



NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC

Aeroporto Internazionale di Napoli

CARTA DEI SERVIZI 2022

CARTA DEI SERVIZI 2022

INDICE

04 Carta dei servizi 2022

05 G.E.S.A.C S.p.A.

06 Gestione Aeroportuale

07 I dati di traffico dell'Aeroporto Internazionale di Napoli

08 • Il Sistema di Gestione della qualità, sicurezza, ambiente ed energia
• La qualità dei servizi aeroportuali

10 Politica per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia.

11 Enti di stato e Società di Handling

12 L'aeroporto in cifre

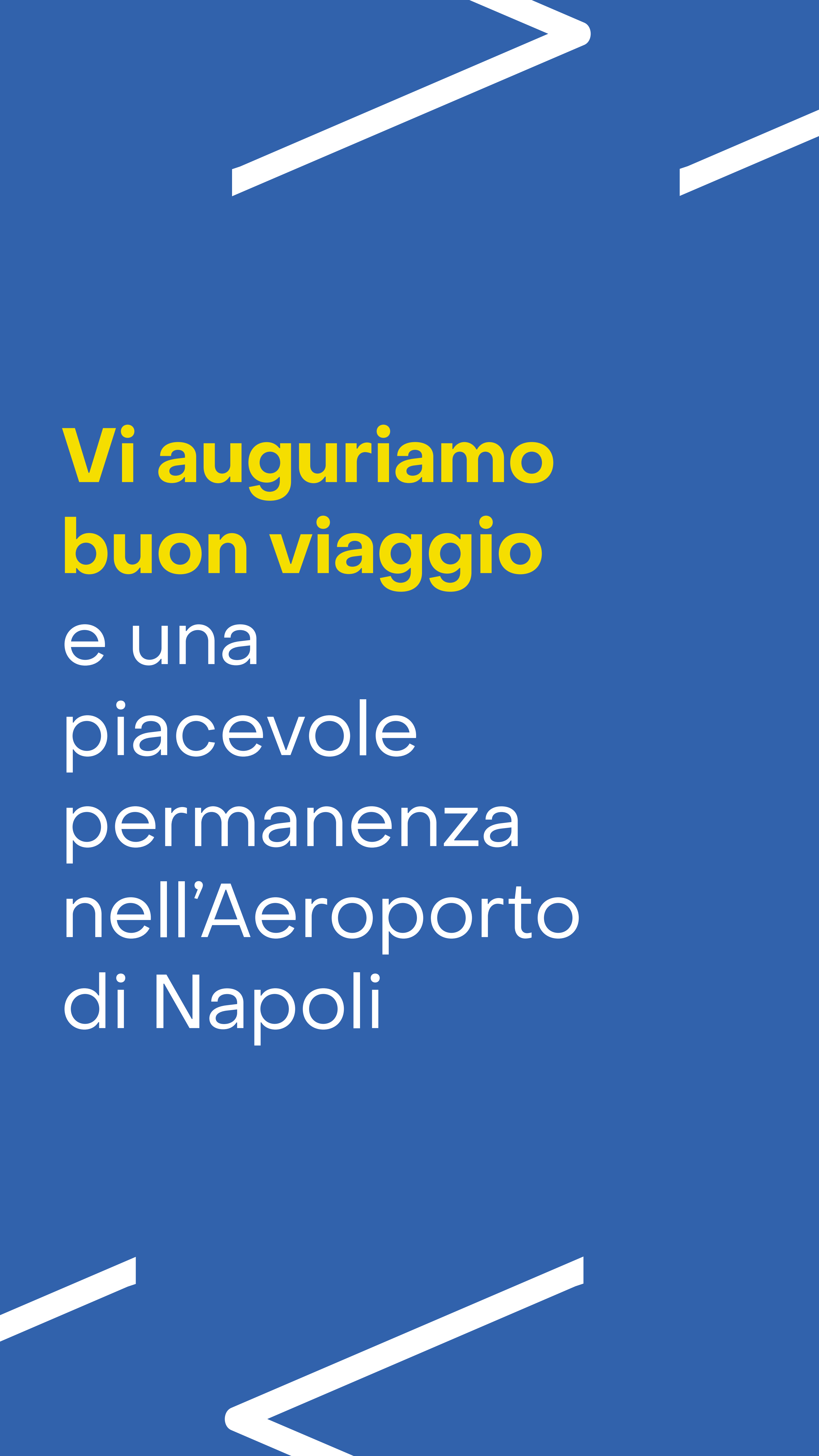
16 Covid 19: Viaggiare Sicuri

19 Mappe

23 Diritti del Passeggero

24 Indicatori di qualità

25 Reclami e Suggerimenti



**Vi auguriamo
buon viaggio**
e una
piacevole
permanenza
nell'Aeroporto
di Napoli

Carta dei servizi 2022

La presente Carta dei Servizi è redatta a valle di un biennio, il 2020- 2021, nel quale come noto, il trasporto aereo è stato pesantemente impattato dagli effetti della emergenza pandemica da COVID19 che ha modificato le abitudini di viaggio dei passeggeri con le adozioni di nuove procedure, misure e protocolli imposti dalle necessità di prevenzione del contagio.

L'Aeroporto di Napoli ha compiuto un grande sforzo nel corso del 2021 per rispondere a queste nuove esigenze, nel rispetto della normativa nazionale e internazionale, utilizzando le migliori tecnologie disponibili, attribuendo sempre alla sicurezza e soddisfazione del passeggero la massima priorità.

Il 2021 è stato anche l'anno in cui abbiamo ripreso a viaggiare, recuperando con energia ed entusiasmo buona parte del network pre-pandemia, mantenendo il massimo impegno sui temi della Qualità dei servizi, salute e sicurezza di passeggeri e operatori aeroportuali, nonché della sostenibilità ambientale.

