

# Carta dei Guida ai Servizi 2024



*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 293.261 passeggeri, con un incremento del 45% rispetto all'anno precedente, e un numero di voli pari a 5.148, tra atterraggi e decolli, con un aumento dei voli di linea del 24% 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.*

*Per il 2023, sono confermati i servizi di linea per Roma e Milano Linate, a cui si aggiungeranno numerose rotte, in prevalenza internazionali: Barcellona, Berlino, Bologna, Manchester, Marsiglia, Tirana, Torino e Venezia.*

*Nel 2023 sono stati avviati alcuni cantieri 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.*

*In merito ai servizi aeroportuali, è stata già ristrutturata la sala accanto al check-in, da cui è ora ammirabile lo Stretto di Messina e l'Etna. Nella hall arrivi, sono stati aperti gli uffici di due Compagnie di autonoleggio, che si aggiungono a quelli esistenti, i cui uffici sono all'esterno dell'aerostazione.*

*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 che stiamo introducendo, sia in termini di offerta voli, sia in termini di servizi aeroportuali, 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 87,99% delle azioni detenuto da enti pubblici e 12,01% 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 2024 dai Vettori:

- Barcellona
- Berlino
- Bologna
- Manchester
- Marsiglia
- Milano Linate
- Roma Fiumicino
- Tirana
- Torino
- Venezia

Le compagnie aeree che effettueranno collegamenti di linea dall'aeroporto di Reggio Calabria durante tutto l'anno sono ITA Airways e Ryanair. Quest'ultima, proprio nel 2024, ha aperto una nuova base operativa presso l'aeroporto di Reggio Calabria. 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 ha esteso il proprio sistema di gestione 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 2023, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'aeroporto di Reggio Calabria si attesta generalmente su valori molto positivi.

La soddisfazione espressa nel 2023 dai passeggeri, con percentuali sempre comprese tra il 90% ed il 100%, conferma che la qualità percepita è elevata.

Eccellenti risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza, di puntualità, di pulizia, sulle informazioni, sui servizi sportello/varco e sui servizi di assistenza per i PRM, con percentuali di utenti soddisfatti superiori al 98%, ma in generale tutti gli indicatori raccolgono risultati ampiamente soddisfacenti.

Per quanto riguarda la qualità erogata, si registrano valori più che apprezzabili. Quasi tutti gli indicatori relativi ai tempi d'attesa hanno superato i livelli di servizio stimati per l'anno 2023 (fa eccezione il tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio) e le dotazioni di scalo sono risultate adeguate a gestire il traffico registrato lo scorso anno in aeroporto.

Eccellenti, per tutti gli 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 tra il 99% e il 100%.





INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2023 e gli impegni per l'anno 2024, 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 2024 risultano in molti casi inferiori ai risultati raggiunti nel 2023. Ciò è giustificato dal fatto che dal 2024 l'aerostazione sarà interessata da importanti lavori di ristrutturazione, che potranno influire negativamente sui livelli di servizio; inoltre, è previsto un forte incremento di traffico nel 2024 che, a parità di infrastrutture, renderà 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 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	100%	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 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	100%	98%

Regolarità del servizio

I voli in ritardo sono aumentati, come conseguenza dei ritardi accumulati sul network nazionale. I bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto si mantengono su valori irrilevanti. I tempi di attesa per la riconsegna dei bagagli sono leggermente aumentati, come conseguenza dell'incremento del traffico, mentre i tempi per lo sbarco dei passeggeri sono stati in linea con le aspettative. Nel 2023 i clienti si sono dichiarati pienamente soddisfatti della regolarità dei servizi. Nel 2024 saranno installati nuovi impianti di controllo e smistamento dei bagagli e faremo del nostro meglio per mantenere la regolarità dei servizi, nonostante la presenza di cantieri in aerostazione.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	78,7%	80%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0,1‰	0,3‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	13'50"	15'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	21'22"	22'

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	3'14"	4'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	100%	92%

### **Pulizia e condizioni igieniche**

Nel 2023 i giudizi dei passeggeri sono stati assolutamente positivi. Nel 2024 sarà difficile ripetere tali risultati, per i lavori che interesseranno il terminal.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	100%	93%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	100%	95%

### **Confort nella permanenza in aeroporto**

Il giudizio complessivo dei passeggeri relativo al confort offerto dal nostro scalo nel 2023 è stato molto positivo.

