



Carta dei Servizi Guida ai 2021



Gentile cliente,

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

A seguito della pandemia da COVID-19 e delle conseguenti restrizioni agli spostamenti, il traffico aereo nel 2020 ha fatto registrare un tracollo a livello mondiale. Anche l'aeroporto di Crotone ha subito gli effetti nefasti dell'emergenza sanitaria, rimanendo chiuso per quattro mesi e perdendo più di due terzi del traffico passeggeri registrato nell'anno precedente. A fine anno l'aeroporto ha totalizzato poco più di 53.000 passeggeri ed un numero di voli pari a 534, tra atterraggi e decolli. Il traffico di linea è stato esclusivamente nazionale ed ha avuto come direttrice principale l'aeroporto di Bergamo. Nei primi mesi del 2020 è stato disponibile anche il collegamento di linea con Bologna.

Per il 2021 si spera di poter confermare tali destinazioni e si sta lavorando per poter offrire altri collegamenti con alcune importanti Compagnie aeree.

In merito ai servizi aeroportuali, nel corso del 2020 lo sforzo maggiore è stato posto alle misure di prevenzione dal contagio da virus COVID-19; le azioni poste in atto hanno consentito di ottenere recentemente l'accreditamento dell'Airport Council International, che attesta la grande attenzione posta da SACAL alle misure di salute e sicurezza, in accordo alle raccomandazioni ICAO, ai protocolli EASA e alle linee guida ACI.

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

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

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



Carta dei Servizi



INDICE

● Sezione I

| | |
|---|--------|
| Chi è SACAL | pag. 5 |
| Volare a Crotone | pag. 6 |
| La qualità in SACAL | pag. 6 |
| Monitoraggio della qualità dei servizi in aeroporto | pag. 6 |
| L'aeroporto e l'ambiente | pag. 7 |

● Sezione II

| | |
|--|--------|
| Azioni per il contenimento della pandemia COVID-19 | pag. 8 |
|--|--------|

● Sezione III

| | |
|----------------------|--------|
| Comunicare con SACAL | pag.10 |
|----------------------|--------|



CHI È SACAL

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

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

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

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

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

Inoltre, assicura i seguenti servizi:

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



VOLARE A CROTONE

L'aeroporto di Crotone collega la Calabria con alcune importanti città italiane e straniere, con collegamenti di linea (L) e charter (C): Di seguito vengono elencate le destinazioni proposte dai Vettori, che sono tuttavia soggette a variazioni, in funzione dell'andamento dell'emergenza sanitaria in corso:

- Bologna (L)
- Milano Orio/Bergamo (L+C)
- Verona (C)

Le compagnie aeree che nel 2021 hanno programmato di effettuare collegamenti con l'aeroporto di Crotone sono:

- Albastar
- Ryanair



LA QUALITÀ IN SACAL

La SACAL ha intrapreso da tempo il percorso della qualità, per il miglioramento continuativo dei servizi offerti e per la crescita dei propri risultati in termini di efficienza ed efficacia. Tale processo ha portato la SACAL, prima in Calabria tra le società di gestione aeroportuale, all'emissione della prima edizione della Carta dei Servizi per l'aeroporto di Lamezia Terme nel corso dell'anno 2000.

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

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

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IN AEROPORTO

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

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



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

La completezza e l'affidabilità dei dati riportati nella Carta dei Servizi sono verificati da ENAC prima della pubblicazione del presente documento.

Tuttavia, per ciò che concerne le performance della SACAL nell'anno 2020, i risultati ottenuti non erano assolutamente prevedibili e non sono comparabili con quelli degli anni passati, a causa dell'emergenza sanitaria in corso, che ha impattato in maniera drastica sul traffico aereo e ha reso necessaria la rimodulazione degli spazi in aerostazione, con limitazione degli accessi nell'area pubblica.

L' AEROPORTO E L'AMBIENTE

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

SACAL assicura il trattamento delle acque di prima pioggia della pista tramite appositi impianti di disoleazione.

Per quanto riguarda le sorgenti radioattive degli apparati di controllo, la SACAL assicura la necessaria attività di sorveglianza nucleare, tramite esperti esterni abilitati al ruolo, che assolvono a tutti gli obblighi legislativi in materia.

