



INTERNAZIONALE DI RIMINI E SAN MARINO



**CARTA DEI SERVIZI  
2025**

# INDICE

Introduzione	pag. 3
L'impegno del Fellini per la qualità	pag. 5
Chi è AIRimum 2014 S.p.A.	pag. 8
La politica ambientale	pag. 13
Indicatori di qualità	pag. 15
Indicatori di qualità PRM	pag. 30
Guida ai servizi	pag. 40
Contatti	pag. 42
Come raggiungerci	pag. 43
Trasporti	pag. 44
Parcheggio aeroportuale	pag. 45
I nostri servizi	pag. 47
Servizio al passeggero con disabilità o ridotta mobilità	pag. 53
Il terminal	pag. 57
Suggerimenti per un viaggio piacevole	pag. 59
Suggerimenti e reclami	pag. 65



# GENTILE OSPITE

Airiminum 2014 S.p.A. ( nel seguito Airiminum) è la società di gestione dell'Aeroporto Internazionale di Rimini e San Marino e si accinge a redigere la presente Carta dei Servizi, con spirito di accoglienza e volontà di proporre una corretta informazione verso coloro che considera passeggeri ed ospiti.

Non solo intende fornire una corretta informazione rispetto ai propri servizi, ma nel redigere questa Carta, vuole stipulare un patto con i fruitori dell'aeroporto, teso a migliorare i servizi offerti proprio attraverso la collaborazione con gli utenti.

Non stiamo quindi solamente adempiendo ad un obbligo normativo, ma redigiamo uno strumento che, aggiornato anno per anno, mira a migliorare la qualità dei servizi interni all'Aeroporto con uno scambio di informazioni e di feed-back con i passeggeri.

Ecco perché, poniamo alla base del nostro sistema qualitativo i seguenti concetti:

- Passeggero/ospite al centro della scena
- Continuo miglioramento dei processi con l'intento di semplificare la vita degli utenti in aeroporto
- Valorizzazione e formazione continua delle risorse umane
- Trasparenza e non discriminazione per garantire la possibilità a chiunque di fruire a pieno titolo dei servizi offerti.

Con questo spirito e con questo intento ci apprestiamo a presentare la Carta dei Servizi per l'anno 2025.









# 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 rendono un asset fondamentale di quella "industria della accoglienza" che ha reso la Romagna 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 tipica dell'atmosfera che vogliamo costruire attorno ai nostri passeggeri, non può certo andare a discapito della sicurezza, elemento oggi fondamentale in un mondo 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.

La presenza di una "control room" che controlla da remoto i luoghi sensibili va in questa direzione e garantisce un pronto intervento in ogni eventualità.



Su accoglienza, qualità dei servizi, sicurezza e rispetto delle procedure internazionali, vogliamo quindi confrontarci con la percezione dei nostri ospiti e su questo chiediamo di essere giudicati da chi usufruisce del nostro Aeroporto, ben consapevoli di essere il primo impatto e l'ultimo ricordo del nostro Paese e della Riviera romagnola per gran parte dei passeggeri italiani e stranieri che transitano dal nostro scalo.



# A Rimini

Aeroporto Internazionale di Rimini e San Marino  
'Federico Fellini'



# CHI E' AIRIMINUM 2014?

L'Aeroporto Federico Fellini è inserito tra i 39 aeroporti che il Piano nazionale degli Aeroporti definisce di interesse nazionale con una decennale tradizione vocata all'incoming turistico che si vuole via via rivolgere anche alla mobilità business o leisure del territorio di riferimento.

Negli anni 70 è stato il quarto aeroporto italiano per traffico passeggeri, contribuendo a far diventare Rimini "la capitale europea del turismo", ha dovuto poi fare i conti con il mutare del panorama internazionale trovandosi a 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 per anni un consistente traffico con i Paesi dell'Ex Unione Sovietica.





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.

## **IL TERRITORIO**

Il territorio di riferimento dell'Aeroporto presenta una notevole vivacità dal punto di vista imprenditoriale e le oltre 40.000 aziende insediate al suo interno, ne sono una evidente testimonianza.

La Riviera dell'Emilia-Romagna in particolari momenti dell'anno, diventa un'unica grande metropoli che, nel 2024 ha visto arrivare oltre 11,8 milioni di turisti ( +2,7% sull'anno precedente), che si sono aggiunti alla sua popolazione residente, e che hanno determinato oltre 40,5 milioni di presenze (+3,6% sul 2023). Ma il dato che più ci conforta, è l'incremento del turismo straniero che ammonta al 9,2 % a cui certamente abbiamo contribuito in maniera determinante con le nostre destinazioni.

## **I PASSEGGERI**

Pur dovendo ancora scontare le ripercussioni del conflitto russo/ucraino, che è bene ricordare ha colpito il nostro primo e secondo mercato di riferimento del 2021/2022, siamo riusciti a recuperare ulteriormente traffico, aumentando le frequenze delle nostre destinazioni in modo da rendere più agevoli gli spostamenti avendo a disposizione varie date di viaggio.

Proprio l'aumento delle frequenze ha fatto salire il numero dei passeggeri ad oltre 320.000 con un aumento di oltre il 27%.

Ma il dato interessante è frutto delle previsioni per il 2025 che contemplano un notevole aumento delle destinazioni e delle frequenze con una previsione di passeggeri ben oltre le 400.000 unità.



## LA SOCIETÀ DI GESTIONE

Dall'inizio della sua gestione AIRiminum 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.