Per venire incontro alle esigenze dei passeggeri, abbiamo incrementato il numero di carrelli portabagagli e abbiamo avviato i lavori di riqualifica dell'aerostazione, che prevedono l'ampliamento della sala imbarchi e il rinnovo di tutti gli impianti, che saranno più efficienti e sostenibili. Ci scusiamo per i disagi che comporteranno i lavori.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	93,2%	94%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	98,9%	92%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	99,5%	95%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	99,8%	93%

### **Servizi aggiuntivi**

Dopo la chiusura dei bar registrata nel 2023, nel 2024 sarà allestita una nuova area ristorazione nella hall partenze, con vista panoramica sulla Sicilia e sull'Etna. Il servizio sarà nuovamente offerto già nell'anno in corso.

Le postazioni di ricarica per i vostri dispositivi elettronici sono state riposizionate, sempre nella hall partenze. Inoltre, abbiamo incrementato il numero di distributori di bevande e snack.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	98,9%	95%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	98,6%	95%

### **Servizi di informazione alla clientela**

Sul nostro sito web, disponibile all'indirizzo [www.sacal.it/it/reggio-calabria](http://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.

I passeggeri dimostrano 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.

Globalmente, i servizi di informazione dell'aerostazione raccolgono la piena soddisfazione dei passeggeri.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	100%	98%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	99,7%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	99,7%	93%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security)	% passeggeri soddisfatti	99,5%	98%
Percezione complessiva efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica)	% passeggeri soddisfatti	100%	98%

### **Servizi sportello/varco**

Nel 2023 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 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	100%	98%
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	1'32"	5'
Percezione del tempo di attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	100%	98%
Tempo di attesa in coda ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	3'11"	5'

### **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. È attivo anche un servizio di bus su prenotazione, dalla vicina città di Messina che, nel periodo estivo, sarà esteso a Milazzo, il principale porto per raggiungere le Eolie.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	98,0%	98%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	95,7%	95%



## 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 2023 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 nel 2023 sono risultati più contenuti rispetto a quelli registrati nel 2022. Inoltre, 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 2023	OBIETTIVO 2024
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	5"23"	7'
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	4'39"	8'
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	1'44"	3'
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	2'52"	4'

### **Sicurezza per la persona (safety)**

Per lo sbarco e l'imbarco dei PRM, l'aeroporto è dotato di due speciali mezzi elevatori. Il servizio di assistenza dispone inoltre di un nutrito parco di sedie a ruote 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 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100%	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).

Nel corso del 2024 sono previsti alcuni interventi sulle infrastrutture aeroportuali, che potrebbero richiedere una diversa configurazione dei servizi.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
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	99%	97%

### 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 2023 SACAL non ha ricevuto reclami per i servizi erogati agli oltre 6500 passeggeri PRM assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
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 nella hall partenze, prima dei controlli di sicurezza. Nella sala imbarchi sono disponibili sedute riservate ai PRM.

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

Sul marciapiede antistante il terminal è attiva una nuova colonnina con videocitofono tramite il 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.

I cantieri previsti in aerostazione nel corso del 2024 potrebbero comportare qualche difficoltà ad offrire sempre la piena fruibilità delle infrastrutture aeroportuali.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	99%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	100%	97%

Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%
--	-------------------	------	-----

### **Aspetti relazionali e comportamentali**

Come avviene da anni, permangono assolutamente positivi i riscontri dei PRM sul personale SACAL addetto all'assistenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
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](mailto: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:*

Vi invitiamo a comunicare eventuali reclami a SACAL per posta ordinaria o tramite e-mail al seguente indirizzo: [info@sacal.it](mailto:info@sacal.it).