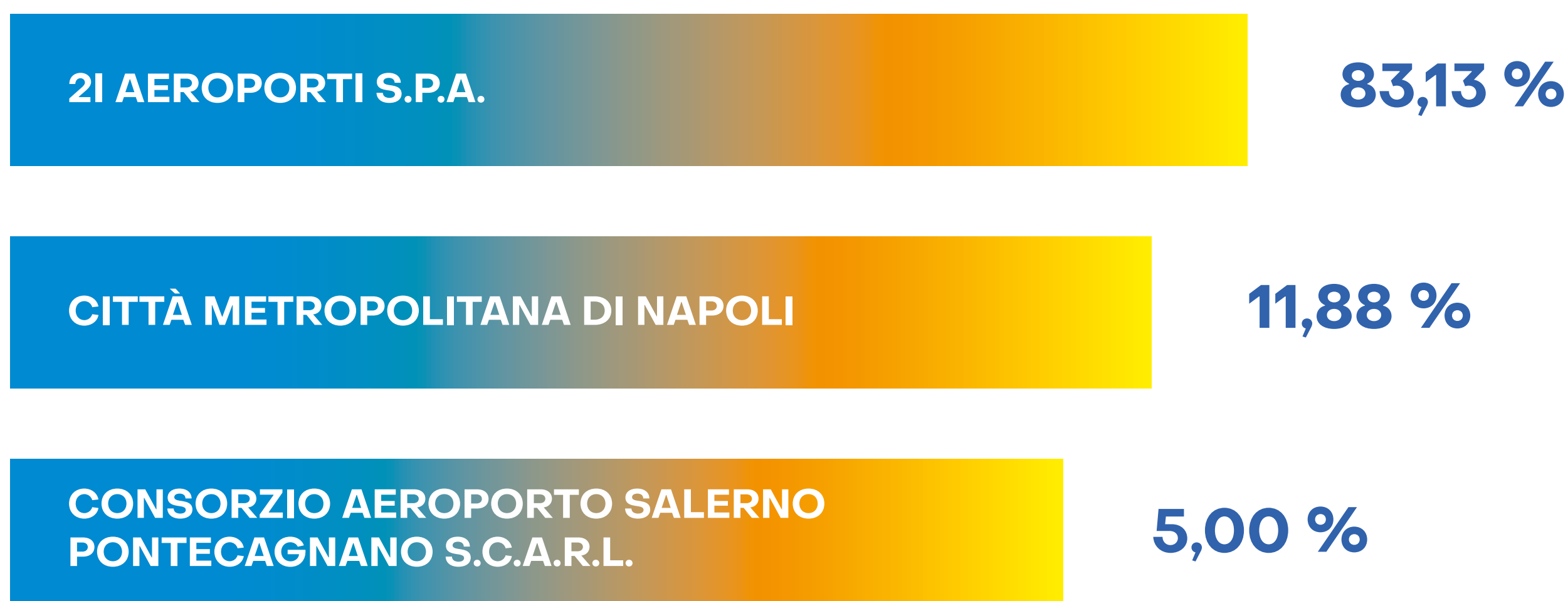
La Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire informazioni utili ai passeggeri e utenti dell'Aeroporto di Napoli relativamente ai servizi aeroportuali, ai livelli di qualità raggiunti nel 2021, nonché dettagli, link e riferimenti aeroportuali di maggiore interesse.

In particolare essa è costituita di tre sezioni: la prima, descrittiva di Ge.s.a.c. Spa, società di gestione dell'Aeroporto di Napoli, dei servizi aeroportuali e operatori aeroportuali, la seconda sezione in cui è possibile consultare i livelli di qualità dei servizi raggiunti nel 2021, nonché gli obiettivi fissati per il 2022, mentre la terza sezione fornisce informazioni utili al passeggero che voglia sottoporre eventuali suggerimenti o reclami legati alla propria esperienza di viaggio.

GE.S.A.C S.p.A.

La Società “Gestione Servizi Aeroporti Campani” S.p.A. è stata costituita nel 1980, a maggioranza pubblica, su iniziativa del Comune di Napoli, della Provincia di Napoli e dell’Alitalia (la quota di quest’ultima è stata successivamente rilevata dalla SEA di Milano). Nell’agosto del 1997 gli enti pubblici azionisti hanno ceduto alla BAA, gruppo inglese leader mondiale nella gestione aeroportuale, ognuno, il 35% delle azioni in proprio possesso, realizzando la prima privatizzazione di un aeroporto in Italia. Nel dicembre 2010 F2i SGR (Fondi Italiani per le Infrastrutture) acquisisce la maggioranza azionaria di GE.S.A.C. Nel febbraio 2015 F2i SGR firma un accordo di vendita del 49% di F2i Aeroporti S.p.A. ad un consorzio composto da Ardian (60%) e Crédit Agricole Assurances (40%). A seguito di questa cessione F2i Aeroporti ha cambiato la sua denominazione sociale in 2i Aeroporti S.p.A.

Il 24 ottobre 2019 è stato sottoscritto l’atto di fusione per incorporazione di Aeroporto di Salerno S.p.A. in GE.S.A.C. S.p.A., dando via alla nascita di un sistema aeroportuale campano integrato e complementare. Dal 20 dicembre 2019 la compagine azionaria della società unica che gestisce i due aeroporti campani di Napoli-Capodichino e di Salerno-Pontecagnano, il cui capitale sociale è pari a 27.368.432 milioni di euro, è così composta:



La società 2i Aeroporti è controllata:

per il 51% da F2i, Fondi Italiani per le infrastrutture, il più grande fondo chiuso in Italia e uno dei maggiori in Europa, grazie alla gestione di asset per circa 5 miliardi di euro investiti in settori chiave dell’economia italiana.

per il 49% dalla cordata formata per il 60% da Ardian (società di private equity) e per il 40% da Crédit Agricole Assurances, compagnia di assicurazione leader su scala europea

Gestione Aeroportuale

Dal 2003 GE.S.A.C. ha assunto la gestione totale dell'Aeroporto Internazionale di Napoli sottoscrivendo una Concessione estesa fino al 2045. Fra i principali compiti del gestore rientrano: (i) la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali; (ii) la pianificazione, il coordinamento e lo sviluppo delle attività commerciali; (iii) la sicurezza aeroportuale; (iiii) il customer service e la gestione operativa dell'aeroporto.

