

INTERNAZIONALE DI RIMINI E SAN MARINO

CARTA DEI SERVIZI
2024

INDICE

Introduzione	3
L'impegno del Fellini per la qualità	4
Chi è AIRimum 2014 S.p.A.	6
La politica ambientale	9
Indicatori di qualità	11
Indicatori di qualità PRM	20
Guida ai servizi	24
Contatti	25
Come raggiungerci	26
Trasporti	27
Parcheggio aeroportuale	28
I nostri servizi	29
Servizi al passeggero con disabilità e a ridotta	
Mobilità	32
Il Terminal	34
Suggerimenti per un viaggio piacevole	36
Suggerimenti e reclami	43



GENTILE OSPITE

AIRimum 2014 S.p.A. (nel seguito AIRimum) ritiene fondamentale il rapporto con i propri clienti/passeggeri per cui redige questa Carta dei Servizi, stipulando un "patto" teso ad informarlo sui servizi attualmente offerti e sui miglioramenti che intende mettere in campo per implementare le proprie performance. L'attenzione alla qualità dei servizi, non viene quindi vissuta da AIRimum come un obbligo, ma come un impegno preso con piacere nei confronti dei propri clienti/ospiti, per cui pone alla base del proprio sistema qualitativo i seguenti concetti:

- Cliente/ospite al centro della scena
- Continuo miglioramento dei processi per semplificare la vita degli utenti in aeroporto
- Valorizzazione e formazione delle risorse umane
- Trasparenza e non discriminazione nella possibilità di fruire a pieno titolo dei servizi offerti.



La Carta dei Servizi, aggiornata di anno in anno, mette nero su bianco questo impegno e la Guida ai Servizi aeroportuali intende rendere facilmente fruibile ai nostri ospiti i servizi che abbiamo il piacere di offrire loro.

L'impegno del Fellini per la qualità



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 dell'accoglienza" che ha reso famosa la Romagna 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.

L'impegno del Fellini per la qualità



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.

Chi è 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.

Dal 1 aprile 2015 l'Aeroporto è gestito da AIRiminum 2014 S.p.A., una società completamente privata che, proprio per questo, rappresenta un modello abbastanza originale nel panorama italiano per aeroporti di queste dimensioni, dominato dalla presenza di gestori "pubblici".





Chi è AIRimum 2014?

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

Sul suo territorio di pertinenza insistono più di 40.000 aziende e oltre ai residenti, la Riviera dell'Emilia Romagna ha potuto contare nel 2023 su 7.922.000 arrivi che hanno prodotto oltre 40.000.000 presenze con un aumento dell'11,5 % per quanto riguarda gli arrivi su periodo pre-Covid. Ma ciò che più ci inorgoglisce è l'aumento del turismo straniero che passa dal 26,3% al 28,3% e sul quale crediamo di aver contribuito in maniera determinante.

I PASSEGGERI

Nonostante il perdurare del conflitto russo-ucraino, che ha azzerato il nostro primo e secondo mercato di riferimento, non sono mancati i passeggeri provenienti dall'estero attraverso le nostre 15 destinazioni. Sul nostro scalo, nel 2023, sono transitati 281.864 passeggeri e se si tiene conto della mancanza di passeggeri russi e ucraini, questo risultato è il terzo di tutti i tempi per l'Aeroporto di Rimini e prelude ad una performance ancora migliore per il 2024.

LA SOCIETÀ DI GESTIONE

Dall'inizio della sua gestione AIRimum ha perseguito la riorganizzazione interna del Terminal, la razionalizzazione delle procedure di imbarco e sbarco dei passeggeri, la ristrutturazione della rete commerciale interna e la riqualificazione dei servizi interni ed esterni all'infrastruttura aeroportuale.

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, AIRimum ha potuto presentare ufficialmente il suo Masterplan che prevede una completa ristrutturazione del terminal e delle altre aree operative con ingenti investimenti sia a breve che a medio termine.

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.

AIRimum 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.