In caso di eventuale mancata risposta da parte di SACAL entro 6 settimane dall'invio del reclamo 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](http://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](http://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](http://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.

Inoltre, se avete subito disservizi per violazioni del Reg. CE n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, oppure del Reg. CE n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, potrete esperire il tentativo di conciliazione (ADR - Alternative Dispute Resolution) 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.

In aerostazione, in appositi espositori, o sul sito web [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_it.htm](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 / SEGNALE / 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 <a href="http://www.sacal.it">www.sacal.it</a> , sezione "privacy". -- 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 <a href="http://www.sacal.it">www.sacal.it</a> , section "privacy".	

In caso di reclamo, S.A.CAL si impegna a riscontro 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: \_\_\_\_\_

Mod. QSM 201 Rev. 0

1/1



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

<b>L'aeroporto di Reggio Calabria</b>	pag. 21
<b>Come si arriva in aeroporto</b>	pag. 21
<b>Orientarsi in aeroporto</b>	pag. 23
<b>Parcheggi</b>	pag. 24
<b>Servizi di autonoleggio</b>	pag. 25
<b>Informazioni utili per il passeggero</b>	pag. 26
<b>Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione</b>	pag. 28
<b>Numeri di pubblica utilità</b>	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 Crotone: 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](http://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 282600, e-mail [customer@atam.rc.it](mailto:customer@atam.rc.it), Front Office presso Terminal bus ATAM - Largo delle Botteghe - Reggio Calabria) dalle ore 8.30 alle ore 13.30 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](http://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](http://www.mediterraneabus.com), tel. 0965 639009, 0964 66693, [segreteria@mediterraneabus.it](mailto: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 sono posti di fronte all'aerostazione e gli uffici degli autonoleggi, ospitati in palazzina dedicata, sono posizionati 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
<b>Fino a 1 ora</b>	<b>€1.50</b>
Fino a 2 ore	€ 2.50
Fino a 5 ore	€ 5.00
Fino a 7 ore	€ 6.00
<b>Fino a 24 ore (1 giorno)</b>	<b>€9.00</b>
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
<b>Fino a 168 ore (7 giorni)</b>	<b>€49.00</b>
Oltre il 7° giorno: per giorno o frazione di giorno	€ 5.00

ABBONAMENTI	Parcheggio Pineta
Abbonamento mensile	€ 77.50

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

Gli uffici delle società di autonoleggio sono situati in parte in aerostazione, nella hall arrivi, e in parte all'uscita dell'area aeroportuale, a circa 250 metri dal terminal passeggeri. I parcheggi sono accanto agli uffici, tranne per le società Noleggiare e Sicily by Car, che dispongono di posti auto più vicini, nel parcheggio Pineta a 70 metri dall'aerostazione.

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 0965 645422



Tel + 39 0965 1651553

## 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](http://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.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.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 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 ruote 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 poi al punto designato di rilascio, da cui potrà proseguire per raggiungere la destinazione desiderata.