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



AZIONI PER IL CONTENIMENTO DELLA PANDEMIA COVID-19

Appena si sono diffuse le prime notizie di una possibile pandemia, nei primi mesi del 2020, SACAL ha avviato l'implementazione di una serie di misure per garantire la sicurezza di passeggeri e operatori in aeroporto.

- È stato attivato un protocollo che prevede operazioni intensificate di pulizia e sanificazione, concordato con l'Autorità sanitaria.
- Vengono eseguiti controlli giornalieri sulle scorte di prodotti di pulizia e disinfezione, per garantire la disponibilità di tali prodotti in qualsiasi momento; i prodotti utilizzati sono conformi alle indicazioni delle Autorità sanitarie e alle linee guida ENAC per l'emergenza COVID-19.
- Gli addetti alle pulizie sono stati istruiti sui rischi della pandemia, su come utilizzare i prodotti per la disinfezione e sulle aree a maggiore rischio che meritano particolare attenzione.
- A tutti gli operatori aeroportuali, e in particolare agli addetti alle pulizie, sono stati forniti specifici dispositivi di protezione individuale.
- Viene preferito l'imbarco/sbarco a piedi, quando non impedito da avverse condizioni meteorologiche, per evitare assembramenti durante l'utilizzo dell'autobus interpista.
- L'aria condizionata non viene rimessa in circolo e gli impianti vengono sanificati regolarmente.
- Vengono adottate politiche di distanziamento fisico in accordo alla normativa vigente e alle linee guida ENAC. All'interno del terminal, in tutte le aree bisogna mantenere una distanza di almeno 1 metro dalle altre persone. Segnaletica orizzontale e verticale rammenta tale obbligo. Il personale SACAL effettua la sorveglianza dinamica nelle diverse aree del terminal, per evitare eventuali assembramenti e adottare le azioni necessarie.
- In tutte le aree comuni sono stati installati dispenser di gel disinfettante per mani, appositamente segnalati e azionati da fotocellule, per evitare il contatto diretto.
- All'interno del terminal viene fatto rispettare l'obbligo per tutti d'indossare la mascherina, in accordo alla normativa vigente. I distributori automatici di bevande e snack ora sono riforniti anche con mascherine.
- Sono stati installati appositi contenitori dedicati alla raccolta di mascherine e guanti usati.
- Agli utenti e agli operatori che accedono nel terminal, sia dal lato strada, sia dal piazzale aeromobili, viene rilevata la temperatura corporea, tramite appositi termoscanner installati da SACAL, che non richiedono contatto con lo strumento di misura.
- Sono state predisposte procedure per gestire eventuali persone che presentino sintomi compatibili con la positività al virus.
- Gli screening all'ingresso in aerostazione vengono effettuati in modo da ridurre per quanto possibile i disagi ai passeggeri, sotto la supervisione di personale SACAL.
- Sono stati limitati gli accessi in aerostazione esclusivamente a chi ha un valido motivo per accedere, in accordo alle raccomandazioni delle linee guida ENAC. Tali limitazioni sono chiarite sul sito www.sacal.it e sulla segnaletica posta in prossimità dell'ingresso dell'aerostazione.
- Nell'area check-in è stata installata apposita segnaletica verticale e orizzontale, che indica la corretta distanza per l'accodamento. Tramite annunci registrati viene ribadito l'obbligo di distanziamento. I banchi per l'accettazione sono dotati di schermi parafiatto. Il sito web della SACAL raccomanda di effettuare il check-in on-line ogni volta che ciò è possibile.
- Ai controlli di sicurezza, gli addetti al controllo indossano guanti e mascherine che sostituiscono frequentemente e sono stati istruiti sulle misure da adottare per ridurre il rischio di contagio. I vassoi per gli effetti personali e le attrezzature di controllo vengono

sanificati regolarmente. Le carte d'imbarco vengono controllate con lettori che non richiedono il contatto diretto. Specifica segnaletica orizzontale aiuta a mantenere la corretta distanza durante l'accodamento.