Altri servizi

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

Aircourtesy

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



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: ASSICURARE A TUTTI L'ACCESSO A SISTEMI DI ENERGIA ECONOMICI, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E MODERNI

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.

La previsione di un impianto fotovoltaico da 1 megaVat, interno al sedime aeroportuale, consentirà di raggiungere la quasi completa autosufficienza riducendo conseguentemente anche le emissioni di CO2.



GOAL 12: GARANTIRE MODELLI SOSTENIBILI DI PRODUZIONE E DI CONSUMO

Continua in questo senso l'adesione al progetto «Romagna Plastic Free» riducendo l'uso della plastica in genere e promuovendo l'uso della plastica riutilizzabile ove (per motivi di sicurezza) risultava impossibile eliminarla.

In linea con la strategia di riduzione delle fonti di inquinamento, è stato completato con l'acquisto di trattorini elettrici il progetto transnazionale ADRIGREEN, finanziato dall'Unione Europea, che si proponeva di ridurre le emissioni in atmosfera finanziando, proprio l'acquisto di mezzi elettrici.

Inoltre Airimum si è attivata con successo per accedere ad altri fondi statali destinati al rinnovamento dei propri mezzi di rampa a propulsione elettrica.



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 2024 campagne di sensibilizzazione e training specifici a tutti i livelli aziendali.



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 qualità

Il periodo di riferimento della Carta dei Servizi, è quello che va dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 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 419 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 qualità

Sicurezza del viaggio

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione dell'efficienza del servizio di controllo e di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,18%	99,5%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,18%	99,5%

Regolarità del servizio

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/totale voli in partenza	85%	89%
Bagagli <u>disguidati</u> complessivi	n. bagagli <u>disguidati</u> /1000 pax in partenza	0‰	0‰
Tempi di riconsegna del primo bagaglio	Tempo in minuti calcolato dal <u>block-on</u> dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	16min	15min
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo in minuti calcolato dal <u>block-on</u> dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	22min	25min
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal <u>block-on</u> dell'a/m nel 90% dei casi (minuti)	3min	3min
Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98,6%	99%

Pulizia e condizioni igieniche

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percentuale di passeggeri soddisfatti sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	90,8%	95%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	91,4%	95%

Comfort nella permanenza in aeroporto

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percentuale passeggeri soddisfatti sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	95,5%	96%
Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, scale mobile)	% pax soddisfatti	91,2%	95%
Percentuale di passeggeri soddisfatti sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	81,9%	95%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97,7%	98%

Servizi aggiuntivi

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sulla connettività del Wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	78,6%	94%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	86,5%	95%
Compatibilità dell'orario di apertura del bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	98%	98%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	98,5%	99%

Servizi aggiuntivi

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	75,7%	85%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	70,7%	85%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite /snack, ove presenti	% pax soddisfatti	89,4%	90%

Informazioni alla clientela

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Sito web di facile consultazione	% pax soddisfatti	96,5%	97%
Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% pax soddisfatti	97,5%	98%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	96,6%	97%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	98,6%	99%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	96,9%	97%

Servizi sportello/varco

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	98,2%	98,5%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	20min	20min
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	93,4%	98%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	% pax soddisfatti	13min	12min
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporto	% pax soddisfatti	97,9%	98%



Integrazione modale

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	97,8%	98%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	93,9%	95%



Indicatori di qualità 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. AIRiminum 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.

AIRiminum, società di gestione dell'Aeroporto Internazionale "Federico Fellini" di Rimini-San Marino, in ottemperanza a quanto previsto e contemplato dalla circolare Enac Gen 02B riferita al "Regolamento n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo" ha elaborato la seguente Carta dei Servizi PRM 2024.