Tali attività, oltre ad un completamento del proprio organigramma e ad una formazione specifica del proprio personale, ha consentito alla società di gestione di ottenere in data 28 novembre 2017 la nuova certificazione rilasciata dall'ENAC in base al Regolamento europeo 139/2014 che attesta la rispondenza delle procedure operative, degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali degli scali ai requisiti previsti dalle norme comunitarie. Avendo poi ottenuto in data 24.01.2018 la definitiva concessione totale con l'emissione del Decreto Interministeriale, AIRiminum 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.

Molti degli investimenti a breve termine sono stati già completati con una evidente ristrutturazione e modernizzazione del terminal oltre che con importanti opere infrastrutturali sulla pista e sul piazzale di sosta degli aerei.

Ora sta per iniziare una trasformazione più ampia di tutta l'area circostante l'aerostazione con importanti investimenti della società di gestione e del Comune di Rimini.

L'idea di fondo è quella di arrivare ad una sorta di "quartiere aeroporto" che possa essere vissuto intensamente tutto l'anno anche da chi non usufruisce in quel momento del passaggio aereo.



**AIRiminum è responsabile della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali, dell'aerostazione e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori.**

**Attraverso le sue società controllate è inoltre responsabile delle seguenti attività:**

### **AIRHANDLING**

Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree: accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci, assistenza agli aeromobili.

### **AIRSECURITY**

Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli a mano e da stiva.

### **AIRCOURTESY**

Sviluppo delle attività commerciali (negozi, bar, ristorazione).

### **ALTRI SERVIZI**

Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, informazioni turistiche, car rental).







# LA POLITICA AMBIENTALE

La tutela del nostro habitat naturale è un concetto ormai universalmente riconosciuto ed è diventato patrimonio comune di ogni attività umana anche in relazione ai sempre maggiori danni derivanti dai mutamenti climatici indotti dalle attività umane.

Ovviamente una corretta visione che coniughi rispetto della natura e progresso sociale ed economico sta alla base di ogni attività di impresa ed anche questa società di gestione non si sottrae a tale sfida.

Il miglioramento dei fattori di rischio che producono i vari tipi di inquinamento a cui una struttura aeroportuale è soggetta, sta alla base della nostra attività e molte sono le misure di miglioramento messe in campo con un'attenzione particolare all'Agenda 30 per lo Sviluppo Sostenibile.

In particolare, nella predisposizione del Contratto di Programma 2024- 2027 in discussione con Enac, è stata prevista la redazione di un Piano di Tutela Ambientale che tenga conto delle seguenti linee guida:

- salvaguardia dell'ambiente
- conformità legislativa
- approccio proattivo
- monitoraggio continuo



## GOAL 7: ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



Il contenimento dei consumi energetici che abbiamo attuato e che intendiamo implementare nel tempo ha anticipato le scelte nazionali e l'utilizzo di fonti rinnovabili per ridurre le emissioni inquinanti costituiscono un ulteriore elemento connaturato alla nostra attività di gestori aeroportuali. Tale obiettivo verrà consolidato tramite importanti interventi quali l'implementazione di un sistema di misura e monitoraggio dei consumi e di sistemi automatici di accensione e spegnimento dell'impiantistica. Non ultimo la realizzazione, in corso d'opera, di un impianto fotovoltaico da 1MWh di ultima generazione con elevati rendimenti.

## GOAL 5: DIVERSITA' E INCLUSIONE



L'industria dell'aviazione è sempre più attenta e impegnata nel diffondere i principi della diversità e dell'inclusione nel settore aereo. Questi temi entrano a far parte delle strategie aziendali e sono sancite in documenti programmatici. AIRimum 2014 S.p.A. intende intraprendere questo importante percorso promuovendo nel corso del 2025 campagne di sensibilizzazione e training specifici a tutti i livelli aziendali.



## GOAL 12: CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

La gestione e trattamento dei rifiuti, è un tema di primaria importanza ambientale e territoriale. La società AIRimum intende concentrarsi in particolare sull'ottimizzazione del ciclo di raccolta dei rifiuti nella aerostazione.

AIRimum si propone infatti di favorire la gestione dei rifiuti stimolando le azioni di differenziazione nell'ambito della raccolta effettuata nelle aree di transito passeggeri.

Tra gli interventi in programma, ci sono le rivalutazioni del servizio di smaltimento rifiuti, la riqualifica delle aree ecologiche e la formazione continua del personale operante in aeroporto.



## GOAL 16: PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI

Da ultimo va ricordato che Airimum ha dimostrato particolare sensibilità anche alla tutela della Privacy garantendo azioni concrete per la sicurezza delle informazioni, del diritto alla protezione dei dati personali e del contrasto ai sempre più frequenti attacchi informatici. Nel dicembre 2023 il C.d.A. ha deliberato l'adozione del Modello Organizzativo 231/2001 per garantire una gestione trasparente ed in linea con le normative anticorruzione.





# INDICATORI DI QUALITA'

Il periodo di riferimento della Carta dei Servizi, è quello che va dal 1 gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 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. La rilevazione della qualità avviene attraverso:

## **SONDAGGI**

I sondaggi sono stati effettuati su un campione di passeggeri di 638 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.

## **CONTEGGIO**

Il conteggio delle dotazioni infrastrutturali viene effettuato mediante l'esame di documentazione tecnica.