- Gli operatori aeroportuali utilizzano una postazione di controllo differente da quella dei passeggeri, per non creare commistione.
- In caso di approfondimento dei controlli, vengono adottate metodologie particolari, per evitare la vicinanza tra il passeggero e l'addetto al controllo.
- Nelle sale imbarchi è stata modificata la disposizione dei banchi, per garantire la sicurezza degli operatori e dei passeggeri. I banchi sono dotati di schermi parafiato e di lettori di carte d'imbarco che non richiedono il contatto diretto.
- Le sedute sono state distanziate e vengono sanificate regolarmente. Sul pavimento è stata apposta specifica segnaletica che indica la corretta distanza da mantenere durante l'accodamento. Gli interventi di pulizia e sanificazione sono stati intensificati.
- Agli arrivi, i passeggeri vengono sottoposti al controllo della temperatura corporea. Eventuali passeggeri con sintomi vengono isolati in appositi locali e assistiti dal personale sanitario. Nell'area di riconsegna bagagli, apposita segnaletica sul pavimento indica le posizioni da mantenere durante l'attesa dei bagagli.
- L'ufficio per l'assistenza bagagli dispone di vetrata di separazione tra operatore e passeggero. In prossimità dell'ufficio è disponibile il distributore di gel disinfettante. Segnaletica orizzontale indica la corretta distanza da mantenere per chi ha bisogno di assistenza.
- I carrelli bagagli vengono sanificati regolarmente, così come i bagni, i corrimani, le maniglie e le pulsantiere dell'ascensore.
- Sul bancone del bar nella hall dell'aerostazione sono stati installati schermi parafiato. Con segnaletica sul pavimento viene indicata la corretta distanza da mantenere.
- L'uscita del terminal è guidata da barriere, che evitano la commistione tra passeggeri in arrivo e altri utenti/operatori.
- Una task force aeroportuale (COVID Action Group) accerta la corretta implementazione delle misure concordate e verifica l'efficacia delle misure stesse.
- Gli operatori aeroportuali sono stati istruiti sulle misure da adottare per il contenimento del rischio da contagio. La formazione, ove possibile, viene erogata a distanza.

Grazie a tutte queste azioni poste in atto, l'aeroporto di Crotone non ha registrato criticità sotto l'aspetto sanitario e ha ricevuto nel gennaio 2021 l'accreditamento da parte dell'Airport Council International (ACI) per aver aderito al progetto AHA (Airport Health Accreditation).

L'accreditamento da parte di ACI riconosce l'impegno profuso da SACAL nell'attuazione di misure per la salute e sicurezza, in accordo alle raccomandazioni degli organismi mondiali ed europei dell'aviazione civile e della sanità (ICAO, EASA, ECDC, ACI Europe).



COMUNICARE CON SACAL

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

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

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

Per consentirVi di comunicare con noi in maniera semplice ed efficace, è a Vostra disposizione il nostro indirizzo e-mail: *info@sacal.it*.

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

*S.A.CAL. S.p.A.
Direzione Generale – Ufficio Comunicazioni Clienti
c/o Aeroporto Civile Internazionale
88046 Lamezia Terme (CZ) – ITALY*

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

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

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

I dati annuali statistici sui reclami ricevuti da SACAL sono comunicati a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso il nostro ufficio informazioni.



Aeroporto di Crotone

SUGGERIMENTO / SEGNALAZIONE / RECLAMO
SUGGESTION / REPORT / CLAIM

| | | | |
|--|---|---------------------------|--|
| Nome <i>Name</i> | | Cognome <i>Surname</i> | |
| e-mail <i>e-mail</i> | | Tel. <i>Ph.</i> | |
| Indirizzo di residenza <i>Permanent Address</i> | | | |
| Città <i>City</i> | CAP <i>Post code</i> | Nazione <i>Country</i> | |
| Recapito temporaneo (valido fino al ...) <i>Temporary Address (validity)</i> | | | |
| Città <i>City</i> | CAP <i>Post code</i> | Nazione <i>Country</i> | |
| Testo <i>Text</i> | | | |
| Data <i>Date</i> | I dati personali comunicati saranno trattati da S.A.CAL esclusivamente per consentire un riscontro al presente rapporto, in accordo a quanto previsto dalla informativa disponibile sul sito internet www.sacal.it , sezione "privacy". --- <i>The above personal data will be processed by S.A.CAL exclusively in order to provide an answer to this report, in accordance with the procedure published on the web site www.sacal.it, section "privacy".</i> | | |
| In caso di reclamo, S.A.CAL. si impegna a riscontrare il presente rapporto entro 30 giorni dalla ricezione. --- <i>In case of claim, S.A.CAL. will answer to this report within 30 days.</i> | | | |