→ Indicatori di qualità

Efficacia dei servizi di assistenza

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Per PRM in partenza con pre-notifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10min	10min
Per PRM in partenza senza pre-notifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10min	15min
Per PRM arrivo con pre-notifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5min	10min
Per PRM in arrivo senza pre-notifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5min	15min

Sicurezza per la persona (safety)

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% dei PRM soddisfatti	97,87%	98%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% dei PRM soddisfatti	100%	100%



Informazioni in aeroporto

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100% con ausilio di personale dedicato	100% con ausilio di personale dedicato
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni	100% con ausilio di personale dedicato	100% con ausilio di personale dedicato
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% dei PRM soddisfatti	97,96%	98%

Comunicazioni con i passeggeri

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute dei mezzi / attrezzature in dotazione	% risposte fornite nei tempi 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%

Comfort in aeroporto

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	98,04%	99%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	97,92%	98%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	97,92%	98%

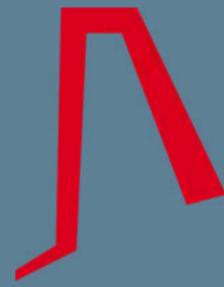
Aspetti relazionali e comportamentali

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, 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%

GUIDA AI SERVIZI



CONTATTI



AlRimum 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



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





IN AUTO

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 TRENO

Stazione ferroviaria principale: RIMINI

Info treni su: www.trenitalia.it

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



IN AUTOBUS

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 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

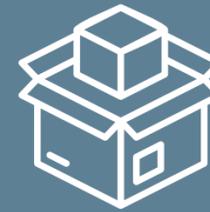
LOST & FOUND



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

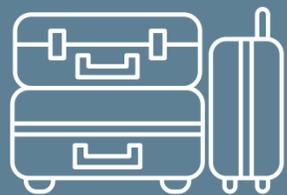
CAMBIO



All'interno dell'ufficio informazioni, il servizio di cambio valuta in collaborazione con YEX Change è momentaneamente sospeso.

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.

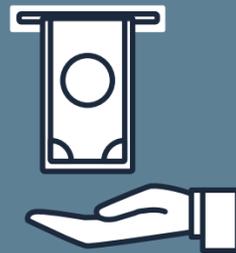
Servizi al Passeggero

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.

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.

FASCIATOI



La maggior parte delle toilette è dotata di fasciatoi.

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.

DISTRIBUTORE BIBITE E SNACK



Presenti nella zona partenze e arrivi del Terminal.

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.

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



Nuovo accordo con ON PASS by Mileonair. 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 disabilità e a ridotta mobilità

Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, l'Unione Europea ha disposto regole comuni in tutti gli aeroporti comunitari che prevedono assistenza dedicata alle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani. 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 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 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.

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.

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.

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.

PUNTI DI CONTATTO

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

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

PERSONALE DEBITAMENTE FORMATO VI DARA' ASSISTENZA DURANTE LE OPERAZIONI DI CHECK IN, CONTROLLI SICUREZZA E IMBARCO/SBARCO.

Servizi al passeggero con disabilità e a ridotta mobilità

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.

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.

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.

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)

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.

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.

Terminal Piano Terra



Terminal- Piano Terra
Rimini Airport Ground Floor

Terminal Primo Piano



Terminal- Primo Piano
Rimini Airport First Floor

***SUGGERIMENTI
PER UN VIAGGIO
PIACEVOLE***



DOCUMENTI DI IDENTITÀ

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)



PER I MINORI

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

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

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.

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 COMPREDONO:

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.

DIRITTI 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 VIOLAZIONI 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, per posta all'indirizzo [AIRimum 2014 S.p.A. via Flaminia, 409 47924 Miramare di Rimini \(Italia\)](#).

Il reclamo verrà trattato direttamente se riferito ai servizi erogati dal Gestore oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili. Entro i 30 giorni successivi alla segnalazione verrà data una risposta in forma scritta a tutte le richieste di informazione o agli eventuali reclami. Verranno inoltre valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno, di natura patrimoniale, subiti durante la fruizione delle infrastrutture o dei servizi aeroportuali.





COMMENTI E RECLAMI – SUGGESTIONS AND CLAIMS

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

Nome e Cognome – Name and Surname _____

Indirizzo – Address _____

Città – City _____

Telefono – Telephone _____

E-mail _____

Nazionalità -Nationality _____

Professione – Profession _____

Data - Date _____

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

Firma – Signature _____