# INDICATORI DI QUALITA'

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N° 1</b> <i>Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano</i>	% pax soddisfatti	98,36%	99,0%
<b>N°2</b> <i>Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto</i>	% pax soddisfatti	99,84%	99,5%



# INDICATORI DI QUALITA'

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°3</b> <i>Puntualità complessiva dei voli</i>	% dei voli puntuali/totale voli in partenza	84%	89%
<b>N°4</b> <i>Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo</i>	n. bagagli disguidati/1000 pax in partenza	0,66‰	0‰
<b>N°5</b> <i>Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile</i>	Tempo in minuti calcolato dal block- on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	16min	15min





INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°6</b> <i>Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	20min	20min
<b>N°7</b> <i>Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero</i>	Tempo di attesa del block-on dell'a/m nel 90% dei casi (minuti)	2min	3min
<b>N°8</b> <i>Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto</i>	% pax soddisfatti	98,12%	99,0%



# INDICATORI DI QUALITA'

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°9</b> <i>Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette</i>	% pax soddisfatti	97,74%	98,0%
<b>N°10</b> <i>Percezione sul livello di pulizia in aerostazione</i>	% pax soddisfatti	98,99%	98,0%



# INDICATORI DI QUALITA'

## COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°11</b> <i>Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli</i>	% pax soddisfatti	97,86%	98,0%
<b>N°12</b> <i>Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri</i>	% pax soddisfatti	96,69%	97,0%



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°13</b> <i>Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione</i>	% pax soddisfatti	96,17%	96,5%
<b>N° 14</b> <i>Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione</i>	% pax soddisfatti	99,34%	99,5%





# INDICATORI DI QUALITA'

## SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°15</b> <i>Percezione sulla connettività del Wi- fi all'interno dell'aerostazione</i>	% pax soddisfatti	93,46%	95,0%
<b>N°16</b> <i>Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti</i>	% pax soddisfatti	96,83%	97,0%



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°17</b> <i>Compatibilità dell'orario di apertura del bar con l'orario di apertura dell'aeroporto</i>	% pax soddisfatti	98,0%	98,0%
<b>N°18</b> <i>Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti</i>	% pax soddisfatti	98,43%	99,0%
<b>N°19</b> <i>Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti</i>	% pax soddisfatti	n.d	n.d



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°20</b> <i>Percezione sulla  disponibilità/  qualità/prezzi di  negozi ed edicole</i>	% pax soddisfatti	88,83%	90,0%
<b>N°21</b> <i>Percezione sulla  disponibilità/  qualità/prezzi di  bar e ristoranti</i>	% pax soddisfatti	79,46%	86,0%
<b>N°22</b> <i>Percezione sulla  disponibilità di  distributori  di bibite /snack  riforniti, ove  presenti</i>	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.



# INDICATORI DI QUALITA'

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°23</b> <i>Sito web di facile consultazione e aggiornato</i>	% pax soddisfatti	97,87%	98,0%
<b>N°24</b> <i>Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi</i>	% pax soddisfatti	99,49%	99,5%





INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°25</b> <i>Percezione sulla  chiarezza,  comprensibilità  ed efficacia della  segnaletica interna</i>	% pax soddisfatti	99,33%	99,5%
<b>N°26</b> <i>Percezione sulla  professionalità del  personale</i>	% pax soddisfatti	99,35%	99,5%
<b>N°27</b> <i>Percezione  complessiva  sull'efficacia e  sull'accessibilità  dei servizi di  informazione al  pubblico</i>	% pax soddisfatti	99,16%	99,0%



# INDICATORI DI QUALITA'

## SERVIZI SPORTELLLO/VARCO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°28</b> <i>Percezione sul servizio biglietteria</i>	% pax soddisfatti	99,04%	99,0%
<b>N°29</b> <i>Tempo di attesa al check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	14min	20min



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°30</b> <i>Percezione del tempo di attesa al check-in</i>	% pax soddisfatti	98,72%	99,0%
<b>N°31</b> <i>Tempo di attesa ai controlli di sicurezza</i>	% pax soddisfatti	8min	12min
<b>N°32</b> <i>Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti</i>	% pax soddisfatti	98,48%	98,5%



# INDICATORI DI QUALITA'

## INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°33</b> <i>Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna</i>	% pax soddisfatti	98,88%	99,0%
<b>N°34</b> <i>Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto</i>	% pax soddisfatti	96,16%	96,5%





# INDICATORI DI QUALITA' PRM

## PASSEGGERI CON DISABILITA' E A RIDOTTA MOBILITÀ

Con decorrenza luglio 2008 anche in Italia è vincolante il Regolamento n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

AIRminum 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 ore 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.

E' tuttavia importante sottolineare che se la richiesta di assistenza non viene effettuata in anticipo, si rischia di perdere il volo, in quanto potrebbero non essere più disponibili i posti dedicati a bordo.



# INDICATORI DI QUALITA'

## EFFICACIA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°1</b> <i>Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6min	10min
<b>N°2</b> <i>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</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7min	15min



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°3</b> <i>Per PRM in arrivo  con prenotazione:  tempo di attesa a  bordo per lo sbarco  dei PRM, dopo lo  sbarco dell'ultimo  passeggero</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5min	10min
<b>N°4</b> <i>Per PRM in arrivo  senza prenotazione:  tempo di attesa  per ricevere  l'assistenza, nel  punto  gate/aeromobile,  dallo sbarco  dell'ultimo  passeggero</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5min	15min



# INDICATORI DI QUALITA'

## SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°5</b> <i>Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione</i>	% dei PRM soddisfatti	98,04%	98,50%
<b>N°6</b> <i>Percezione sull'adeguatezza della formazione</i>	% dei PRM soddisfatti	100%	100%





