

NAPOLI  
SALERNO  
AIRPORTS  
GESAC



# Carta dei Servizi

Service Charter

2024

Aeroporto  
Internazionale  
di Napoli

# Indice

## Table of contents

L'Aeroporto di Napoli vi augura buon viaggio e una piacevole permanenza nella nostra struttura; lavoriamo con impegno perché desideriate tornare nel nostro aeroporto.  
Naples Airport wishes you safe travels and a pleasant stay at our airport.  
We strive to make you want to come back again!

- 02** Carta dei Servizi 2024  
Service Charter 2024
- 03** GE.S.A.C S.p.A.  
GE.S.A.C S.p.A.
- 05** Il traffico  
Air traffic
- 06** Politica per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia  
Quality, safety, environment and energy policies
- 09** L'aeroporto in cifre  
The airport in figures
- 10** Gli Enti in aeroporto e le società di handling  
Airport Authorities and Handling Companies
- 11** La qualità dei servizi  
Quality of services
- 12** Indicatori di qualità  
Quality indicators
- 16** Passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità GEN-02B  
Passengers with reduced mobility or with disabilities GEN-02B
- 19** Diritti del passeggero  
Air passenger rights
- 20** Reclami e suggerimenti  
Complaints and suggestions

**23** Guida ai servizi  
Services Guide

# Carta dei Servizi 2024

## Service Charter 2024

Gentile passeggero, la presente Carta dei Servizi è redatta in conformità a quanto previsto dalla normativa Enac di riferimento e ha lo scopo di fornire informazioni utili ai passeggeri relativamente alle società, enti e vettori operanti sullo scalo di Napoli, nonché alle infrastrutture e ai servizi aeroportuali offerti.

La Carta dei Servizi è, inoltre, documento di sintesi con cui Gesac condivide il proprio impegno a garantire elevati standard di qualità dei servizi, pubblicando i livelli raggiunti nel 2023 e gli obiettivi fissati per il 2024.

Il coinvolgimento, l'impegno e la fiducia di tutti gli operatori aeroportuali hanno consentito di raggiungere gli standard ed i risultati riportati nella presente Carta dei Servizi, quale frutto di una strategia di miglioramento continuo su cui è basato il nostro Sistema di Gestione della Qualità.

Nella Guida ai Servizi, parte integrante del presente documento, sono disponibili informazioni, dettagli, link, mappe e riferimenti utili per conoscere i servizi offerti e rendere agile e piacevole l'esperienza di viaggio dei nostri passeggeri. Questa Carta dei Servizi è disponibile per il download sul sito internet [www.aeroportoedinapoli.it/guida-al-passeggero](https://www.aeroportoedinapoli.it/guida-al-passeggero).

Dear Passenger, this Service Charter is drawn up in compliance with the relevant Enac Regulations and is intended to provide passengers with useful information about the companies, entities and carriers operating at Naples airport, as well as the airport infrastructures and services offered.

The Service Charter is also a summary document with which Gesac shares its commitment to guaranteeing high standards of service quality, publishing the levels achieved in 2023 and the targets set for 2024.

The involvement, commitment and trust of all airport operators has allowed us to achieve the standards and results reported in this Service Charter, as the result of a continuous improvement strategy on which our Quality Management System is based.

In the Service Guide, which is an integral part of this document, you will find information, details, links, maps and useful references to get to know the services offered and make our passengers' travel experience easy and pleasant. This Service Charter is available for download at <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/guida-al-passeggero>



# GE.S.A.C S.p.A

## GE.S.A.C S.p.A

GE.S.A.C. S.p.A. – Gestione Servizi Aeroporti Campani – è la società di gestione degli aeroporti di Napoli e Salerno, affidataria di una concessione di gestione totale di entrambi gli scali fino al 2045. Fra i principali compiti del gestore aeroportuale rientrano: la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, la pianificazione, il coordinamento e lo sviluppo delle attività commerciali, la sicurezza aeroportuale, il customer service e la gestione operativa dell'aeroporto.

GE.S.A.C. S.p.A. - Gestione Servizi Aeroporti Campani - is the management company of Naples and Salerno airports, entrusted with a full management concession for both airports until 2045. Its main tasks include: the design, maintenance and development of airport infrastructures; the planning, coordination and development of commercial activities: airport security, customer service and airport operations management.



GE.S.A.C. S.p.A. si costituisce nel 1980, con una compagine a maggioranza pubblica, su iniziativa del Comune di Napoli, della Provincia di Napoli e dell'Alitalia (la quota di quest'ultima è stata successivamente rilevata dalla SEA di Milano). Nell'agosto del 1997, gli enti pubblici azionisti hanno ceduto ciascuno il 35% delle azioni in proprio possesso a BAA, gruppo inglese leader nel mondo nella gestione aeroportuale.

Con l'acquisizione del pacchetto azionario di maggioranza da parte di BAA, lo scalo di Napoli è il primo aeroporto italiano ad essere privatizzato.