Gesac opera secondo:



VISION

Diventare principale gateway per il sud Italia dal mondo e fondamentale driver di sviluppo della filiera del trasporto, del turismo e dell'economia del territorio.

MISSION

Rendere agevole e gradevole l'esperienza dei passeggeri attraverso il coinvolgimento e l'entusiasmo delle nostre persone per essere l'eccellenza nell'industria aeroportuale.



I dati di traffico dell'Aeroporto Internazione di Napoli

L'Aeroporto di Napoli nel 2021 ha servito un network di **100 destinazioni di cui 85 internazionali e 8 nuove rotte.**

Grazie a 37 compagnie aeree, l'Aeroporto ha registrato nel 2021 una importante ripresa del traffico, dopo l'impatto che la pandemia ha comportato sul traffico aereo in tutto il mondo, chiudendo l'anno con:

45.280 MOVIMENTI

(+54% rispetto al 2020)

4.636.501 PASSEGGERI

(+67% rispetto al 2020) così ripartiti:

45%

Traffico Nazionale

54%

Traffico Internazionale

1%

Charter

Il Sistema di Gestione della qualità, sicurezza, ambiente ed energia

GE.S.A.C. opera avvalendosi di un Sistema di Gestione integrato della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, certificato da ente terzo in conformità alle norme di riferimento, rispettivamente UNI ISO 9001: 2015, UNI ISO 45001: 2018, UNI ISO 14001: 2015 e UNI ISO 50001: 2018. Esso è lo strumento cardine che guida la gestione dei processi aeroportuali, basato sul principio del miglioramento continuo. Tale sistema integrato ha come riferimento la Politica, che Gesac ha adottato definendo il proprio impegno verso gli aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia.

La qualità dei servizi aeroportuali

Il Quality of Service Monitor (QSM)

L'Aeroporto Internazionale di Napoli utilizza il **Quality of Service Monitor**, basato su interviste realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri. Il monitoraggio della qualità percepita è svolto in relazione a molteplici aspetti che incidono sulla esperienza di viaggio, rappresentati da circa 75 indicatori. Le rilevazioni sono effettuate mediante interviste "faccia a faccia" che prevedono una valutazione su scala da 1 a 5 (**1=pessimo, 2=scadente, 3=medio, 4=buono, 5=ottimo**). I sondaggi si riferiscono a tutti i servizi aeroportuali erogati sia dalla Società di Gestione che dagli altri operatori presenti in aeroporto e sono effettuati da una società specializzata ed indipendente.

Il Quality Control System (QCS)

Il **Quality Control System**, basato su misurazioni di parametri oggettivi, consiste nel monitoraggio della qualità erogata dei diversi servizi dai vari soggetti che operano in aeroporto. Il QCS comprende la misura, effettuata su campioni statisticamente significativi, dei tempi di erogazione di tutti i principali servizi aeroportuali. Il QSM, il QCS, insieme ai reclami e agli altri strumenti del **Sistema di Gestione per la Qualità**, rappresentano la fonte dei dati pubblicati nella sezione dedicata agli "indicatori di qualità".

Sostenibilità ed eccellenza operativa

Airport Carbon Accreditation

La sostenibilità dell'aeroporto, la tutela ambientale e l'attenzione al territorio costituiscono, insieme alla qualità dei servizi e alla sicurezza, una priorità di G.E.S.A.C., che in tale ambito ha rinnovato per i prossimi tre anni il proprio impegno nel contrasto ai cambiamenti climatici, conseguendo il livello NEUTRALITY della certificazione Airport Carbon Accreditation. Tale certificazione ha l'obiettivo di ridurre le emissioni di anidride carbonica attraverso azioni mirate, anche attraverso il coinvolgimento di tutti gli stakeholders dell'Aeroporto.



GESACH ha inoltre sottoscritto nel giugno 2019 la Risoluzione di ACI "Net Zero Carbon Emission 2050" che impegna gli aeroporti europei ad azzerare le emissioni di anidride carbonica entro il 2050.

Gestione dei rifiuti



L'Aeroporto adotta una politica di gestione dei rifiuti focalizzata sulla raccolta differenziata, volta in via prioritaria al riutilizzo dei materiali come *materie prime seconde*, quali in particolare vetro, plastica, carta.

In virtù di una particolare attenzione alla gestione delle plastiche, perseguendo gli obiettivi di riduzione e riutilizzo, sono disponibili prima dei controlli security compattatori per bottiglie in plastica e un beverino per consentire ai passeggeri in partenza di riempire le proprie borracce.

Airport Health Accreditation

Con l'avvento della emergenza pandemica da COVID-19, l'Aeroporto ha dovuto rispondere a nuove e prioritarie esigenze di natura sanitaria, atte a garantire i massimi requisiti di sicurezza per la salute sia dei passeggeri che degli operatori aeroportuali. In tale ambito ha conseguito nel 2020 la Airport Health Accreditation, certificazione internazionale di ACI (Airport Council International), che attesta la conformità delle misure adottate e dei processi aeroportuali alle più rilevanti linee guida e standard di riferimento.



Politica per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia.

Il raggiungimento di livelli di eccellenza nella gestione aeroportuale, obiettivo finale di tutti i nostri sforzi, trova realizzazione nel completo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali e nella salvaguardia della loro sicurezza. Esso si afferma nel rispetto dell'ambiente, delle leggi e delle norme che regolano il settore.