# INDICATORI DI QUALITA'

## INFORMAZIONI IN AEROPORTO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°7</b> <i>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100% con ausilio di personale dedicato	100% con ausilio di personale dedicato
<b>N°8</b> <i>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale</i>	% informazioni/istruzio ni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzio ni	100% con ausilio di personale dedicato	100% con ausilio di personale dedicato



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<p>N°9</p> <p><i>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna</i></p>	<p>% dei PRM soddisfatti</p>	<p>98,13%</p>	<p>98,50%</p>



# INDICATORI DI QUALITA'

## COMUNICAZIONI CON I PASSEGGERI

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°10</b> <i>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute</i>	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100%	100%
<b>N°11</b> <i>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0%



# INDICATORI DI QUALITA'

## COMFORT IN AEROPORTO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°12</b> <i>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM</i>	% PRM soddisfatti	98,21%	98,50%
<b>N°13</b> <i>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.</i>	% PRM soddisfatti	98,06%	98,50%



INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°14</b> <i>Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti	98,04%	98,50%





# INDICATORI DI QUALITA'

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	OBBIETTIVI 2025
<b>N°15</b> <i>Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)</i>	% PRM soddisfatti	100%	100%
<b>N°16</b> <i>Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM</i>	% PRM soddisfatti	100%	100%



# GUIDA AI SERVIZI







# CONTATTI

**AIRimum 2014 S.p.A.**  
**Via Flaminia 409**  
**47924 Miramare di Rimini (RN)**  
**+39 0541 379800**  
**info@riminiairport.com**  
**www.riminiairport.com**

Enti Aeroportuali  
Contatto telefonico

ENAC – Direzione Territoriale Emilia Romagna +39 051 6479690  
ENAC – Sede di Rimini +39 0541 373244  
Polizia di Frontiera +39 0541 478112  
Agenzia delle Dogane +39 051 3783583  
Guardia di Finanza +39 0541 379841

Gestore Aeroportuale  
Per qualsiasi informazione è disponibile l'ufficio informazioni  
Orario : 9:00 – 17:00  
Tel. 0541 379800  
info@riminiairport.com





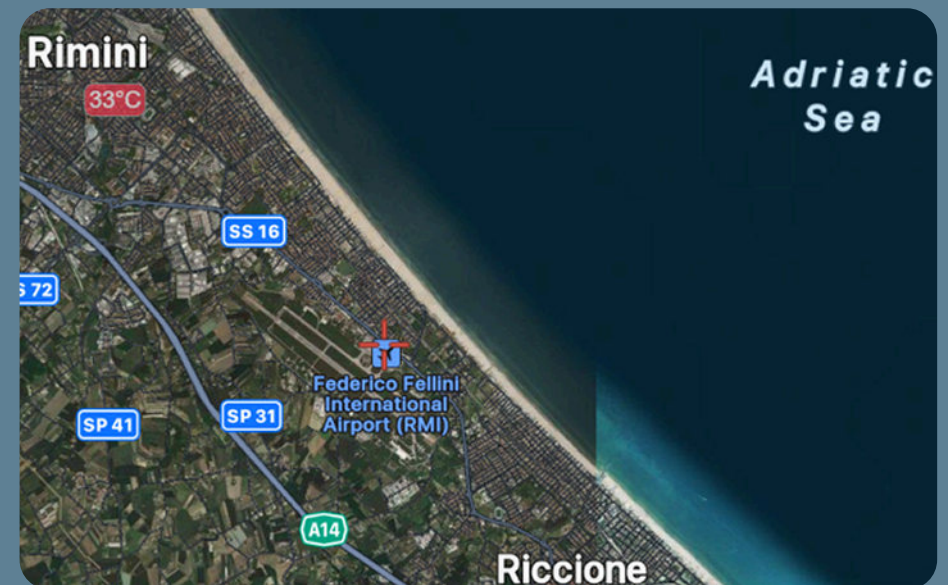
# COME RAGGIUNGERCI



All'interno dell'aeroporto è presente la fermata del bus n° 9, che porta a destinazioni importanti come la Stazione Centrale di Rimini e il centro storico.

A poche centinaia di metri dall'aeroporto, invece, è presente il "MetroMare" (fermata "Miramare Aeroporto") che collega la Stazione di Rimini Centrale con Riccione.

L'aeroporto di Rimini si trova nella frazione Miramare, a circa 8 chilometri a sud del centro storico, sulla Via Flaminia (SS 16 ADRIATICA) ed è facilmente collegato alle principali città italiane e alla vicinissima Repubblica di San Marino.



# COME RAGGIUNGERCI



## IN MACCHINA

Da Bologna e Ancona: autostrada A14, uscita Rimini Sud o Riccione .

Da Ravenna: attraverso la SS16 Adriatica

Da Perugia: con la Strada Europea E45

Da San Marino: con la SS72 di San Marino



## IN AUTOBUS - METROMARE

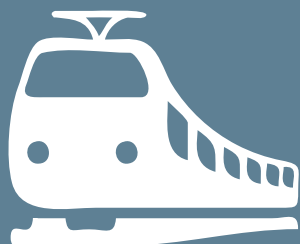
Dalla Stazione FS a Aeroporto e viceversa:

LINEA 9 OGNI 30 MINUTI -

METROMARE OGNI 20 MINUTI

Fermata Miramare Airport . Costo del biglietto : euro 1,50

Info Start Romagna 199.11.55.77



## IN TRENO

Stazione ferroviaria principale: RIMINI

Info treni su: [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)

La Stazione di Miramare dista 1 Km a piedi dall'Aeroporto



## IN TAXI

TAXI RIMINI +39 0541 50020

E' possibile anche utilizzare l'app ItTAXI

TAXI RICCIONE +39 0541 600553





# PARCHEGGIO AEROPORTUALE

L'aeroporto di Rimini è dotato di circa 270 posti auto di cui 10 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 all'interno del parcheggio stesso.

