

Carta dei Guida ai Servizi 2023



Gentile cliente,

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

Nel 2022 lo scalo Tito Minniti di Reggio Calabria ha totalizzato 202.386 passeggeri, con un incremento del 37% rispetto all'anno precedente, e un numero di voli pari a 4.150, tra atterraggi e decolli, con un aumento dei voli di linea del 58% in più rispetto al 2021.

Il traffico di linea è stato esclusivamente nazionale ed ha avuto come direttrici principali gli aeroporti di Roma e Milano Linate. Nel periodo estivo è stato operativo anche un collegamento di linea con Torino.

Per il 2023, sono confermati i servizi di linea per Roma e Milano Linate.

In merito ai servizi aeroportuali, in aggiunta a quelli esistenti, a breve saranno disponibili direttamente in aerostazione due Compagnie di autonoleggio.

Nel 2022 è stato avviato il primo cantiere di un ambizioso programma d'investimenti, teso a rendere in pochi anni l'aeroporto di Reggio Calabria più moderno e funzionale. L'aerostazione sarà completamente rinnovata e la sala imbarchi sarà ampliata, mentre le infrastrutture di volo saranno rese più sicure, con impianti di tecnologia avanzata, anche in termini di sostenibilità.

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

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



Carta dei Servizi



INDICE

● Sezione I

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

● Sezione II

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

● Sezione III

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



CHI È SACAL

La **S.A.CAL. S.p.A.**, Società Aeroportuale Calabrese, è il soggetto gestore dei tre aeroporti calabresi (Reggio Calabria, Lamezia Terme, Crotone), 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 87,75% delle azioni detenute da enti pubblici e 12,25% in mano ad investitori privati.

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

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

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

Inoltre, assicura i seguenti servizi:

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



VOLARE A REGGIO CALABRIA

L'aeroporto di Reggio Calabria collega la Calabria con le più importanti città italiane. Di seguito vengono elencate le destinazioni di linea già programmate per il 2023 dai Vettori:

- Milano Linate
- Roma Fiumicino

L'unica compagnia aerea che effettua collegamenti di linea dall'aeroporto di Reggio Calabria durante tutto l'anno è ITA Airways.

Nell'aeroporto operano anche alcune compagnie per collegamenti charter, in concomitanza di eventi sportivi.



LA QUALITÀ IN SACAL

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

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

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

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

L' AEROPORTO E L'AMBIENTE

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

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

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

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



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IN AEROPORTO – SINTESI DEI RISULTATI

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

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

L'insieme degli indicatori e le modalità di rilevazione degli stessi soddisfano i criteri, validi per tutti gli aeroporti italiani, concordati tra ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), Assaeroporti e rappresentanti di compagnie aeree, *handler*, *tour operator* e associazioni di consumatori. La Carta dei Servizi viene verificata e approvata da ENAC prima della pubblicazione.

Per ciò che concerne le *performance* registrate nell'anno 2022, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'aeroporto di Reggio Calabria si attesta generalmente su valori medio-alti, con alcune eccezioni.

La soddisfazione espressa nel 2022 dai passeggeri, con percentuali quasi sempre compresa tra il 75% ed il 100%, conferma che la qualità percepita è in molti casi adeguata.

Molto buoni risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza e sui servizi sportello/varco, con percentuali di utenti soddisfatti superiori al 90%.

Risultati non soddisfacenti si sono riscontrati per l'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (c'è soltanto un ascensore) e degli impianti di climatizzazione.

SACAL ha in programma nei prossimi anni ingenti investimenti infrastrutturali per migliorare questi servizi.

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

Eccellenti, per la maggioranza degli indicatori, i risultati relativi alla qualità dei servizi di assistenza percepita dai "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)", con percentuali di utenti soddisfatti superiori al 97%.



INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2022 e gli impegni per l'anno 2023, formulati in base ai risultati ottenuti negli ultimi anni ed ai piani di miglioramento che intendiamo realizzare a breve.

Si fa presente che i valori posti come obiettivi per il 2023 risultano in alcuni casi inferiori ai risultati raggiunti nel 2022. Ciò è giustificato dall'ulteriore incremento di traffico previsto nel 2023 che, a parità di infrastrutture, rende meno confortevole la permanenza in aeroporto e più probabile il verificarsi di disservizi nei momenti di picco.