Nel dicembre 2010, F2i – Fondi Italiani per le Infrastrutture- SGR acquisisce la maggioranza azionaria di GESAC. Nel febbraio 2015 F2i firma un accordo di vendita del 49% di F2i Aeroporti S.p.A. alla cordata composta da Ardian (60%) e Crédit Agricole Assurances (40%). A seguito di questa cessione F2i Aeroporti ha cambiato la sua denominazione sociale in 2i Aeroporti Spa. Il 24 ottobre 2019 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione di Aeroporto di Salerno spa in GE.S.A.C. S.p.A., dando via alla nascita di un sistema aeroportuale campano integrato e complementare.

GE.S.A.C. S.p.A. was established in 1980, with a public majority shareholding, on the initiative of the Municipality of Naples, the Province of Naples and Alitalia (the latter's share was later taken over by SEA Milan). In August 1997, the public shareholders each sold 35% of their shares to BAA, a British group and world leader in airport management.

With the acquisition of the acquisition of the majority shareholding by BAA, Naples Airport was the first Italian airport to be privatised. In December 2010, F2i - Fondi Italiani per le Infrastrutture-SGR acquired the majority shareholding of GESAC.

In February 2015, F2i signed an agreement to sell 49% of F2i Aeroporti S.p.A. to a consortium composed of Ardian (60%) and Crédit Agricole Assurances (40%). Following this sale, F2i Aeroporti changed its company name to 2i Aeroporti Spa. 24 October 2019 marked the signing of the deed of merger by incorporation of Aeroporto di Salerno S.p.A. into GE.S.A.C. S.p.A., which led to the creation of an integrated Campania airport system.

Dal 20 dicembre 2019 la compagine azionaria della società unica che gestisce i due aeroporti campani di Napoli-Capodichino e di Salerno-Pontecagnano, il cui capitale sociale è pari a 27.368.432 milioni di euro, è così composta:

**2i Aeroporti S.P.A.**

**83,13%**

**Città Metropolitana di Napoli**

**11,88%**

**Consorzio Aeroporto**

**Salerno Pontecagnano S.C.A.R.L.**

**5,00%**

**2i Aeroporti SpA** è la holding che detiene, inoltre, le seguenti partecipazioni in altri aeroporti Italiani: 36,39% SEA Spa (Aeroporti di Milano), 100% SAGAT Spa (Aeroporto di Torino), 6,72% ADB Spa (Aeroporto di Bologna) e 55% del capitale di Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A (Trieste); mentre F2i Aeroporti 2 SGR detiene il 71,25% della SO.GE.A.AL. Spa (Aeroporto di Alghero) e l'80% della GEASAR SpA (Aeroporto Olbia Costa Smeralda).

As of 20 December 2019, the shareholding structure of the single company that manages the two Campania airports of Naples-Capodichino and Salerno-Pontecagnano, whose share capital amounts to EUR 27,368,432 million, is composed as follows:

**2i Aeroporti S.P.A.**

**83,13%**

**Naples Metropolitan City**

**11,88%**

**Consorzio Aeroporto**

**Salerno Pontecagnano S.C.A.R.L.**

**5,00%**

**2i Aeroporti SpA** is the holding company that also holds the following shareholdings in other Italian airports: 36.39% SEA Spa (Milan airports), 100% SAGAT Spa (Turin airport), 6.72% ADB Spa (Bologna airport) and 55% of the capital of Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A (Trieste); while F2i Aeroporti 2 SGR holds 71.25% of SO.GE.A.AL. Spa (Alghero Airport) and 80% of GEASAR SpA (Olbia Costa Smeralda Airport).



# Il traffico Air traffic

L'Aeroporto di Napoli, a valle dei due anni caratterizzati dai pesanti effetti della emergenza pandemica, ha ripristinato ed arricchito la connettività con l'Italia ed il mondo, vantando nel 2023 un network costituito da **113 destinazioni di cui 94 internazionali**.

Grazie alle 38 compagnie aeree operanti sullo scalo, l'Aeroporto ha completato nel 2023 la ripresa del traffico rispetto al periodo pre-pandemia, chiudendo l'anno con:

**89.023**

**Movimenti**

(+6% rispetto al 2022)

**12.394.911**

**Passeggeri**

(+13,5% rispetto al 2022) così ripartiti:

Traffico Nazionale: 33%

Traffico Internazionale: 65%

Charter: 2%

**10.899**

**Tonnellate di merce  
e posta**

After two years of struggling through the impacts of the pandemic, in 2023 Naples Airport has strengthened its connectivity with Italy and the rest of the world, with a network spanning **113 destinations of which 94 are international**.

The 38 airlines operating at the airport made it possible to bring traffic volumes back to pre-pandemic levels, contributing to closing 2023 with the following results:

**89.023**

**Movements**

(+6% compared to 2022)

**12.394.911**

**Passengers**

(+13,5% compared to 2022) broken down as follows:

Domestic Traffic: 33%

International traffic: 65%

Charter flights: 2%

**10.899**

**Tonnes of freight  
and mail**



# Il sistema di gestione integrato QSAE

## The QSAE integrated management system

GE.S.A.C. opera avvalendosi di un Sistema di Gestione integrato della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, certificato da ente terzo in conformità alle norme UNI ISO 9001: 2015, UNI ISO 45001: 2018, UNI ISO 14001: 2015 e UNI ISO 50001: 2018. Esso è lo strumento cardine che guida la gestione dei processi aeroportuali, basato sul principio del miglioramento continuo. Tale sistema integrato ha come riferimento la Politica, che Gesac ha adottato definendo il proprio impegno verso gli aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia.