Pagamenti accettati: contanti, carte di credito e bancomat.

## **Tariffe Parcheggio in Aeroporto:**

- 10 Minuti Gratis
- Fino a 1 ora € 4,00
- Fino a 2 ore € 7,00
- Fino a 3 ore € 10,00
- Fino a 4 ore € 12,00
- Fino a 5 ore € 14,00
- Fino a 6 ore € 16,00
- Fino a 24 ore € 18,00
- 2° 3° 4° giorno € 16,00 / giorno
- ogni giorno successivo € 10,00 /giorno







# SERVIZI AL PASSEGGERO

## INFORMAZIONI



Ubicato nell'area partenze, fornisce informazioni sui voli e servizio di biglietteria aerea delle compagnie operanti sullo scalo.  
Tel. +39 0541 379800

## LOST & FOUND



Ubicato presso l'ufficio informazioni fornisce assistenza in caso di smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio.  
Tel. + 39 0541 379802

## OGGETTI SMARRITI



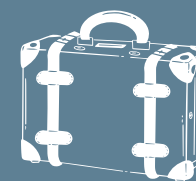
In caso di oggetti smarriti, è possibile contattare l'ufficio preposto.  
Tel. + 39 0541 379802

## DEPOSITO BAGAGLI



In fase di costruzione.  
Tel. +39 0541 379800

## AVVOLGIMENTO BAGAGLI



Situato presso l'area check-in, è disponibile dall'apertura del primo check-in fino alla chiusura dell'ultimo check-in.  
Prezzo € 10.00 per valigia



## CARRELLI PORTABAGAGLI



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

## PUNTI DI RICARICA



Sono disponibili nelle sale imbarco Schengen ed Extraschengen.

## WI-FI



Occorre collegarsi a «Airport Free WiFi» e seguire le istruzioni per registrarsi.

## BANCOMAT



E' disponibile uno sportello presso l'area land side a fianco del bar/ristorante e all'interno dell'area arrivi.

## DISTRIBUTORE BIBITE E SNACK



Presenti nella zona partenze e arrivi del Terminal.

## AREA FUMATORI



All'interno del 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.



## FASCIATOI



La maggior parte delle toilette è dotata di fasciatoi.

## DISTRIBUTORE BIGLIETTI BUS



I biglietti per l'autobus di linea n 9 direzione Stazione FS sono in vendita presso l'emettitrice automatica sita nei pressi della fermata.

## 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.

## TAX FREE



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'Agenzia delle Dogane è ubicata in area landside di fronte al bar.







# SERVIZI AL PASSEGGERO

## AUTONOLEGGIO



Situato nel corridoio che porta all'uscita, sul lato destro, Sicily by Car è aperto tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 8:00 alle 18:00

Per info e prenotazioni  
+39 345 7887318  
+39 0541 478656  
rimini@sbc.it

## 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.

## ONPASS



I membri di ONPASS di MILEONAIR possono beneficiare della permanenza nella priority lounge prima della partenza del loro volo dietro presentazione di apposito QR code.

Per info: +39 0541 379800





# SERVIZI AL PASSEGGERO CON DISABILITA' E/O A RIDOTTA MOBILITA'

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. Dal 26 luglio 2008 secondo la normativa europea (Regolamento CE 1107/2006) è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

## • DEFINIZIONI

Per persona con ridotta mobilità 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.

## • SEDIA A RUOTE FINO ALL'USCITA D'IMBARCO (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 ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

## • SEDIA A RUOTE PER PASSEGGERO CHE NON DEAMBULA (WCHC)

(Wheelchair-cabin) passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a ruote per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

## • SEDIA A RUOTE FINO ALL'INTERNO DELL'AEROMOBILE (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 ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi.





- **DISABILITÀ VISIVA (BLND)**

(Blind) passeggeri con menomazione della vista, non vedenti o ipovedenti; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

- **DISABILITÀ UDITIVA (DEAF)**

(Deaf) passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

- **DISABILITÀ INTELLETTIVA / RELAZIONALE (DPNA)**

Passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

- **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.



- **PUNTI DI CONTATTO**

I punti di contatto dell'aeroporto di Rimini - San Marino sono:

- l'ufficio informazioni/biglietteria,
- l'apposito citofono posto nel parcheggio passeggeri a lunga sosta.

- **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 con disabilità e a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

- **QUANDO RICHIEDERE ASSISTENZA?**

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 nella zona partenze e arrivi del Terminal. E' tuttavia importante sottolineare che se la richiesta di assistenza non viene effettuata in anticipo, si rischia di perdere il volo. Nonostante gli sforzi organizzativi del gestore, il personale dedicato potrebbe, infatti, essere già impegnato in servizi di assistenza prenotati regolarmente da altri PRM. Inoltre, potrebbero non essere più disponibili i posti dedicati a bordo.