Sicurezza del viaggio

Registriamo da anni un ottimo livello di soddisfazione dei passeggeri sul servizio offerto ai passeggeri in partenza. SACAL ha in funzione anche gli apparati per il controllo dei liquidi a fini medici o per regimi dietetici speciali (tra cui gli alimenti per neonati); inoltre mantiene costantemente aggiornati gli apparati di controllo.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	98%	98%

Sicurezza personale e patrimoniale

I passeggeri apprezzano la sicurezza del nostro scalo. Non si registra alcun furto alle autovetture in sosta nei parcheggi SACAL, dotati di sistemi di videosorveglianza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	93%	98%

Regolarità del servizio

I voli in ritardo sono diminuiti rispetto agli anni precedenti. I bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto si mantengono su valori irrilevanti. I tempi di attesa per la riconsegna dei bagagli sono risultati decisamente veloci, nonostante l'incremento del traffico, e i tempi per lo sbarco dei passeggeri sono stati in linea con le aspettative. Nonostante tali ottimi risultati, nel 2022 i clienti si sono dichiarati non pienamente soddisfatti della regolarità dei servizi.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	84,4%	85%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0,1‰	0,5‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	8'07"	15'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	13'34"	20'



Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero (tempo tra blocco aeromobile e inizio sbarco)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	4'43"	4'30"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	76%	80%

Pulizia e condizioni igieniche

Nel 2022 i giudizi dei passeggeri sono leggermente peggiorati, come conseguenza del maggior traffico registrato nello scalo. SACAL si impegna a migliorare le performance nel corso del 2023.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	78%	85%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	87%	90%

Confort nella permanenza in aeroporto

Il giudizio complessivo dei passeggeri relativo al confort offerto dal nostro scalo è stato abbastanza positivo. Per venire incontro alle esigenze dei passeggeri, abbiamo incrementato il numero di carrelli portabagagli e stiamo progettando l'ampliamento della sala imbarchi, con discesa dall'area check-in tramite scala mobile e un nuovo ascensore e impianti di climatizzazione completamente rinnovati.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	68%	70%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	57%	56%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	60%	70%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	75%	75%

Servizi aggiuntivi

L'aerostazione, strutturato su due livelli, presenta attualmente un'attività commerciale nella hall del terminal dedicata alla ristorazione. Anche in sala imbarchi è presente un punto bar, dove potete trovare anche prodotti tipici calabresi. Gli orari di apertura sono coerenti con gli orari dei voli.

Le postazioni di ricarica per i vostri dispositivi elettronici sono nell'area della hall in cui è collocato anche il bar/tavola calda.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	89%	86%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	100%

Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	85%	83%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	87%	85%

Servizi di informazione alla clientela

Sul nostro sito web, disponibile all'indirizzo www.sacal.it/it/reggio-calabria, potrete trovare gli aggiornamenti in tempo reale sugli orari dei voli, oltre a tutte le informazioni sul nostro aeroporto.

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

La maggioranza dei passeggeri dimostra di apprezzare i sistemi informativi dell'aerostazione, con monitor che riportano gli orari dei voli e altre notizie e informazioni utili ai passeggeri. Sono inoltre disponibili alcuni grandi totem che indicano la posizione dei diversi servizi.

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	77%	75%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	79%	80%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	85%	88%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security)	% passeggeri soddisfatti	89%	87%
Percezione complessiva efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica)	% passeggeri soddisfatti	87%	90%

Servizi sportello/varco

Nel 2022 si sono registrati tempi ai check-in ed ai controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza ampiamente contenuti entro il target prefissato. La soddisfazione dei passeggeri per tali servizi si è attestata su valori di eccellenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	96%	94%
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	4'56"	10'
Percezione del tempo di attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	98%	97%
Tempo di attesa in coda ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	5'11"	10'

Integrazione modale

Il giudizio sulla segnaletica stradale è stato superiore alle aspettative.

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	81%	80%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	71%	75%



QUALITÀ DEI SERVIZI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Con la Circolare GEN-02B, ENAC ha definito gli indicatori della qualità da monitorare per i servizi erogati dai Gestori aeroportuali a favore dei “Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)”.

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

Gli indicatori che seguono attestano i risultati qualitativi raggiunti dal servizio di assistenza fornito nel 2022 da SACAL ai PRM che utilizzano l'aeroporto di Reggio Calabria per i propri spostamenti.