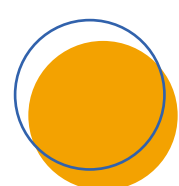
Il nostro impegno mira al miglioramento continuo, attraverso:

- l'offerta di servizi ai massimi livelli qualitativi, volti a incontrare e superare le aspettative del passeggero, vero punto di riferimento per le attività aeroportuali;
- la garanzia dei massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, la riduzione degli eventi incidentali e la salvaguardia della salute e della sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti dell'aeroporto;
- uno sviluppo sostenibile e integrato con il territorio, che parta dalla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni climalteranti e renda minimo l'impatto delle attività aeroportuali sull'ambiente;
- una gestione efficace ed efficiente che assicuri redditività per gli azionisti e generi valore per il territorio;
- il mantenimento di rapporti con gli Enti, gli Operatori Aeroportuali, le Compagnie Aeree, i Fornitori e le Comunità Limitrofe, improntati ad una visione condivisa e comune del modo di operare.

A tali principi si ispira il nostro Sistema di Gestione, che si fonda sulla nostra Vision e Mission, i valori di innovazione, responsabilità, essenzialità ed è in linea con i migliori Standard internazionali per la gestione della qualità, della sicurezza, dell'ambiente e dell'energia. A noi tutti è richiesto di operare secondo questa Politica, impegnandoci nella sua applicazione quotidiana, alla costante ricerca di ogni opportunità di miglioramento.

Enti di stato e Società di Handling

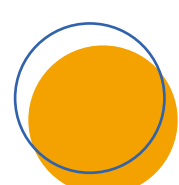
Presso l'**Aeroporto Internazionale di Napoli** operano i seguenti **Enti di Stato e Società di Handling**:



ENAC

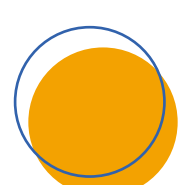
Tel: +39 081 5951203

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Direzione Aeroportuale Campania) regola e vigila sulle attività dell'aeroporto.



ENAV

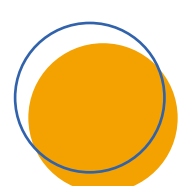
Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è responsabile dei servizi di controllo del traffico aereo.



Polizia di Stato

Tel: +39 081 5996111

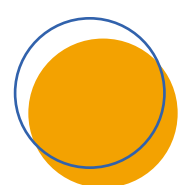
Svolge attività di polizia di frontiera e garantisce ordine e sicurezza pubblica.



Agenzia dogane-monopoli

Tel: +39 081 7896291

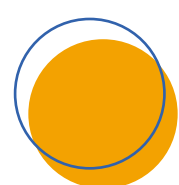
Ha il compito di tutelare i diritti dello Stato per quanto concerne le importazioni ed esportazioni di oggetti e merci, anche a seguito dei passeggeri.



Guardia di Finanza

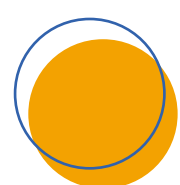
Tel: +39 081 7803088

Tra i vari compiti istituzionali, svolge attività di vigilanza doganale e di contrasto ai traffici illeciti.



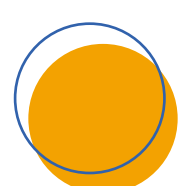
Carabinieri

Tel: +39 081 7896691



Polizia municipale

Tel: +39 081 7896300

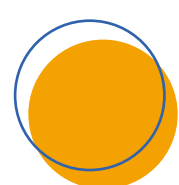


Altri come

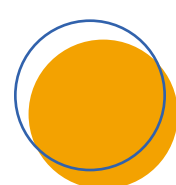
Corpo Forestale, Sanità Aerea e Veterinaria, ASL Napoli 1, Vigili del Fuoco.

Società di Handling

Per le compagnie aeree l'assistenza a terra di passeggeri, merci, posta, bagagli e aeromobili è garantita dalle seguenti società:



Aviation Services



GH Napoli

L'aeroporto in cifre

8

Parcheeggi

3.650

Posti Auto

di cui **45 Posti Auto** Dedicati e Gratuiti
per Persone a Ridotta Mobilità

63

Banchi
Accettazione

11

Linee
Security

19

Gate di
Imbarco

7

Nastri
riconsegna
bagagli

Servizi Aeroportuali

Consulta la **guida ai servizi** per conoscere l'elenco completo dei servizi disponibili attraverso il seguente link:

www.aeroportodinapoli.it/guida-ai-servizi

o scannerizzando il seguente Qr Code.



Di seguito alcuni dei servizi offerti dall'Aeroporto:



Ufficio Informazioni

L'ufficio informazioni è disponibile, in area Arrivi, tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 al numero **+39 081 7896259**



Biglietterie

Sono disponibili due biglietterie, con orari di apertura concomitanti all'operativo voli.

ALISUD

Atrio partenze, in prossimità del banco **Checkin 1**
biglietteria@alisud.com

RYANAIR

Atrio, partenze, in prossimità del banco **Checkin 55**
call center 895 589 5509



Lost & Found

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, prima di lasciare la sala riconsegna bagagli, è necessario compilare l'apposito modulo denominato PIR (Property Irregularity Report) presso l'ufficio Assistenza bagagli (Lost & Found), che provvede a ricontattare il passeggero non appena il bagaglio è disponibile in aeroporto.

Sul P.I.R. sono riportati i contatti cui rivolgersi per richiedere informazioni, oppure occorre fare riferimento alla società che fornisce i servizi di assistenza a terra per la compagnia aerea con la quale si è viaggiato:

- GH NAPOLI:
+39 081 7896 118 (10.00-18.00) lost&found@ghnapoli.it
- AVIATION SERVICES:
+39 081 190 20 565 infobag@as-airport.it



Oggetti Smarriti

Gesac gestisce tutti gli oggetti smarriti e rinvenuti in aeroporto, per i quali i passeggeri interessati possono fare richiesta compilando la modulistica disponibile direttamente dal sito web alla sezione dedicata oggetti smarriti:

<https://aeroportodinapoli.findmylost.it/>



WiFi e punti di ricarica

E' disponibile per i passeggeri una connessione Internet gratuita, presente in tutti gli ambienti di viaggio dell'aerostazione, accessibile in modalità WI-FI. Per utilizzarla basta accedere alla rete WI-FI „NAPLES_AIRPORT_FREE”. Presso le aree di attesa partenze dopo i controlli security sono disponibili punti di ricarica per cellulari e apparecchiature elettroniche.