## • PARCHEGGIO IN AEROPORTO

Puoi trovare posti auto riservati e gratuiti all'interno del parcheggio passeggeri. Contatta il nostro addetto al parcheggio che si attiverà per chiamare il personale preposto a darti assistenza. Per usufruire della sosta gratuita rivolgiti all'ufficio informazioni, all'ingresso del terminal mostrando:

- contrassegno in originale in corso di validità;
- tagliando parcheggio;
- documento d'identità;
- titolo di viaggio.

Ti verrà consegnato un tagliando sostitutivo che ti garantisce la gratuità della sosta.

## • ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Bagaglio a mano e da stiva. Il Regolamento (CE) 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e a mobilità ridotta una franchigia di bagaglio per il trasporto di apparecchiature mediche e/o attrezzature per la mobilità per un massimo di due dispositivi.

Verifica con la compagnia aerea le condizioni di trasporto di queste apparecchiature.

## • COME MUOVERSI ALL'INTERNO DEL NOSTRO AEROPORTO

Il nostro aeroporto è organizzato su due piani, al piano terra sono disponibili i banchi check-in, i controlli di sicurezza e i controlli passaporti. Al primo piano è invece situata l'area imbarchi e la terrazza fumatori.

I percorsi sono brevi e facilmente accessibili, abbiamo banchi Info-Biglietteria idonei a passeggeri PRM su sedia a ruote; tavoli bar idonei a passeggeri PRM su sedia a ruote; bagni dedicati e ascensori per il trasferimento al primo piano.

Potrai muoverti in autonomia o se lo desideri il nostro personale ti fornirà assistenza dal punto di contatto fino al posto a sedere in aereo, inclusa l'assistenza necessaria per l'imbarco e il ritiro dei bagagli, a mano e da stiva.

## • CONTROLLI DI SICUREZZA

Se porti una protesi metallica, un pacemaker, uno stimolatore cardiaco o un impianto cocleare e preferisci non attraversare il metal detector per timore di alterarli, avvisa gli addetti alla sicurezza che procederanno al controllo manuale.

Ti verrà chiesto di esibire la tua tessera identificativa o la certificazione dell'apparato.



### • **IMBARCO E RITIRO BAGAGLI DA STIVA**

Il servizio è gratuito per un quantitativo ragionevole di bagaglio.

- In partenza: una volta segnalata la tua presenza tramite i punti di contatto, personale specializzato si prenderà cura di te, accompagnandoti all'interno dell'aerostazione, dalla fase di accettazione fino all'imbarco sull'aereo.

- In arrivo: una volta atterrato a Rimini, un nostro operatore ti assisterà nello sbarco dall'aereo e nel ritiro di eventuali bagagli imbarcati e ti accompagnerà ad un punto richiesto all'interno o all'esterno dell'aeroporto (parcheggio, bus, taxi)

### • **ACCOMPAGNATORI**

Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento all'interno dell'aeromobile è impiegato un mezzo speciale (ambulift) con posti limitati pertanto, potrebbe non essere assicurata la presenza dell'accompagnatore in tali circostanze, sarà tuttavia nostra premura organizzare il servizio al meglio al fine di ridurre gli eventuali disagi.

### • **CONSULTA LA PAGINA INTERNET DEL VETTORE**

Per offrire un servizio su misura delle tue esigenze, il vettore potrebbe richiedere maggiori informazioni sulle modalità di assistenza richiesta, sull'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche o ausili per la mobilità, sulla necessità di viaggiare con cani da assistenza.

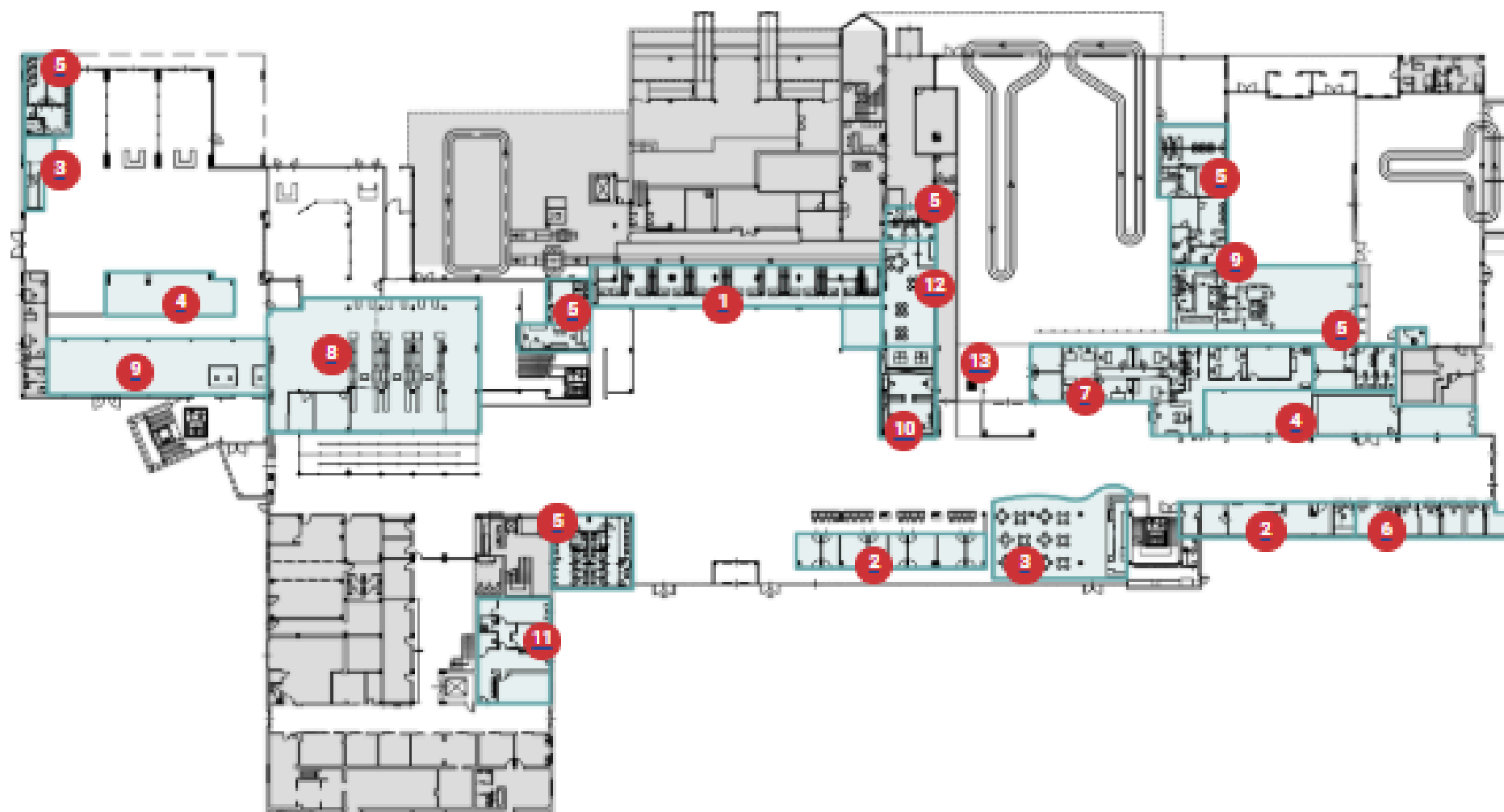
Prima del volo, verifica sul sito web della compagnia aerea.