Efficienza dei servizi di assistenza

I tempi di attesa per ricevere assistenza sono risultati anche nel 2022 contenuti su livelli adeguati, anche se non agli stessi livelli del 2021, anno in cui il traffico era abbondantemente inferiore ai valori del 2022. Per tutti gli indicatori, i valori conseguiti e promessi sono migliori rispetto ai target fissati dal Doc. 30 dell'ECAC. Ciononostante, SACAL raccomanda a passeggeri e vettori di provvedere anticipatamente alla prenotazione dell'assistenza, per poter fruire di un servizio ottimale. Il passeggero dovrebbe richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o agli operatori turistici al momento della prenotazione del volo o, al più tardi, 48 ore prima della partenza, per consentire alla compagnia aerea di avvisare in tempo utile l'aeroporto.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10'00"	9'
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa nel 90% dei casi	9'57"	10'
Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	2'12"	4'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	7'54"	7'

Sicurezza per la persona (safety)

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

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	93%	98%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	98%

Informazioni in aeroporto

Il personale dedicato all'assistenza dei PRM fornisce tutte le indicazioni necessarie all'utenza.

La segnaletica interna evidenzia anche i servizi dedicati in esclusiva ai PRM (Sala Amica, toilette).

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sulla accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	90%	95%

Comunicazione con i passeggeri

L'assistenza SACAL è contattabile telefonicamente tutti i giorni e dispone di un indirizzo di posta elettronica dedicato. La rapidità della risposta alle richieste d'informazioni è garantita dal presidio costante degli addetti negli orari di operatività dell'aeroporto.

Nel 2022 SACAL non ha ricevuto reclami per i servizi erogati agli oltre 4000 passeggeri PRM assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,0‰	0,05‰

Confort in aeroporto

La sala dedicata ai PRM è accanto al bar della hall, prima dei controlli di sicurezza. Nella sala imbarchi è disponibile un'area riservata ai PRM.

Le toilette per PRM sono disponibili in tutte le zone dell'aerostazione.

Sul marciapiede antistante il terminal è attiva una colonnina tramite la quale è possibile richiedere assistenza. Dai parcheggi aeroportuali è possibile contattare il personale dedicato telefonando al n. 0965 029472.

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

Nel corso del 2023 sono previste alcune azioni di miglioramento sulle infrastrutture aeroportuali.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	90%	96%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	97%	98%

Aspetti relazionali e comportamentali

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%



COMUNICARE CON SACAL

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

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

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

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

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

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

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

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

I dati annuali statistici sui reclami ricevuti da SACAL sono comunicati a chiunque li richieda e sono disponibili presso il nostro Ufficio Comunicazioni Clienti centralizzato.

Reclami che riguardano l'assistenza ai PRM in aeroporto:

in caso di mancata risposta da parte di SACAL o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua rispetto alle previsioni del Reg. CE 1107/2006 a tutela dei PRM, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC (Autorità dell'aviazione civile) tramite il modulo online o le altre modalità precisate nel sito istituzionale www.enac.gov.it per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 1107/2006 ai soli fini sanzionatori.

Reclami ed 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.

Reclami in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato:

In caso di mancata risposta da parte della Compagnia Aerea o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 261/2004, ai soli fini sanzionatori, attraverso gli appositi moduli online reperibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it.

Reclami che riguardano l'assistenza ai PRM a bordo dell'aeromobile:

In caso di mancata risposta da parte della Compagnia Aerea o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 1107/2006, ai soli fini sanzionatori, attraverso gli appositi moduli online reperibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it.

Indipendentemente dal reclamo e dall'invio dello stesso a ENAC, nel caso in cui riteniate la risposta ottenuta a Voi sfavorevole o non completamente soddisfacente, potrete avanzare istanza presso le competenti Autorità giudiziarie nei confronti del Vettore o del Gestore aeroportuale.

In aerostazione, in appositi espositori, o sul sito web https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_it.htm sono disponibili informazioni sui diritti dei passeggeri, che potete consultare in caso di necessità.