GE.S.A.C. uses an integrated Management System for Quality, Safety, Environment and Energy (QSAE), certified by a third party in compliance with UNI ISO 9001: 2015, UNI ISO 45001: 2018, UNI ISO 14001: 2015 and UNI ISO 50001: 2018. Being based on the principle of continuous improvement, this instrument drives our management of airport processes, and it is part of our commitment to quality, safety, environment and energy.

### Politica per la qualità, sicurezza, ambiente e energia

#### Quality, safety, environment and energy policy

Il raggiungimento di livelli di eccellenza nella gestione aeroportuale degli scali di Napoli e Salerno, obiettivo finale di tutti i nostri sforzi, trova realizzazione nel completo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali e nella salvaguardia della loro sicurezza. Esso si afferma nel rispetto dell'ambiente, di tutte le leggi e le norme che regolano il nostro settore. Il nostro impegno mira al miglioramento continuo, attraverso:

- l'offerta di servizi ai massimi livelli qualitativi, volti a incontrare e superare le aspettative del passeggero, vero punto di riferimento per le nostre attività;
- la garanzia dei massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, la riduzione degli eventi incidentali e la salvaguardia della salute e della sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti dell'aeroporto;
- uno sviluppo sostenibile e integrato con il territorio, che parta dalla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni climalteranti e renda minimo l'impatto delle attività aeroportuali sull'ambiente;
- una gestione efficace ed efficiente che assicuri redditività per gli azionisti e generi valore per il territorio;
- il mantenimento di rapporti con gli Enti, gli operatori aeroportuali, le Compagnie Aeree, i Fornitori e le Comunità limitrofe, improntati ad una visione condivisa e comune del modo di operare.

A tali principi si ispira il nostro Sistema di Gestione, che si fonda sulla nostra visione e mission, i valori di innovazione, responsabilità, essenzialità ed è in linea con i migliori Standard internazionali per la gestione della qualità, della sicurezza, dell'ambiente e dell'energia. A noi tutti è richiesto di operare secondo questa Politica, impegnandoci nella sua applicazione quotidiana, alla costante ricerca di ogni opportunità di miglioramento.

Achieving levels of excellence in airport management of Naples and Salerno Airports, the goal of all our efforts, finds fulfilment in fully meeting the needs and expectations of all passengers and airport users and safeguarding their safety.

This is achieved through an eco-friendly approach and in compliance with the laws and regulations that govern our industry. Our commitment aims at continuous improvement through:

- offering services at the highest quality levels aimed at meeting and exceeding passengers' expectations, who are our core business;
- ensuring the highest levels of safety and security in all airport processes, reducing accidental events and safeguarding the health and safety of passengers and airports users;
- sustainable development integrated with the territory, starting from the reduction of energy consumption and GHG emissions and minimizing the impact of airport activities on the environment;
- effective and efficient management that ensures profitability for shareholders and generates value for the territory;
- maintaining relationships with regulators, airport operators, airlines, suppliers, and the surrounding communities, based on a shared and common vision of the way of operating.

Our management system is inspired by these principles, based on our vision and mission, as well as on the values of innovation, accountability, essentiality and is in line with the best International Standards for quality, safety, environmental and energy management. We are all required to operate according to this Policy, committing ourselves to its daily application, constantly seeking for every opportunity for improvement.



## La sostenibilità ambientale Environmental sustainability

I significativi risultati operativi del 2023 sono stati accompagnati da importanti iniziative adottate in campo ambientale che hanno consentito di coniugare crescita e sostenibilità. GESAC opera da sempre con la massima attenzione alla sicurezza del volo ed al rispetto dell'ambiente. Numerose sono le iniziative intraprese sullo scalo partenopeo a salvaguardia dell'ecosistema.

Tra esse, nell'ambito della riduzione dei gas climalteranti, l'aeroporto partecipa al Programma Airport Carbon Accreditation di ACI Europe (Airport Council International), per il quale si è confermato al livello di certificazione 4+ Transition.

L'ACA 4 + prevede che l'Aeroporto rediga specifici accordi per la riduzione di CO2 anche con i diversi stakeholders operanti in aeroporto ed il livello conseguito attesta che lo scalo non solo ha gestito, ridotto ed infine neutralizzato le emissioni di CO2, ma ha svolto un ruolo attivo nella riduzione dei gas climalteranti promuovendo iniziative anche da parte di terzi.

In tale quadro di riduzione delle emissioni si iscrive il progetto di installazione presso le strutture aeroportuali di pannelli fotovoltaici per la autoproduzione di energia elettrica.

The significant operational results of 2023 were accompanied by important initiatives adopted in the environmental field that allowed us to combine growth and sustainability. GESAC has always operated with the utmost attention to flight safety and respect for the environment.

Numerous initiatives have been undertaken at Naples Airport to safeguard the ecosystem. Among these, as part of the reduction climate altering gases, the Airport participates in the Airport Carbon Accreditation Programme of ACI Europe (Airport Council International), for which it has been confirmed at the 4+ Transition certification level.

