO** - Conteggio delle dotazioni infrastrutturali viene effettuato mediante l'esame di documentazione tecnica.

Gli indicatori di qualità

Sicurezza del viaggio

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione dell'efficienza del servizio di controllo di sicurezza dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	86%	88%

Sicurezza personale e patrimoniale

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	92%	94%

Con l'obiettivo di garantire un viaggio sicuro, in base a quanto disposto dalla legge, AIRimum svolge attraverso la sua controllata AIRsecurity, il servizio di controllo di sicurezza di passeggeri e bagagli. Il controllo dei documenti di identità necessari per l'espatrio è invece effettuato dalla Polizia di frontiera aerea.

Gli indicatori di qualità

Regolarità del servizio

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	92%	92%
Bagagli disguidati complessivi	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0	0
Tempi di riconsegna del primo bagaglio	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	15 minuti	12 minuti
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	25 minuti	21 minuti
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block on nel 90% dei casi (minuti)	4 minuti	3 minuti
Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	99%

Le operazioni di imbarco e sbarco rientrano fra le prestazioni tipiche di un aeroporto. AIRimum tramite la sua controllata AIRhandling svolge sia attività di assistenza ai passeggeri che agli aeromobili a terra. Per migliorare il livello di soddisfazione dei passeggeri in termini di regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto, ad esempio per quanto riguarda i tempi di attesa in coda ai banchi del check-in, il gestore aeroportuale si impegna nel loro periodico monitoraggio.

Gli indicatori di qualità

Pulizia e condizioni igieniche

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percentuale di passeggeri soddisfatti sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette.	% pax soddisfatti	88%	90%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	94%	95%

Gli indicatori di qualità

Comfort nella permanenza in aeroporto

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percentuale di passeggeri soddisfatti sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	84%	85%
Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (ascensori, scale mobili)	% pax soddisfatti	93%	95%
Percentuale di passeggeri soddisfatti sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	72%	75%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	95%	95%

Gli indicatori di qualità

Servizi aggiuntivi

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	n.r.	85%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	85%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	98%	98%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	n.r.	85%

n.r.= dato non rilevato

n.d. = non disponibile

Gli indicatori di qualità

Servizi aggiuntivi

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	71%	75%
Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	65%	70%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	n.r.	85%

AIRimum gestisce tramite la sua controllata AIRcourtesy l'area commerciale che, in fase di costante miglioramento, comprende oltre a servizi di ristorazione e bar/tabacchi, vari negozi con possibilità di tax refund situati sia al piano terra che al primo (abbigliamento, oggettistica, pelletteria, autonoleggi, prodotti alimentari, ecc.).

Gli indicatori di qualità

Informazione alla clientela

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	n.r.	80%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	90%	90%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	92%	92%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	97%	95%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	86%	88%

Gli indicatori di qualità

Servizi sportello/varco

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	90%	90%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	28'	20'
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	89%	90%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15'	15'
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	87%	89%

Gli indicatori di qualità

Integrazione modale

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	92%	92%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	78%	78%

PRM – indicatori di qualità



- Con decorrenza luglio 2008 anche in Italia è vincolante il Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. AIRimum intende adempiere pienamente al disposto normativo attraverso la sensibilizzazione e formazione specifica del proprio personale.
- Il passeggero affetto da limitazioni sensoriali e/o motorie, al fine di usufruire del miglior servizio e di una confortevole attesa in aerostazione, è tenuto ad informare almeno 48 h. prima del previsto imbarco il gestore aeroportuale. In caso di mancata e/o tardiva comunicazione il gestore s’impegna comunque a fare il possibile per erogare il servizio al livello più elevato consentito dalle condizioni contingenti.
- AIRimum, società di gestione dell’Aeroporto Internazionale “Federico Fellini” di Rimini – San Marino, in ottemperanza a quanto previsto e contemplato dalla circolare Enac Gen-02A riferita al “Regolamento (CE) n.1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo” ha elaborato la seguente Carta dei Servizi PRM 2018.