# Piano terra

- |                    |                      |                        |
|--------------------|----------------------|------------------------|
| 1 Partenze         | 2 Tour Operator      | 3 Bar                  |
| 4 Negozi           | 5 Toilette           | 6 Autonoleggio         |
| 7 Polizia e Dogana | 8 Controlli security | 9 Controllo passaporti |
| 10 Info point      | 11 Pronto soccorso   | 12 Priority lounge     |
| 13 ATM/bancomat    | ● Area riservata     |                        |



# Primo piano

① Bar

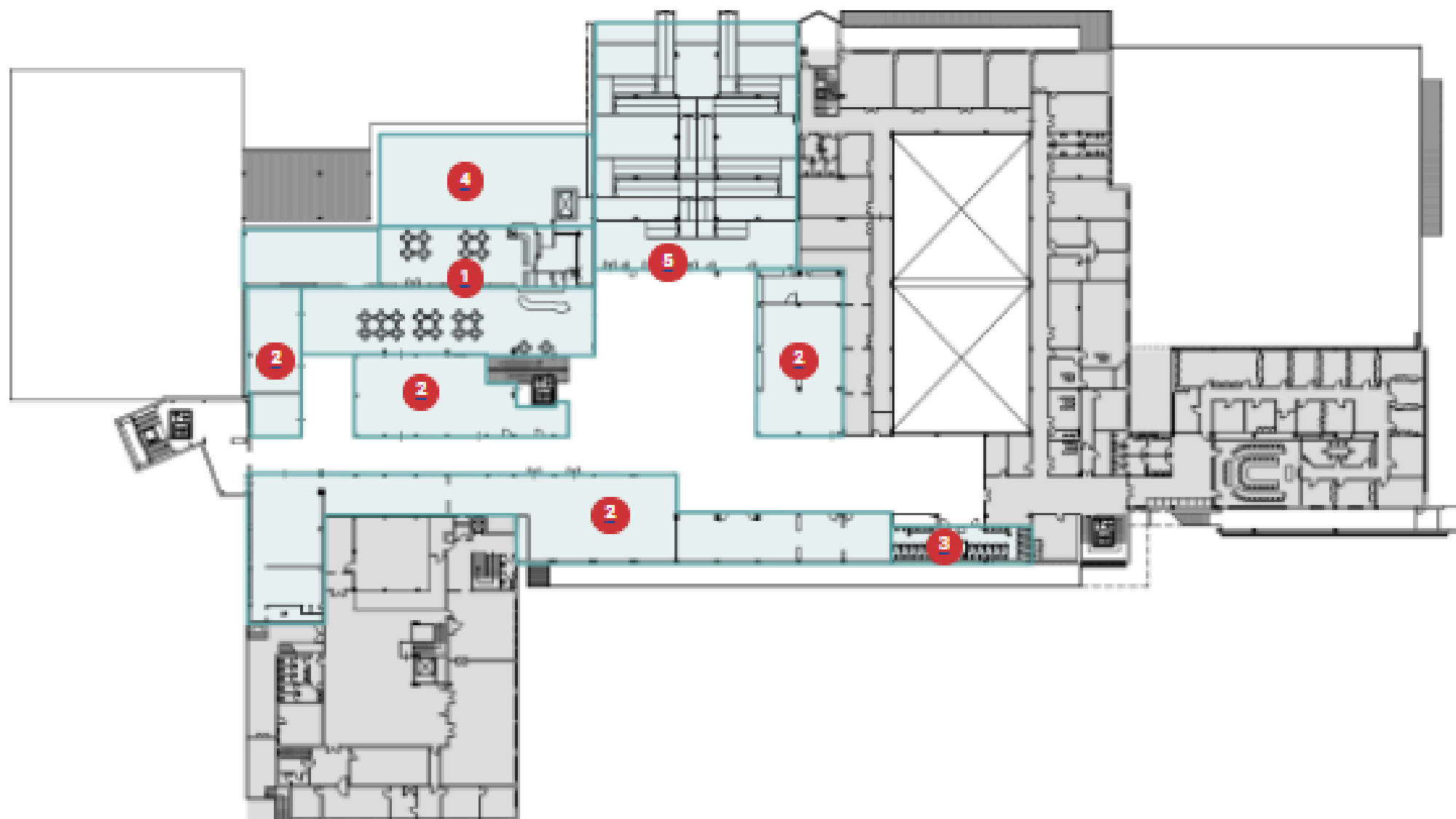
② Negozi

③ Toilette

④ Terrazza panoramica

⑤ Gate

● Area riservata





# **SUGGERIMENTI PER UN VIAGGIO PIACEVOLE**



## DOCUMENTO 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/o visibilmente danneggiati)

## CHECK - IN

Per poter prendere posto sull'aereo, ogni passeggero deve disporre di una carta d'imbarco (il biglietto da solo non dà diritto a salire sull'aereo) che viene generata durante il check in.

Il check in è disponibile in aeroporto almeno due ore prima della partenza schedata del volo presso i banchi accettazione oppure è disponibile tramite procedura online sul sito della compagnia aerea.

## ATTENZIONE

Con molte compagnie aeree low cost, effettuare il check in online è particolarmente consigliato, quando non obbligatorio, al fine di evitare addebiti aggiuntivi in aeroporto.

## 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](http://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.

## 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).

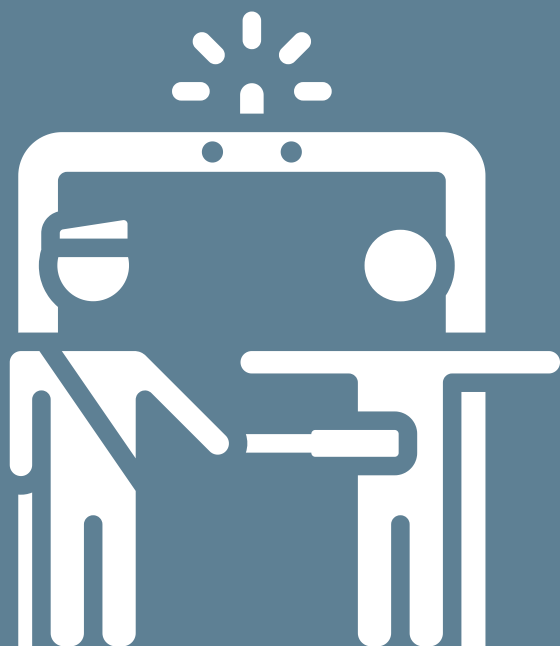
In relazione all'elenco di cui sopra, le procedure delle singole compagnie aeree possono prevedere misure più severe e restrittive che limitano il peso e numericamente la quantità effettiva di articoli ossia colli ammessi al seguito del passeggero.



## 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.



## 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 18 x 20).

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.

### 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 e ogni altro prodotto di analoga consistenza.





# DIRITTO DEI PASSEGGERI

Per garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, l'Unione Europea ha introdotto una serie di tutele e diritti raccolti in un regolamento intitolato Regolamento n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