The ACA4+ requires the airport to draw up specific agreements for CO2 reduction agreements with the various stakeholders operating at the Airport and the level achieved attests that the airport has not only managed, reduced and finally neutralised CO2 emissions, but has also played an active role in reducing climate-altering gases by promoting initiatives also by third parties.

The project to install photovoltaic panels at the airport facilities for the self-production of electricity is part of this emission reduction framework.

## Il rumore aeroportuale Airport noise

Gesac porta avanti da anni il proprio impegno anche nell'ambito della riduzione del rumore aeroportuale, grazie anche alla adozione di una procedura antirumore, in vigore fin dal 2005, atta a minimizzare l'impatto acustico sulle aree urbane e le comunità residenti.

È stata inoltre avviata la sperimentazione di una nuova Procedura di Salita Iniziale verso Nord, implementata gradualmente dalle compagnie aeree e che consente di ottenere numerosi benefici in termini ambientali, quali:

- La riduzione del tempo di volo di circa 4 minuti
- Riduzione delle emissioni di CO2
- Riduzione del 30% della popolazione esposta al rumore aeroportuale

Gesac has been working for years also in airport noise reduction thanks to the adoption of an anti-noise procedure, in force since 2005, to minimize the noise impact on urban areas and resident communities. In addition, experimentation of a new Initial Ascent Procedure towards North has been launched, which will be gradually implemented by the airlines and that allows to obtain numerous benefits in terms of environmental such as:

- Reduction of flight time by about 4 minutes
- Reduction in CO2 emissions
- Reduction of 30% of the population exposed to airport noise

La nuova procedura di volo nei primi quattro mesi di sperimentazione (aprile-luglio), ha ridotto di oltre 200 ore il tempo di sorvolo, con una conseguente minore emissione di rumore e di CO2, stimata in oltre cinquemila tonnellate.

In the first four months of experimentation (April-July), the new flight procedure reduced overflight time by more than 200 hours, resulting in lower noise and CO2 emissions, estimated at more than five thousand tonnes.

## Riqualificazione urbana Urban regeneration

In linea con la strategia europea per la biodiversità 2030, Gesac sta inoltre sviluppando interventi di forestazione urbana nelle aree circostanti lo scalo, attraverso la piantumazione di specie arboree di pregio. Tra essi gli interventi sul parco urbano di Casalnuovo recentemente inaugurato. Con la piantumazione di 300 alberi e arbusti è stata restituita alla cittadinanza un'area che versava in stato di degrado e abbandono, permettendo, al contempo, l'assorbimento di circa 2 tonnellate di CO2 l'anno.

In tale contesto GE.S.A.C. è attenta anche alle politiche di sostenibilità Sociale e di Governance, come illustrato annualmente nel Bilancio di Sostenibilità che raccoglie tutte le azioni poste in essere nei campi dell'ESG (Ambientale, Sociale e di Governance), cui, a partire da Gennaio 2023 si affianca il Piano Triennale di ESG.

Il Bilancio di sostenibilità è scaricabile alla pagina [www.aeroportoedinapoli.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.aeroportoedinapoli.it/bilancio-di-sostenibilita)

In line with the European Biodiversity Strategy 2030, Gesac is also developing urban forestation projects in the areas surrounding the airport, through the planting of valuable tree species. These include the interventions on the recently inaugurated Casalnuovo urban park. With the planting of 300 trees and shrubs, an area that was in a state of decay and neglect has been returned to citizenship, at the same time allowing the absorption of about 2 tonnes of CO2 per year.

In this context, GE.S.A.C. is also attentive to Social Sustainability and Governance policies, as illustrated annually in its Sustainability Report, which summarises all the actions implemented in ESG (Environmental, Social Governance), to which, starting from January 2023, the Three-Year ESG Plan has been added.

The Sustainability Report can be downloaded at [www.aeroportoedinapoli.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.aeroportoedinapoli.it/bilancio-di-sostenibilita).



# L'aeroporto in cifre

## Airport Figures

**04:00-22:30**

Orari apertura Terminal  
Terminal opening hours

**7**

Parcheggi auto e moto  
Car and motorbike parking areas

**1**

Parcheggio Bus  
Bus parking area

**2215**

Posti auto/moto  
Parking spaces: cars/motorbikes

**45**

Posti auto riservati e gratuiti per persone con disabilità  
Free reserved parking spaces for disabled persons

**133**

Posti motocicli  
Parking spaces for motorcycles

**59**

Banchi Check-in  
Check-in desks

**13**

Banchi self Check-in  
Self check-in kiosks

**20**

Gate  
Gates

**11**

Linee security  
Security Checkpoint lanes

**16**

Linee controllo automatizzato passaporti (eGate)  
Automated Passport Control lanes (eGates)

**7**

Nastri riconsegna bagagli  
Baggage reclaim belts

# Gli Enti in aeroporto

## Airport Authorities

Presso l'Aeroporto di Napoli operano i seguenti Enti di Stato:  
The following State Authorities operate at Naples Airport:

### ENAC

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (direzione Aeroportuale Campania) regola e vigila sulle attività dell'aeroporto.