Assistenze Speciali

E' possibile ricevere assistenza speciale gratuita dedicata a persone con disabilità o a ridotta mobilità, facendone richiesta alla compagnia aerea. Si raccomanda di effettuare la prenotazione del servizio almeno 48 ore prima del volo specificando le proprie esigenze. Ulteriori informazioni sono consultabili al link:

<http://www.aeroportoedinapoli.it/in-partenza/come-richiedere-assistenza>, dove potrai scaricare la Guida ai Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità o con disabilità, parte integrante della Guida ai Servizi dell'Aeroporto di Napoli, con la quale potrai conoscere anche le modalità di utilizzo del parcheggio gratuito dedicato alle Persone con Disabilità o a Ridotta Mobilità,

oppure contattando i seguenti riferimenti:

- Customer Service: **(+39) 081.7896259 - 081.7896255**
e-mail: service_customer@gesac.it
- Sala amica land side: **(+39) 081.7896863**
email: specialcare@gesac.it



Famiglie e bambini

Per rendere più agevole il viaggio con bambini, sono disponibili in Aeroporto servizi dedicati:

- Bagni Family in area arrivi e partenze airside, nonché fasciatoi in tutti i blocchi toilette del Terminal.
- Family Lane dedicata di accesso ai controlli security.
- Un'area giochi è disponibile nella piazzetta esterna agli Arrivi.



Parcheeggi e Collegamenti

Presso l'Aeroporto di Napoli sono disponibili le seguenti aree di parcheggio:

P1: LOW COST

P2, P3 e P4: Sosta breve

P Multipiano: Sosta lunga Confort, presso il quale sono disponibili **45 stalli gratuiti riservati a passeggeri a ridotta mobilità**

P Motocicli: dedicato alla sosta di motocicli.

E' possibile effettuare il pagamento dei parcheggi:

- direttamente alle piste di uscita con carta di credito
- alle casse automatiche ubicate presso il parcheggio P1, P3, P4, parcheggio Multipiano ed all'interno del terminal in area arrivi.
- con Telepass ai parcheggi P1, P3 e Multipiano.
- on line in prevendita dal sito dell'Aeroporto di Napoli
- presso l'InfoPoint parcheggi, situato al piano terra del **[parcheggio Multipiano](#)**.

Attraverso la Guida ai Servizi disponibile on line sul sito dell'Aeroporto è possibile consultare prezzi, le promozioni in corso e prenotare la sosta in uno dei parcheggi disponibili

<https://www.aeroportodinapoli.it/acquista-parcheggio>



Autolinee extraurbane con fermata presso il Parcheggio Bus
Autolinee collegano l'aeroporto con numerose destinazioni extraurbane.



In auto è possibile raggiungere l'Aeroporto dall'Autostrada A1/
Uscita Aeroporto Civile o Tangenziale di Napoli/Uscita
Capodichino con immissione su Viale Fulco Ruffo di Calabria.

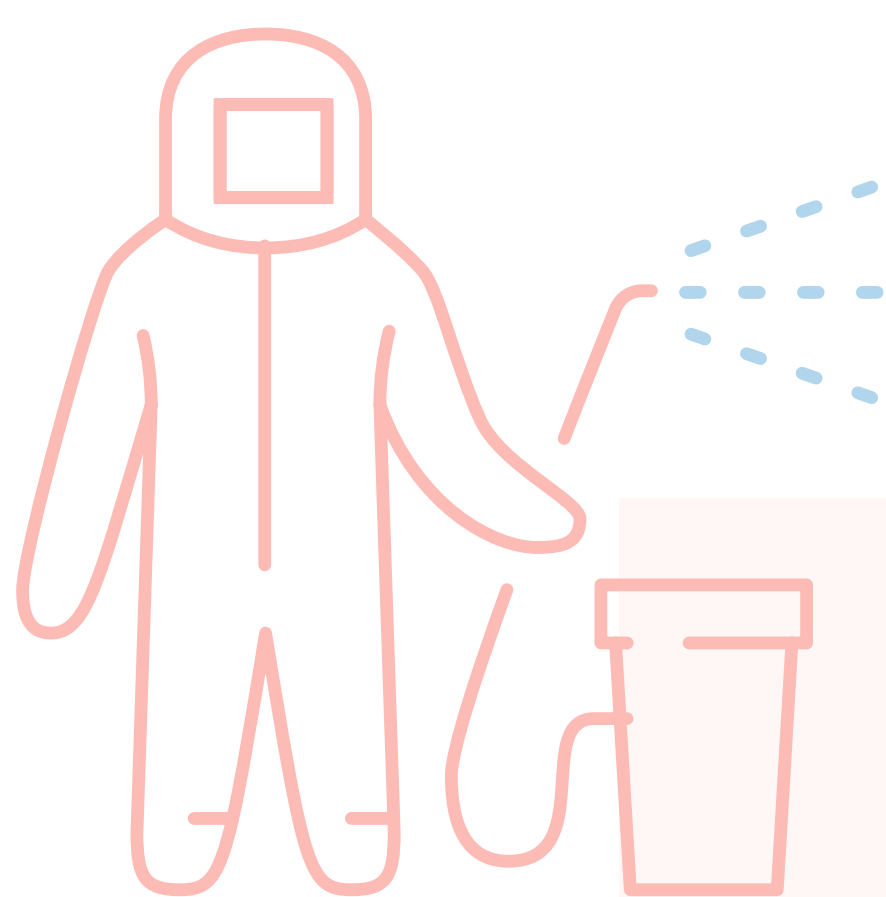
Covid 19: Viaggiare Sicuri

Nel corso degli ultimi due anni le procedure aeroportuali e il modo di viaggiare sono stati modificati notevolmente dalle esigenze di sicurezza sanitaria imposte dalla pandemia da COVID 19. Gesac ha infatti implementato numerose misure di prevenzione del contagio che nel 2021 sono entrate a far parte della esperienza comune a tutti i passeggeri.