Aeroporto di Reggio Calabria

SUGGERIMENTO / SEGNALAZIONE / RECLAMO
SUGGESTION / REPORT / CLAIM

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

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

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

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



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



Guida ai Servizi

INDICE

L'aeroporto di Reggio Calabria	pag. 21
Come si arriva in aeroporto	pag. 21
Orientarsi in aeroporto	pag. 23
Parcheggi	pag. 24
Servizi di autonoleggio	pag. 25
Informazioni utili per il passeggero	pag. 26
Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione	pag. 28
Numeri di pubblica utilità	pag. 31

L'AEROPORTO DI REGGIO CALABRIA

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

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

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

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

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

COME SI ARRIVA IN AEROPORTO

In auto:

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

In treno:

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



In autobus:

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

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

Gli orari variano con le stagioni e possono essere richiesti direttamente alla società ATAM (numero verde tel. 800 282 600, e-mail info@atam.rc.it, Front Office presso Terminal bus ATAM - Largo delle Botteghe - Reggio Calabria) dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì, il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00) o consultabili presso le bacheche pubbliche posizionate alle fermate cittadine.

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

La costa ionica reggina è collegata con l'aeroporto tramite un servizio bus delle Autolinee Federico (www.autolineefederico.it, tel. 0965 644747), che parte/arriva da/a Caulonia, facendo sosta nei maggiori centri attraversati (Roccella, Marina di Gioiosa, Siderno, Locri, Bovalino, Bova, Melito P.S., ecc.). Analogo servizio viene fornito da Bovalino fino all'aeroporto da parte di Mediterraneabus (www.mediterraneabus.com, tel. 0965 639009, 0964 66693, segreteria@mediterraneabus.it).

In taxi:

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

È possibile prenotare corse ai numeri telefonici 0965 27450 o 0965 27550.



ORIENTARSI IN AEROPORTO

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

All'interno dell'aerostazione sono presenti gli uffici della società di gestione e dei vettori presenti sullo scalo.

I parcheggi per le autovetture sono posti di fronte all'aerostazione.

Gli uffici degli autonoleggi sono in parte nella hall arrivi del terminal e in parte ospitati in una palazzina dedicata, posizionata a circa 250 m di distanza, all'uscita dall'area aeroportuale.

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



PARCHEGGI

L'aeroporto di Reggio Calabria dispone di due ampi parcheggi, **Parcheggio Centrale** e **Parcheggio Pineta**, con 180 posti auto totali, aperti tutti i giorni **h24**.

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

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

ABBONAMENTI	Parcheggio Pineta
Abbonamento mensile	€ 77.20

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

All'interno dell'area parcheggio n.4 posti auto sono riservati ai PRM che hanno diritto al parcheggio gratuito negli stalli riservati, previa esibizione, al personale SACAL preposto, del contrassegno unitamente al ticket del parcheggio.



SERVIZI DI AUTONOLEGGIO

All'interno dell'aerostazione passeggeri, nella hall arrivi, sono situati gli uffici delle società Noleggiare e Sicily by car. I parcheggi per le autovetture di tali compagnie sono situati accanto agli uffici nel parcheggio Pineta, a 70 metri dal terminal.

Gli uffici delle altre società di autonoleggio sono situati all'uscita dell'area aeroportuale, a circa 250 metri dal terminal passeggeri. I parcheggi dedicati sono accanto a tali uffici.

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



Tel + 39 0965 636005



Tel + 39 0965 643023



Tel + 39 0965 643093



Tel + 39 0965 643134



Tel. + 39 345 6945097



Tel + 39 0965 645422



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, 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.viaggiare Sicuri.it aggiornato a cura del Ministero degli Affari Esteri.



SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

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

- Un ufficio per l'assistenza bagagli, con banco dedicato ai voli assistiti di tutte le Compagnie. Non è disponibile il servizio di deposito bagagli.
- Una sala Amica, dove i "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)" e le famiglie con neonati possono sostare in tranquillità, in attesa del proprio volo o di eventuali accompagnatori. Inoltre, presso la toilette vicina alla Sala Amica è disponibile il fasciatoio per i neonati.
- Un ufficio oggetti smarriti, gestito da SACAL, vicino alla Sala amica, prima dei controlli di sicurezza.
- Postazione di primo soccorso sanitario, gestito da personale medico specializzato. Il servizio è sempre attivo ed è dotato di autoambulanza, defibrillatore e medicinali per il primo intervento.
- Servizi di ristorazione, che comprendono un bar/tavola calda accanto l'area check-in, un bar nella sala imbarchi e distributori automatici di bevande e snack nella sala imbarchi e al centro della hall dell'aerostazione.
- Postazioni di ricarica per telefoni cellulari, tablet e altri dispositivi portatili, disponibili in tutte le aree comuni dell'aerostazione.
- Carrelli portabagagli gratuiti.