National Civil Aviation authority (Campania Airport Directorate) regulates and supervises airport activities.

+39 0815951221

### ENAV

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è responsabile dei servizi di controllo del traffico aereo.

Ente Nazionale per l'assistenza al Volo - is the Italian air traffic control service provider.

### AGENZIA DOGANE E MONOPOLI CUSTOMS AND MONOPOLIES AGENCY

Tutela i diritti dello Stato per quanto concerne le importazioni ed esportazioni di oggetti e merci, anche a seguito dei passeggeri.

Customs is responsible for safeguarding the State's rights by controlling the flow of items and goods in and out the Country, also when carried by passengers.

+39 081 7896291

### GUARDIA DI FINANZA

Tra i vari compiti istituzionali, svolge attività di vigilanza doganale e di contrasto ai traffici illeciti.

Guardia di Finanza performs several institutional tasks, including customs supervision and law enforcement activities against illicit trafficking.

+39 0817803088

### CARABINIERI

+39 081 7896691

### POLIZIA MUNICIPALE

+39 0817896300

### POLIZIA DI STATO STATE POLICE

Svolge attività di polizia di frontiera e garantisce ordine e sicurezza pubblica.

The State Police carries out border police activities and guarantees public order and security.

+39 081 5996111

Operano, inoltre, in aeroporto **Corpo Forestale, Sanità Aerea e Veterinaria, Vigili del Fuoco.**  
Also operating at the airport are the **Forestry Corps, Airport and Veterinary Health Unit, Fire Service.**

# Le società di handling

## Handling Companies

Le attività di assistenza a terra a passeggeri, bagagli, posta, servicing aeromobili per conto delle compagnie aeree presso l'Aeroporto di Napoli sono assicurate dalle società di handling certificate:

### AVIATION SERVICES

Ground handling activities for passengers, baggage, mail, aircraft servicing on behalf of airlines at Naples Airport are provided by certified handling companies:

### GH NAPOLI

# La qualità dei servizi

## Quality of services

L'Aeroporto Internazionale di Napoli conduce con continuità e secondo metodologie e standard di riferimento, nazionali e internazionali, attività di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, sia in termini di soddisfazione del passeggero che di regolarità e puntualità dei servizi attraverso specifici indicatori oggettivi.

La soddisfazione dell'utenza, la qualità percepita, viene rilevata attraverso interviste ai passeggeri realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri, dal quale emerge la percezione dell'utenza relativamente a molteplici aspetti della esperienza di viaggio.

La Qualità erogata è invece basata sulla misura di parametri oggettivi che caratterizzano i diversi servizi aeroportuali e riconducibili a rilevazioni oggettive e quantificabili.

Sulla base di tali attività di monitoraggio vengono rilevati gli indicatori di qualità, raccolti nelle tabelle seguenti, con il dettaglio delle prestazioni 2023 e degli obiettivi fissati per l'anno 2024.

Naples International Airport uses a number of indicators to monitor the quality of its services, both in terms of passenger satisfaction and of regularity and punctuality of its services.

The perceived quality is measured through passenger interviews carried out on a statistically relevant sample of passengers, aimed at grasping the overall perception of the travel experience.

The quality delivered is based on the measurement of objective parameters that characterise the various airport services.

The quality indicators shown in the tables below are the result of these monitoring activities. The tables include the performance during 2023 and the targets set for 2024.



# Indicatori di qualità Quality indicators

INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	PRESTAZIONE 2023 PERFORMANCE 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>1. Sicurezza del viaggio / Travel Security</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of security screening of passengers and their carry-on-luggage	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,8%	99%
<b>2. Sicurezza Personale e Patrimoniale / Safety of People and Properties</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,5%	99%
<b>3. Regolarità e puntualità del servizio / Regularity and Punctuality of Service</b>			
Puntualità complessiva dei voli Overall punctuality of flights	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza % of on-time flights out of the total number of departing flights	59,1%	62%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total bags mishandled on departure (not delivered on the baggage carousel at destination airport) falling under the terminal's remit	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza No. of bags not delivered at destination airport / 1.000 departing passengers	0,6%	0,5%
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time prior to delivery of the first baggage since the aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi. Time in minutes calculated from the aircraft block-on to the delivery of the first baggage in 90% of cases.	30'	28'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time prior to delivery of the last baggage since the aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the aircraft block-on to the delivery of the last baggage in 90% of cases	38'	37'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero. Waiting time on board prior to disembarking the first passenger.	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time, in minutes, since block-on time in 90% of cases	6'06"	5'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the regularity and punctuality of airport services	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,5%	99,8%

**INDICATORE  
INDICATOR**

**UNITÀ DI MISURA  
UNIT OF MEASUREMENT**

**PRESTAZIONE 2023  
PERFORMANCE 2023**

**OBIETTIVO 2024  
TARGET 2024**

**4. Pulizia e condizioni igieniche / Cleanliness and hygiene**

Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette  
Perception of hygiene level and functionality of toilet facilities

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

94,8%

95%

Percezione sul livello di pulizia in aerostazione  
Perception of the cleanliness level in the terminal

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

96,2%

97%

**5. Comfort nella permanenza in aeroporto / Comfort whilst at the airport**

Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli  
Perception of luggage trolley availability