Queste le principali misure adottate:

Sanificanti per la persona

Sono disponibili in tutte le aree del Terminal dispenser di gel igienizzante, distributori automatici di presidi medico chirurgici (mascherine, guanti, ecc.), cabine di sanificazione della persona, a disposizione dei passeggeri che utilizzano lo scalo.

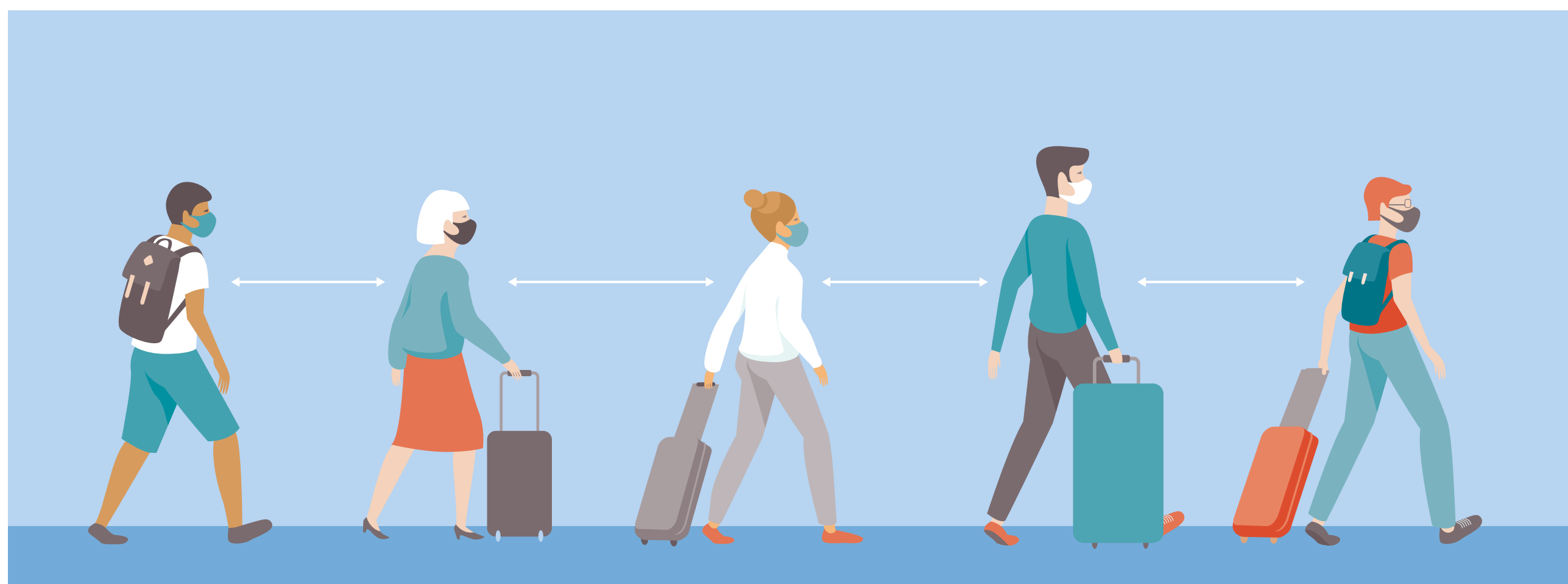


Sanificazione

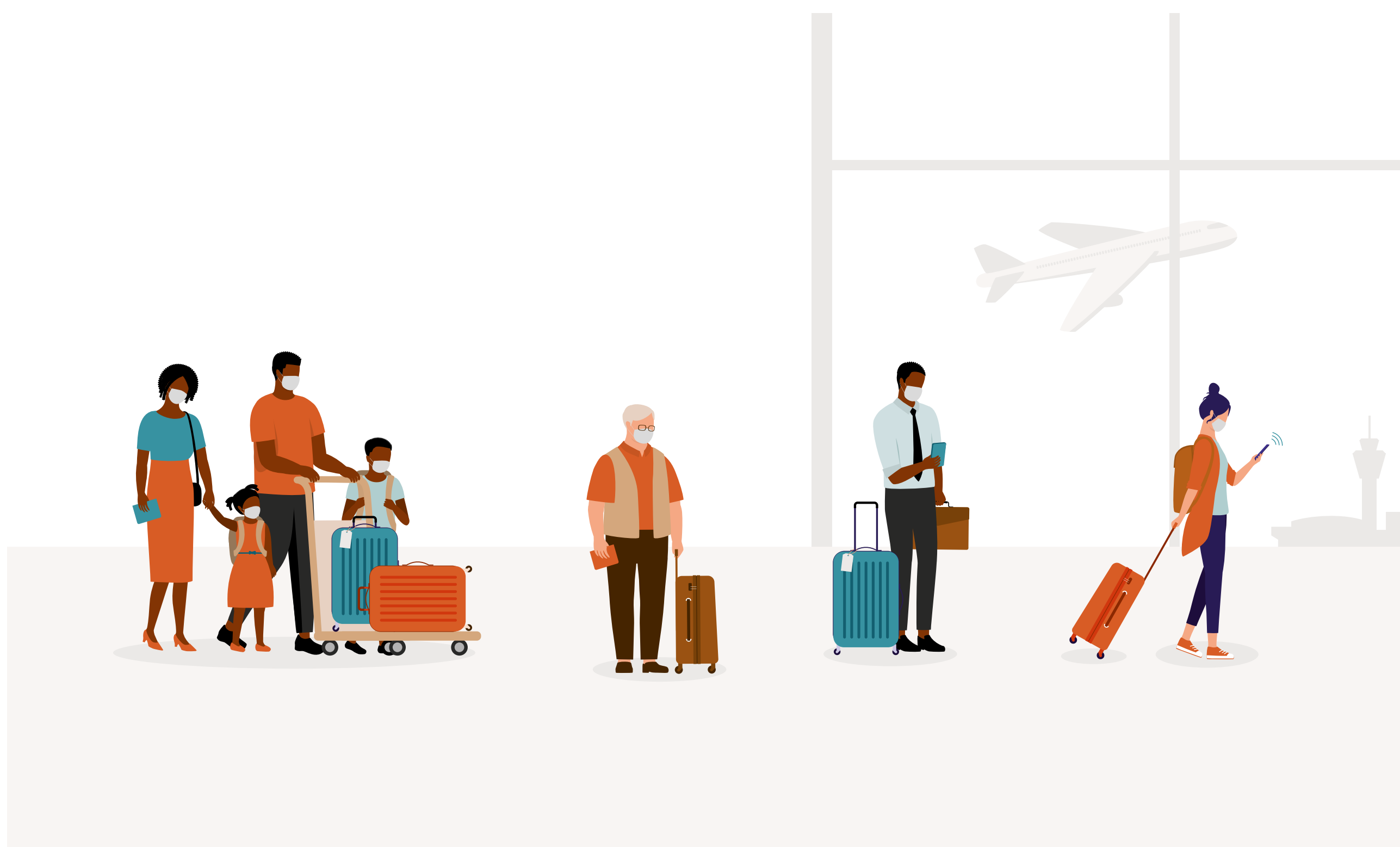
Oltre all'incremento della frequenza degli interventi di pulizia, vengono svolte attività di sanificazione ordinaria e straordinaria di aree, arredi, veicoli e attrezzature (ivi inclusi i carrelli portabagagli, le sedie a rotelle in uso a passeggeri PRM, vaschette portaoggetti in uso ai controlli di sicurezza, bus aeroportuali). Tali attività sono basate sull'impiego di sistemi di sanificazione che utilizzano le tecnologie più all'avanguardia, quali raggi UVC, ausili antimicrobici, prodotti sanificanti.