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

Suggerimento n° _____ Segnalazione n° _____ Reclamo n° _____ Ricezione in data: _____
 Unità/Ente competente: _____ Riscontro al Cliente in data: _____ Firma: _____

Mod. QSM 101 Rev. 0

1/1



Spett.le
 S.A.CAL. s.p.a.
 Direzione Generale – Ufficio Comunicazioni Clienti
 c/o Aeroporto Civile Internazionale
 88046 Lamezia Terme (CZ)



Guida ai Servizi

INDICE

| | |
|--|---------|
| L'aeroporto di Crotone | pag. 14 |
| Come si arriva in aeroporto | pag. 15 |
| Orientarsi in aeroporto | pag. 16 |
| Parcheggi | pag. 17 |
| Servizi di autonoleggio | pag. 17 |
| Informazioni utili per il passeggero | pag. 18 |
| Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione | pag. 20 |
| Numeri di pubblica utilità | pag. 23 |

L'AEROPORTO DI CROTONE

L'Aeroporto di Crotona, situato nel comune di Isola Capo Rizzuto, è l'aeroporto di riferimento per l'utenza residente nella provincia crotonese e nella fascia ionica delle province limitrofe.

Dall'aeroporto sono facilmente raggiungibili molte tra le più importanti località turistiche e culturali della Calabria.

L'aeroporto di Crotona dista:

- 4,5 Km dal centro di Isola Capo Rizzuto e 12 Km dalla sua area marina protetta
- 14 Km dalla città e dal porto di Crotona
- 14 Km dalla fortezza aragonese di Le Castella
- 19 Km dal parco archeologico di Capo Colonna
- 41 Km dal borgo storico di Santa Severina
- 47 Km da Cirò Marina
- 57 Km da Catanzaro
- 61 Km dal sito archeologico di Roccelletta di Borgia
- 65 Km da San Giovanni in Fiore
- 69 Km dalla stazione sciistica di Villaggio Palumbo – Sila
- 76 Km da Soverato
- 87 Km dallo svincolo dell'autostrada A2
- 87 Km dalla stazione sciistica di Camigliatello – Sila
- 105 Km da Rossano
- 114 Km da Corigliano Calabro
- 121 Km da Cosenza
- 124 Km da Vibo Valentia
- 124 Km dal porto turistico dei laghi di Sibari
- 143 Km da Tropea



COME SI ARRIVA IN AEROPORTO

In auto:

Da Crotone: SS 106 Jonica (direzione sud).

Da Catanzaro: SS 106 Jonica (direzione nord).

Da Cosenza / Vibo Valentia / Reggio Calabria: Autostrada A2 fino a Lamezia Terme, SS 280 fino a Catanzaro e SS 106 Jonica.

In treno:

Le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Isola Capo Rizzuto e Crotone.

Per orari ed altre informazioni sui collegamenti ferroviari sono disponibili il sito internet ed il call center Trenitalia (www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Orario-ferroviario, tel. 06 3000).

In autobus:

L'aeroporto è collegato alla città di Crotone e alle altre località, tramite autobus di linea regionali delle Autolinee Romano). Per informazioni su orari e tariffe: Tel. +39 0962 21709, sito web www.autolineeromano.com.



ORIENTARSI IN AEROPORTO

L'aeroporto è dotato di un accesso sulla SS106 che conduce direttamente all'aerostazione.

All'interno dell'aerostazione sono presenti gli uffici della Società di gestione.

I parcheggi sono posti di fronte all'aerostazione, a circa 30 m di distanza.

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



PARCHEGGI

L'area parcheggio dell'aeroporto "Sant'Anna" di Crotone dispone di 87 posti auto, di fronte l'aerostazione, a circa 30 metri dall'ingresso del terminal.