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

100%

96%

Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)  
Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

98,8%

98%

Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione  
Perception of air conditioning efficiency

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

97,5%

98%

Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione  
Overall perception of comfort level

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

96,4%

97%

**6. Servizi aggiuntivi / Additional services**

Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione  
Perception of WiFi connection within the terminal

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

98,5%

98,5%

Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti  
Perception of availability of recharging points for mobiles/laptops in common areas, where present

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

94,9%

98,5%

Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto  
Compatibility of airport and bar opening hours

% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree  
% of arriving/departing passenger flights compatible with bar opening hours in respective areas

100%

100%

**INDICATORE  
INDICATOR**

**UNITÀ DI MISURA  
UNIT OF MEASUREMENT**

**PRESTAZIONE 2023  
PERFORMANCE 2023**

**OBIETTIVO 2024  
TARGET 2024**

**6. Servizi aggiuntivi / Additional services**

Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti  
Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

94%

95%

Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole  
Perception of availability/quality/prices of shops and newspaper stands

tempo in attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati  
Waiting time in minutes in 90% of cases detected

99%

99,5%

Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bar e ristoranti  
Perception of availability/quality/prices of bars and restaurants

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

96%

98%

Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti  
Perception of availability of drinks/coffee vending machines

tempo in attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati  
Waiting time in minutes in 90% of cases detected

100%

100%

**7. Informazioni alla clientela / Customer information services**

Sito web di facile consultazione e aggiornato  
Easy-to-browse and updated website

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

95%

95%

Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi  
Perception of efficiency of operating information points

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

99%

99%

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna  
Perception of clarity and efficiency of indoor signs

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

100%

100%

Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)  
Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

99%

99%

Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, cc.)  
Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speakers and indoor signs)

% di passeggeri soddisfatti  
% of satisfied passengers

98,8%

99%

**INDICATORE  
INDICATOR**

**UNITÀ DI MISURA  
UNIT OF MEASUREMENT**

**PRESTAZIONE 2023  
PERFORMANCE 2023**

**OBIETTIVO 2024  
TARGET 2024**

## 8. Servizi sportello varco / Check-in and security service

Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter service	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100%	100%
Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati waiting time in minutes in 90% of the cases detected	12' 39"	12'
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90%	94%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati waiting time in minutes in 90% of the cases detected	6' 12"	6'10"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at passport control	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99%	99,5%

## 9. Integrazione modale / Intermodal integration

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnalatica esterna Perception of clarity comprehensibility and effectiveness of external signage	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	96%	97%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the adequacy of city/airport connections	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	84%	85%

# Passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità GEN-02B

## Passengers with reduced mobility or with disabilities GEN 02B

INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	PRESTAZIONE 2023 PERFORMANCE 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>1. Efficienza dei servizi di assistenza / Efficiency of assistance services</b>			
Per PRM in Partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione For pre-notified departing PRMs: waiting time before receiving assistance, at one of the designated points at the airport, if pre-notified	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	5'	4,30'
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 For not pre-notified departing PRMs: waiting time before receiving assistance, at one of the designated points at the airport, after notifying one's presence	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	5'	5'
Per PRM in Arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero For pre-notified arriving PRMs: waiting time on board before disembarking PRMs after disembarkation of the last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	5'36"	4'30"
Per PRM in Arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/ aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero For not pre-notified arriving PRMs: waiting time before receiving assistance, at the gate point/on the aircraft, after disembarkation of last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	4'43"	5'
<b>2. Sicurezza per la persona (safety) / Personal safety</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception of the state and functionality of the available equipment	% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied	93%	95%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of staff training	% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied	99%	99%

INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	PRESTAZIONE 2023 PERFORMANCE 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<b>3. Informazioni in aeroporto / Airport information</b>			
<p>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with impaired vision, impaired hearing and reduced mobility compared to overall essential information</p>	<p>% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible out of total number of essential information</p>	100%	100%
<p>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale Adequacy: number of information and instructions, relating to services offered, available in accessible format compared to the total number</p>	<p>% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul totale delle informazioni/istruzioni % of essential information in relation to the overall information</p>	100%	100%
<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and signs inside the terminals</p>	<p>% Passeggeri PRM soddisfatti % satisfied passengers</p>	99%	99%
<b>4. Comunicazione con i passeggeri / Communication with passengers</b>			
<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information.</p>	<p>% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % replies respecting the established time-frame</p>	100%	100%
<p>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received vs. total PRM traffic</p>	<p>% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % number of claims received/total assistance provided</p>	0,04%	0,04%
<b>5. Comfort in aeroporto / Comfort inside terminals</b>			
<p>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of the effectiveness of PRM assistance</p>	<p>% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied passengers</p>	99%	99%
<p>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc</p>	<p>% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied passengers</p>	94%	95%
<p>Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica Lounge")</p>	<p>% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied passengers</p>	100%	100%

**INDICATORE  
INDICATOR**

**UNITÀ DI MISURA  
UNIT OF MEASUREMENT**

**PRESTAZIONE 2023  
PERFORMANCE 2023**

**OBIETTIVO 2024  
TARGET 2024**

**6. Aspetti relazionali e comportamentali / Relational and behavioral aspects**

Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)  
 Perception on staff courtesy (info point, security, dedicated staff to Special Assistance dedicated staff)