Norme di prevenzione del contagio

Sono diventate ordinarie norme di comportamento durante il soggiorno in aeroporto il rispetto del distanziamento sociale, l'obbligo di utilizzo della mascherina, l'igienizzazione delle mani, richiamate attraverso specifica segnaletica presente in tutti gli ambienti aeroportuali e frequenti annunci dai sistemi di amplificazione sonora. Tutte le postazioni front office sono dotate di schermature.



Nel corso del 2021 Gesac ha introdotto tra gli indicatori di qualità dei servizi, anche taluni legati alla soddisfazione dei passeggeri circa le misure di prevenzione del COVID 19 (tra cui segnaletica specifica, uso di mascherine, utilizzo dispenser di gel igienizzante, ecc), nonché ai tempi di attesa per le attività di controllo della temperatura.





Mappe

Terminal Piano terra

- **Partenze** (Prima dei Controlli di sicurezza)
- **Partenze** (Dopo Controlli di sicurezza)
- **Arrivi**

Area di Riconsegna Bagagli




Legenda icone

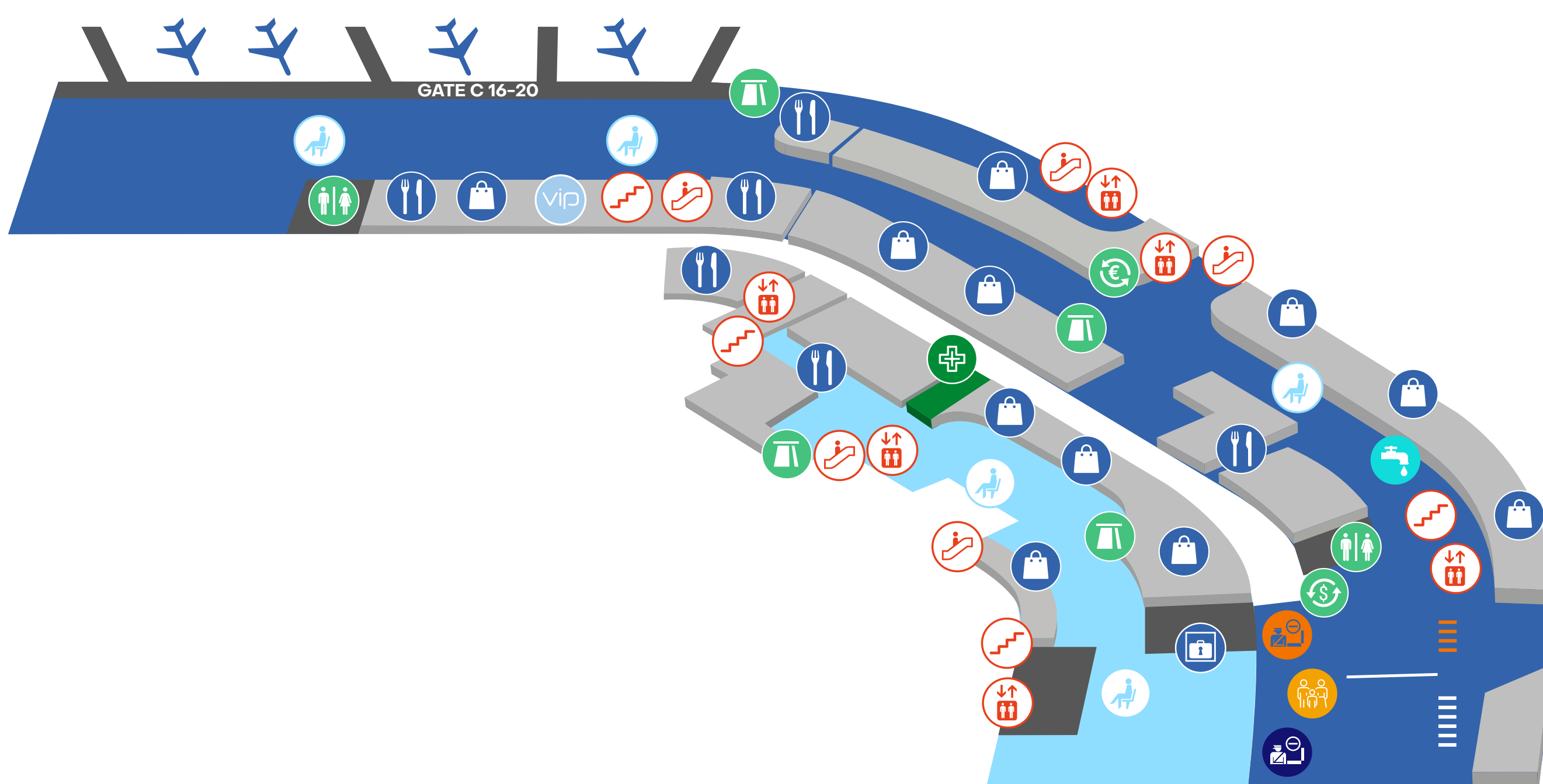
Informazioni	Toilettes	Ufficio anagrafe	Biglietteria Aerea	Bagagli Smarriti	Sala Amica	Farmacia Parafarmacia	Presidio Sanitario	Welcome Area	Sala D'attesa
Bancomat Atm	Ufficio Cambi	Tax Refund	Ritiro Bagaglio	Varco Bagagli Extrasize	Audio induction loop	Polizia	Controllo Passaporti	Controllo Sicurezza	Dogana
Food & Beverage	Market	Negozi	Rent Car	Giornali e Tabacchi	Agenzia di Viaggi	Ascensore	Scale Mobili	Scale	