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

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

Potete contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

Tel: 0965 029472 - e-mail: prm.reg@sacal.it – aoc.reg@sacal.it

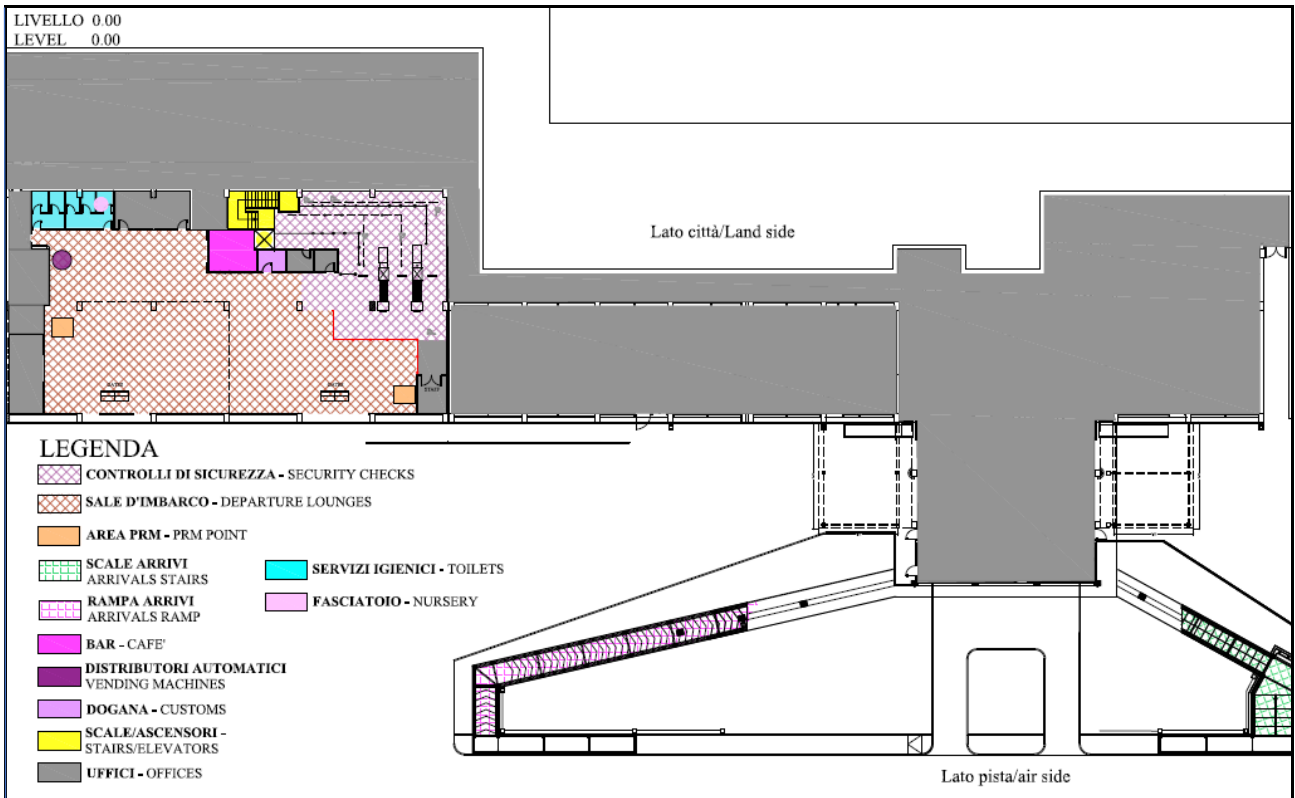
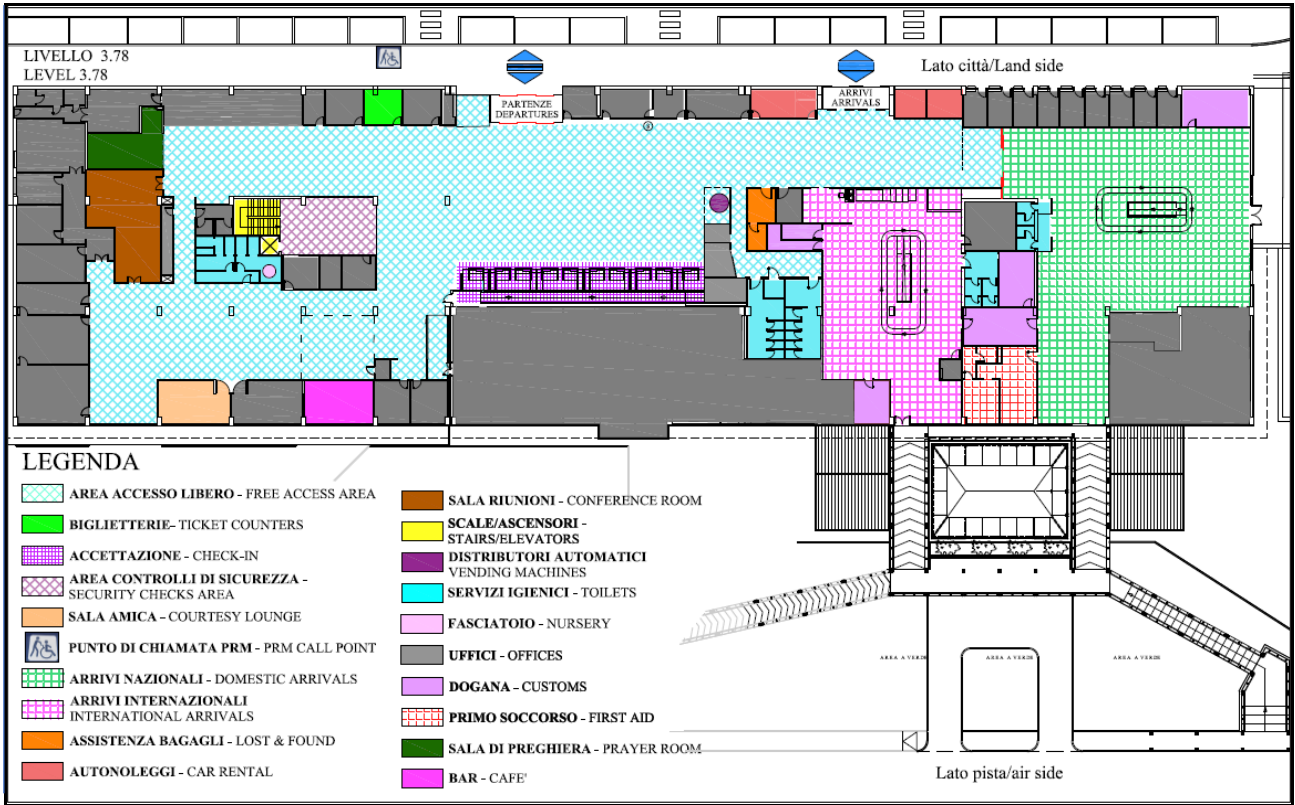