% passeggeri PRM soddisfatti  
 % satisfied passengers

99%

99%

Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM  
 Perception of staff professionalism

% passeggeri PRM soddisfatti  
 % satisfied passengers

99%

99%



# Diritti del passeggero

## Air passenger rights

I passeggeri possono informarsi e conoscere i propri diritti nei casi di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo ai sensi del Reg. CE 261/2004, di mancata riconsegna o danneggiamento bagaglio, nonché i diritti dei passeggeri a Ridotta mobilità ai sensi del Reg. 1107/2006, al seguente link:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri>

Le informazioni riguardo i diritti del Passeggero, sono inoltre disponibili anche nelle aree del Terminal attraverso:

### Monitor Informativi

presso i monitor dei banchi check-in.

### Poster Informativi

in lingua italiana ed inglese in diversi punti del Terminal, sia in aree partenze che arrivi.

### Bacheca per la distribuzione di opuscoli

ubicata al primo piano landside.

### Adesivi A5 in lingua italiana ed inglese con il QR Code di collegamento al sito web di ENAC

in diversi punti del Terminal, sia in aree partenze che arrivi.

### ADR (Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono 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

The web page <https://www.enac.gov.it/en/passengers> contains information about air passenger rights in the event of denied boarding, flight delay or cancellation in accordance with EC Reg. 261/2004, missing or damaged baggage, and also about the rights of passengers with reduced mobility in accordance with Reg. 1107/2006.

Information regarding Air Passenger Rights is also

### Information screens

at check-in desks.

### Information posters

Both in Italian and English, located at Departures and Arrivals.

### Notice board for distribution of brochures

located on the first floor, landside area.

### Stickers (EN and IT language) with QR Code linking to ENAC web site

Both departures and arrivals.

### ADR (Alternative Dispute Resolution)

Passengers who have suffered disruption due to violations of Reg. (EC) No 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Reg. (EC) No. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may seek conciliation through the platform ConciliaWeb on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for for sanctioning purposes only

# Reclami e suggerimenti

## Complaints and suggestions

Gesac riconosce nei Reclami/Suggerimenti uno strumento importante per il continuo miglioramento dei servizi aeroportuali, che consente, attraverso un canale di comunicazione costante con l'utenza di accogliere e valorizzare i contributi che ne provengono.

Eventuali complimenti, reclami o suggerimenti relativi alla propria esperienza in aeroporto, possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

### Direttamente dal sito web

dell'Aeroporto di Napoli, compilando il modulo disponibile nella pagina dedicata <https://www.aeroportoedinapoli.it/reclami-e-suggerimenti>

### In forma scritta o verbale

direttamente all'ufficio informazioni in aeroporto, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi

### A mezzo posta

direttamente all'ufficio informazioni in aeroporto, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi

Tutte le segnalazioni vengono attentamente analizzate, pertanto consigliamo, per quanto possibile, di riportare, allegare e integrare con elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato.

In conformità al Reg EU 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, GE.S.A.C. si impegna a fornire riscontro a ciascuna segnalazione entro 28 giorni dal suo ricevimento.

Qualora le segnalazioni riguardino servizi forniti da soggetti diversi da GE.S.A.C., quali ritardo, cancellazione volo, bagagli smarriti, ecc., sarà cura del gestore aeroportuale indicare i riferimenti cui rivolgersi.

Gesac recognises complaints/suggestions as an important tool for the continuous improvement of airport services, which allows, through a channel of constant communication with users, to welcome and value the contributions.

Any compliment, complaint or suggestion regarding your experience at the airport may be forwarded in one of the following ways:

### Visit Naples Airport website

and complete the form available at <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/feedback>

### At the Customer Service desk

or use the form attached to this Service Charter

### Write to us

Gesac S.p.A. - Gestione Reclami, Uffici Direzionali GESAC Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli - Italy

We will thoroughly investigate your complaint and to this aim we suggest that you include any details, that may help, us in our investigation.

In accordance with EU Reg 2016/679 and in compliance with UNI 10600, GE.S.A.C. endeavours to address all complaints within 28 day of receiving them.

If your complaint is about services provided by a party other than GESAC S.p.A., such as flight delays, cancellations, lost luggage etc., we will indicate you the contact details.

# Moduli reclami e segnalazioni

## Complaints / suggestions form

Nome e cognome / Full name

Telefono / Telephone

E-mail (lettere maiuscole)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo / Address

CAP / Postal Code

Città / City

Nazione / State

- Donna / Female
- Passeggero / Passenger
- Uomo / Male
- Accompagnatore - Visitatore  
Companion - Visitor

Data / Date

Ora / Time

Volo / Flight no.

Da-per / From - To

Le stai scrivendo un  
You are writing a



Complimento  
Compliment



Suggerimento  
Suggestion



Reclamo  
Complaint

Desidera ricevere una risposta?  
Would you like a reply?