Mappe

Terminal Primo piano

 **Partenze** (Prima Controlli di sicurezza)

 **Partenze** (Dopo Controlli di sicurezza)



Legenda icone



Bancomat
Atm



Toilettes



Ufficio
Cambi



Tax
Refund



Polizia



Controllo
Sicurezza



Vip Lounge



Farmacia
Parafarmacia



Acqua



Food &
Beverage



Negozi



Deposito
Bagagli



Ascensore



Scale
Mobili



Scale



Fast Track



Sala
D'attesa



Security
Family lane

Mappe

Terminal Parcheggi e collegamenti



infopoint
parcheggi



Rent Car



ATC
bus stop



Alibus
bus stop



Navetta
autonoleggi/
shuttle bus



Taxi



Taxi collettivo



Cassa
automatica
parcheggi

Mappe

Servizi aeroportuali



Informazioni



Playground



Parrucchiere



Capsule
Hotel



Bancomat



Sala amica



Mail box



Banca



Centro
tamponi

Diritti del Passeggero

I passeggeri che intendono conoscere i propri diritti nei casi di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo ai sensi del Reg. CE 261/2004, di mancata riconsegna o danneggiamento bagaglio, nonché i diritti dei passeggeri a Ridotta mobilità ai sensi del Reg. 1107/2006, possono far riferimento al seguente link:

www.enac.gov.it/passeggeri.

Le informazioni riguardo i diritti del Passeggero, sono disponibili all'interno del Terminal nei seguenti punti:

- Monitor informativi presso i banchi check-in.
- Totem multimediale in sala partenze.
- Bacheca per la distribuzione di opuscoli ubicata al primo piano.

Tutela della Privacy

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

Per qualsiasi tipo di informazione o richiesta circa l'esercizio dei propri diritti è possibile consultare il sito: www.aerportodinapoli.it/privacy-policy

o contattare l'ufficio privacy all'indirizzo email privacy@gesac.it

Indicatori di qualità

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	Obiettivo 2022
Regolarità e puntualità del servizio		
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	76,5%
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	24'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	31'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	5'
Pulizia e condizioni igieniche		
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	95,5%
Servizi Sportello/Varco		
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.	18'
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'30"
Servizi di assistenza per passeggeri a ridotta mobilità		
Efficienza dei servizi di assistenza		
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 in minuti nel 90% dei casi	5'
Comfort in aeroporto		
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti.	97%

Reclami e Suggerimenti

Chiunque voglia presentare un reclamo per un disservizio che ritenga di aver subito presso l'Aeroporto di Napoli e non sia in grado di identificarne il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi può rivolgersi alla Gesac S.p.A., in quanto gestore aeroportuale, in uno dei modi seguenti:

- Direttamente dal sito web dell'Aeroporto di Napoli, compilando il modulo disponibile nella pagina dedicata
<https://www.aeroportodinapoli.it/info-e-servizi/modulo-reclami>
- Tramite e-mail all'indirizzo feedback@gesac.it
- In forma scritta o verbale direttamente all'ufficio informazioni in aeroporto; a mezzo posta da inoltrare a: Gesac spa- Gestione Reclami, Uffici Direzionali GESAC Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli – Italy
- Telefonicamente al numero 081.7896.259, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 22.00

Nelle modalità sopra riportate è possibile anche inoltrare eventuali suggerimenti per migliorare i nostri servizi o lasciare un commento positivo sulla propria esperienza di viaggio. I reclami e suggerimenti sono per l'Aeroporto un importante strumento di miglioramento, pertanto sono attentamente valutati e consigliamo, per quanto possibile, di riportare, allegare e integrare con elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato.

La segnalazione riceverà una risposta in merito agli accertamenti condotti e alle eventuali conseguenti azioni, entro 28 giorni dal suo ricevimento. Se le sue osservazioni riguardano servizi forniti da soggetti diversi da G.E.S.A.C. S.p.A. quali ritardo/cancellazione volo, bagagli smarriti, ecc., sarà cura del gestore aeroportuale indicare i riferimenti cui rivolgersi.

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

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

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



NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC

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

www.aeroportodinapoli.it