Il parcheggio non è custodito. La sosta è normalmente a pagamento, ma in questo periodo di emergenza sanitaria l'accesso è gratuito.

All'interno dell'area parcheggio n.2 posti auto sono riservati ai passeggeri a ridotta mobilità.

In prossimità dell'ingresso del terminal, è riservato un ulteriore stallo per il solo carico e scarico dei passeggeri a ridotta mobilità.

I taxi e gli autobus possono sostare davanti l'aerostazione, negli stalli dedicati.

SERVIZI DI AUTONOLEGGIO

Gli uffici sono all'interno dell'aerostazione, in zona arrivi, mentre i posti auto riservati alle società di autonoleggio sono situati di fronte al terminal passeggeri, a circa 30 metri.

Attualmente la società di autonoleggio operativa in aeroporto è:

avis budget group

Tel + 39 0962 29102



INFORMAZIONI UTILI PER IL PASSEGGERO

Controlli di sicurezza

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

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

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

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

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

Formalità doganali

Effetti personali del passeggero

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

Trasporto valuta

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

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

Formalità sanitarie

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



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

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

In questo periodo di emergenza sanitaria mondiale, le disposizioni sanitarie dei diversi Stati cambiano frequentemente, per cui è opportuno informarsi continuamente sull'effettiva possibilità di raggiungere la meta desiderata prima di effettuare qualsiasi viaggio.

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



SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

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

- Ufficio per l'assistenza bagagli. Non è disponibile il servizio di deposito bagagli.
- Sala Amica, nella zona centrale della hall dell'aerostazione, dove i passeggeri a ridotta mobilità e le famiglie con neonati possono sostare in tranquillità, in attesa del proprio volo o di eventuali accompagnatori.
- Fasciatoio per i neonati, presso la toilette del terminal vicino la Sala Amica.
- Postazione di primo soccorso sanitario, gestito da personale medico specializzato. Il servizio è sempre attivo durante l'operatività aeroportuale ed è dotato di autoambulanza, defibrillatore e medicinali per il primo intervento.
- Ufficio oggetti smarriti, al piano superiore dell'aerostazione, gestito da SACAL.
- Postazioni di ricarica per telefoni cellulari, tablet e altri dispositivi portatili, disponibili nelle aree comuni dell'aerostazione.
- Carrelli portabagagli gratuiti.
- Bar nella hall dell'aerostazione. Gli orari di apertura variano in funzione della programmazione dei voli in arrivo e partenza.
- Distributori automatici di bevande e snack, nella hall principale (zona arrivi) e nella sala imbarchi.

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

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

Per ulteriori informazioni e per richiedere assistenza, potete consultare la pagina del nostro sito <http://crotoneairport.it/azienda/prm/> o contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

Tel: +39 0962 794811 (selezionare il n.4) - e-mail: crv.operation@sacal.it



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

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

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



NUMERI UTILI

| In aeroporto | Contatti telefonici | Orario di servizio |
|---|---------------------|---------------------------|
| Centralino | 0962 794811 | H24 (servizio automatico) |
| Infopoint SACAL | 0968.414385 | 8:00 - 20:00 |
| Biglietteria/Assistenza bagagli (Aviapartner) | 0962 794811 sel. 2 | In coincidenza con i voli |
| Ufficio oggetti smarriti | 0962 794811 sel. 3 | 11:00 - 19:00 |
| Assistenza Passeggeri a Ridotta Mobilità | 0962 794811 sel. 4 | In coincidenza con i voli |
| Dogana | 0962 794811 sel. 5 | In coincidenza con i voli |
| Pubblica utilità | | |
| Ospedale | 0962 924111 | H24 |
| Vigili del Fuoco | 115 | H24 |
| Polizia di Stato | 113 | H24 |
| Carabinieri | 112 | H24 |
| Polizia Municipale | 0962 797970 | Lun => Sab 9:00 - 12:00 |
| Trenitalia – Informazioni sui treni | 06 3000 | H24 (servizio automatico) |

| Autolinee per i maggiori centri | | |
|---------------------------------|------------|-------------------------|
| Gruppo Romano | 0962 21709 | Lun => Sab 6:30 - 18:30 |
| | | |
| | | |