Potete contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

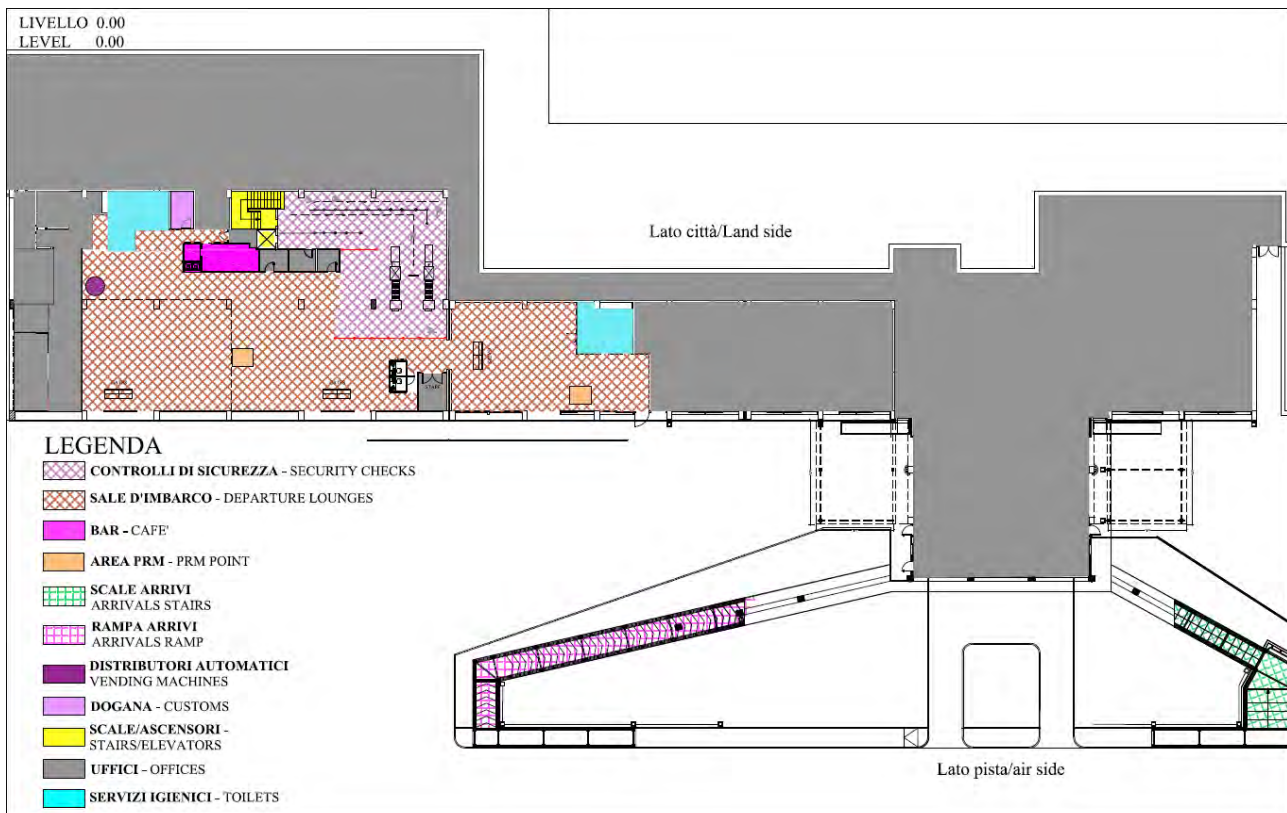
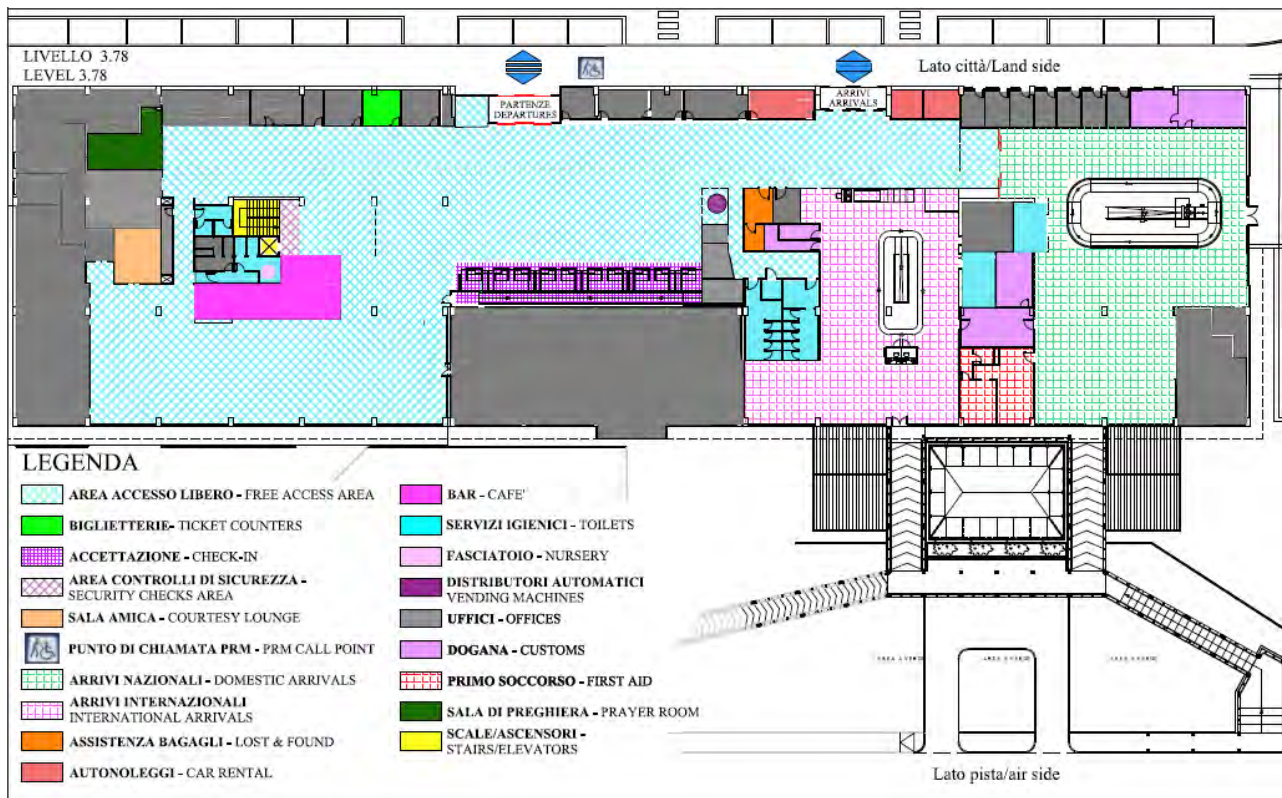
Tel: 0965 029472 - e-mail: [prm.reg@sacal.it](mailto:prm.reg@sacal.it) – [aoc.reg@sacal.it](mailto:aoc.reg@sacal.it)