Ulteriori informazioni sull'assistenza ai PRM sono disponibili nella sezione "Assistenze speciali" del sito web <https://sacal.it/it/services/assistenze-speciali-reggio-calabria/>.

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

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

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



NUMERI UTILI

In aeroporto	Contatti	Orario di servizio
Informazioni sull'aeroporto	0965 029472	5:00-8:30, 13:30-24:00
Assistenza Passeggeri con disabilità o a Mobilità Ridotta	0965 029472	5:00-8:30, 13:30-24:00
Servizio Sanitario Aeroportuale	0965 029477	H24
Ufficio Oggetti Smarriti	0965 029472	
Assistenza bagagli Aviapartner	0965 636044	In coincidenza con i voli assistiti
Parcheggio a pagamento	345 9727069	14:00-20:00
Taxi	0965 27450	In coincidenza con i voli
Direzione Aeroportuale ENAC	0965 638219	Lun => Ven 8:00-15:30
Carabinieri	0965 642312	8:30-20:30
Dogana	0965 029478	7:00-19:00
Guardia di Finanza	0965 029479	6:00-24:00
Polizia di Frontiera	0965 643463	H24
Pubblica utilità		
Ospedale	0965 397111	H24
Vigili del Fuoco	155	H24
Stazione Ferroviaria Reggio Calabria Centrale	0965 324191	
Polizia Municipale	0965 53004	H24
Autolinee per i maggiori centri		
ATAM	800 282 600	Lun => Ven 8:30-12:30; Mar + Gio 15:00-17:00
Autolinee Federico	0965 644747	Lun => Ven 9:00-17:30; Sab 9:00-13:00, 15:00-16:30
Mediterraneabus	0964 66693	Lun => Sab 9:00-17:30

Agg. Marzo 2023