PRM - indicatori di qualità



Efficacia dei servizi di assistenza

INDICATORI	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 in minuti nel 90% dei casi	max 10'	max 10'
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 in minuti nel 90% dei casi	max 15'	max 15'
Per PRM arrivo con prenotazione: 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	max 7'	max 7'
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 in minuti nel 90% dei casi	max 10'	max 10'

PRM – indicatori di qualità



Sicurezza per la persona (safety)

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	n.r.	80%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	n.r.	80%

L'Aeroporto Internazionale "Federico Fellini" è dotato di: banchi Info-Biglietteria idonei a passeggeri PRM su sedia a rotelle; di tavoli bar idonei a passeggeri PRM su sedia a rotelle; di percorso, non ancora completato, per passeggeri ipovedenti che dall'ingresso (lato Rimini) devono recarsi alla biglietteria e viceversa; di 6 posti auto per disabili nell'area a sosta lunga; attraversamenti dedicati sia nell'area a sosta lunga che a sosta breve; 9 bagni disabili; 3 ascensori ad utilizzo PRM nell'area Uffici, area ristorazione e sale imbarchi.

PRM – indicatori di qualità



Informazioni in aeroporto

INDICATORI	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	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100% con ausilio personale dedicato	100% con ausilio personale dedicato
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni	80%	80%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	n.r.	80%

PRM – indicatori di qualità



Comunicazioni con i passeggeri

INDICATORI	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 sul numero totale delle richieste	100%	95%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0	0

PRM – indicatori di qualità



Comfort in aeroporto

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	n.r.	80%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	n.r.	80%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	n.r.	80%

PRM – indicatori di qualità



Aspetti relazionali e comportamentali

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	n.r.	80%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	n.r.	80%

Suggerimenti e reclami

- Gentile Cliente, le Sue segnalazioni, suggerimenti o reclami, sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.
- A tale scopo abbiamo predisposto un apposito modulo che potrà richiedere al nostro ufficio informazioni oppure scaricare dal nostro sito web.
- In alternativa potete inviare le vostre comunicazioni:
 - per e-mail all'indirizzo info@riminiairport.com
 - per posta all'indirizzo AIRimum 2014 S.p.A. , via Flaminia, 409 - 47924 Miramare di Rimini (Italia)

Il reclamo verrà trattato direttamente se riferito ai servizi erogati dal Gestore oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

In caso di reclami relativi a violazioni della Carta dei Diritti del Passeggero il reclamo dovrà essere presentato direttamente alla Compagnia aerea ed eventualmente ad Enac. Entro i 30 giorni successivi alla segnalazione verrà data una risposta in forma scritta a tutte le richieste di informazione o agli eventuali reclami.

Verranno inoltre valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno, di natura patrimoniale, subiti durante la fruizione delle infrastrutture o dei servizi aeroportuali.

COMMENTI E RECLAMI – SUGGESTIONS AND CLAIMS

La preghiamo di compilare il modulo in ogni sua parte e di consegnarlo all'ufficio informazioni o in alternativa inviarlo al seguente indirizzo e-mail: info@riminiairport.com
L'indicazione del Suo nome e recapito le consentirà di ricevere una risposta ai suggerimenti e reclami espressi.
We invite you to fill in the form in its entirety and to deliver it to the information office or alternatively send it to info@riminiairport.com
The indication of your name and address will allow you to have a feedback to suggestions and claims expressed.

Nome e Cognome – Name and Surname _____

Indirizzo – Address _____

Città – City _____

Telefono – Telephone _____

E-mail _____

Nazionalità -Nationality _____

Professione – Profession _____

Data - Date _____

Vista l'informativa ex art. 13 DL196/2003 presto il mio consenso ai sensi dell'art. 23 del DL196/03 e del GDPR (Regolamento UE n.2016/679) al trattamento dei miei dati personali per ricevere riscontro alle segnalazioni e per elaborazioni statistiche tese a migliorare la qualità dei servizi aeroportuali.
Having read the circular ex art 13 DL196/2003 I give my consensus in accordance with art 23 DL 196/03 and GDPR (EU regulation n. 2016/679) to use my personal data to have a feedback to my comment/claim and to consent statistic processing aimed to improve the quality of airport services.

Firma – Signature _____