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	6:00-10:00, 12:00-14:00, 17:00-21:00
Assistenza Passeggeri con disabilità o a Mobilità Ridotta	0965 029472	5:00-23:30
Servizio Sanitario Aeroportuale	0965 029477	H24
Ufficio Oggetti Smarriti	0965 029472	6:00-10:00, 12:00-14:00, 17:00-21:00
Assistenza bagagli Aviapartner	0965 636044	In coincidenza con i voli assistiti
Parcheggio a pagamento	0968 414377	8:00-24:00
Taxi	0965 27450	In coincidenza con i voli
Direzione Territoriale ENAC	0965 638219	Lun => Ven 8:00-15:30
Carabinieri	0965 642359	8:30-20:00
Dogana	0965 029478	6:00-24:00
Guardia di Finanza	0965 029479	6:00-24:00
Polizia di Frontiera	0965 643463	H24
<b>Pubblica utilità</b>		
Ospedale	0965 397111	H24
Vigili del Fuoco	155	H24
Stazione Ferroviaria Reggio Calabria Centrale	0965 324191	H24
Polizia Municipale	0965 53004	H24
<b>Autolinee per i maggiori centri</b>		
ATAM	800 282600	Lun => Ven 8:30-13:30; Mar + Gio 15:00-17:00
Autolinee Federico	0965 644747	Lun => Ven 9:00-13:00; 15:00-17:30; Sab 9:00-13:00; 15:00-16:30
Mediterraneabus	0964 66693	Lun => Sab 9:00-16:00

Agg. Marzo 2024