“Nel caso venisse rifiutato l'imbarco o il volo fosse annullato o avesse un ritardo di oltre due ore, rivolgersi allo sportello biglietteria per ulteriori informazioni riguardanti i propri diritti, soprattutto in materia di risarcimenti e assistenza”. (Reg. CE 261/04 art. 14.1)



# RECLAMO PER VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

In caso di reclami relativi a violazioni dei diritti del passeggero (Reg. CE 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e/o Reg. CE 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta), il reclamo dovrà essere presentato direttamente alla Compagnia Aerea e/o al Gestore entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

In caso di mancata risposta da parte dei predetti operatori entro sei settimane oppure nel caso di risposta ritenuta insoddisfacente, si potrà inviare una segnalazione all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

ENAC attiverà le verifiche dell'Ente per l'accertamento di possibili violazioni dei diritti dei passeggeri con l'obiettivo di contribuire al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza anche al fine di prevenire futuri disservizi.

L'attività dell'ENAC, infatti, non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza.

Per ottenere ragione dei propri diritti e al fine di tutelare i propri interessi in maniera diretta e personale, i passeggeri potranno avvalersi delle ordinarie vie legali dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente o potranno esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.







# LA TUA OPINIONE E' IMPORTANTE PER NOI

Le tue segnalazioni, suggerimenti o reclami, sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.

A tale scopo abbiamo predisposto un apposito modulo che potrai richiedere al nostro ufficio informazioni oppure scaricare dal nostro sito web.

Potrai riconsegnarlo nell'apposito contenitore o in alternativa inviare la tua comunicazione per e-mail all'indirizzo [info@riminiairport.com](mailto:info@riminiairport.com), per posta all'indirizzo AIRiminum 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. 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](mailto:info@riminiairport.com).

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](mailto:info@riminiairport.com).

L'indicazione del Suo nome e recapito le consentirà di ricevere una risposta ai suggerimenti e reclami espressi.

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**

**CITTA' - CITY**

**TELEFONO - TELEPHONE**

**E - MAIL**

**NAZIONALITA' - NATIONALITY**

**DATA - DATE**

**FIRMA - SIGNATURE**

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.





TI ASPETTIAMO