- Sì / Yes
- No

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato. I suoi suggerimenti sono preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi. Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, la GESAC S.p.A., con sede presso l'Aeroporto di Capodichino di Napoli, in qualità di titolare del trattamento ("GESAC" o "Titolare"), La informa che, nello svolgimento dei propri servizi di assistenza ai clienti, relativi a reclami e suggerimenti, tramite questo modulo, procederà alla raccolta dei dati personali da Lei direttamente rilasciati (eventualmente anche particolari) che saranno trattati in conformità al GDPR e al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., nei termini di cui all'informativa sul trattamento dei dati personali disponibile all'indirizzo: <https://www.aeroportodinapoli.it/it/reclami-e-suggerimenti>

GESAC tratterà i Suoi dati personali per dare riscontro alle segnalazioni o ai reclami, per il tempo necessario all'evasione della pratica e comunque per un periodo non eccedente i 5 anni dalla ricezione del reclamo, salvo ulteriore conservazione ai fini di una eventuale contestazione.

I dati saranno trattati da personale autorizzato dal Titolare e da aziende terze che svolgono attività strumentali per conto del Titolare stesso, che agiscono in qualità di responsabili del trattamento.

GESAC non gestisce tutti i servizi aeroportuali, pertanto, se necessario, per la stessa finalità, i Suoi dati potranno essere trasmessi alle Società che gestiscono i servizi aeroportuali, in qualità di autonomi titolari (Vettori, handler, retailer). L'interessato gode dei diritti sanciti agli artt.15-22 GDPR, le cui modalità di esercizio sono indicate nell'informativa estesa rinvenibile all'indirizzo sopra indicato.

Thank you for your time. Your feedback is highly valued, as it helps us improve the quality of our services. Pursuant to art. 13 GDPR - GESAC S.p.A., the data controller ("GESAC" or "Controller"), with registered office at the Naples Capodichino Airport, shall process your data in order to handle your complaint. The data shall be processed in compliance with the GDPR and Legislative Decree 196/2003 and subsequent amendments and additions, under the terms set out in the information notice on the processing of personal data available at: Privacy policy (to download the form go to: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/feedback>)

GESAC shall process your data in order to handle your complaint or report for the time necessary to fulfil the purposes described above, and in any event for a period not exceeding five years from receipt of the complaint, unless more time is needed if a dispute arises. The data shall be processed by the data controller's authorized personnel, and by third-party companies carrying out instrumental activities on behalf of the Data Controller, acting as data processors.

GESAC does not manage all airport services, therefore, if necessary, for the same purpose, your data may be passed on to the companies that manage airport services, in their capacity as autonomous data controllers (Carriers, handlers, retailers). The data subject enjoys the rights provided under articles 15-22 GDPR, and the information notice available at the above web address illustrates how they can exert such rights.



# Guida ai Servizi

Services Guide

- 23** Servizi aeroportuali  
Airport Services
- 25** Parcheggi  
Parking areas
- 26** Collegamenti e trasporti  
Links and transport
- 27** Viabilità e servizi aggiuntivi  
Curbside traffic and additional services
- 32** Mappe  
Maps

# Guida ai Servizi Services Guide

## Servizi aeroportuali

Questa Guida ai Servizi ha l'obiettivo di fornire in maniera sintetica ai nostri ospiti tutte le informazioni utili per conoscere come è strutturato l'Aeroporto di Napoli, i servizi che offriamo e i relativi riferimenti in caso di necessità. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'Aeroporto all'indirizzo <https://www.aeroportodinapoli.it>



### Informazioni

**Call Center dell'Aeroporto**  
(+39) 081.7896.259 attivo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00  
**N.2 Info Point**  
presenti in aeroporto, uno in zona arrivi landside, l'altro in sala riconsegna bagagli  
**E-mail**  
info@gesac.it



### Bagagli Smarriti e/o danneggiati

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, prima di lasciare la sala riconsegna bagagli, rivolgersi all'ufficio Assistenza bagagli (Lost & Found) dove verrà rilasciato il modulo PIR (Property Irregularity Report). Per informazioni rivolgersi ai contatti indicati sul PIR, oppure quello tra i due riportati di seguito, di riferimento per la compagnia aerea con cui si è viaggiato.

Qualora dopo 5 giorni il bagaglio non sia stato ritrovato, sarà necessario rivolgersi direttamente alla compagnia aerea. Orari per il ritiro del bagaglio presso l'ufficio Lost&Found in aeroporto: 09.00 - 20.00. Consulta per maggiori informazioni la pagina <https://www.aeroportodinapoli.it/it/bagagli-smarriti-e/o-danneggiati>

Per informazioni consulta la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito ENAC <https://www.enac.gov.it/passeggeri>

## Airport service

Our Services Guide is intended to provide our guests with all relevant information about the airport layout, the available services and who to contact in case of need. Further information is available on the airport website at <https://www.aeroportodinapoli.it>

### Information

**Airport Call Centre**  
(+39) 081.7896.259 operating daily from 08:00 to 20:00 at the number  
**N.2 Information Desks**  
at the airport, one in the Arrivals landside area, the other in the baggage reclaim area  
**E-mail**  
info@gesac.it

### Lost and/or damaged baggage

If your baggage has been lost or damaged, before exiting the baggage reclaim hall go to the Lost & Found office, where a Property Irregularity Report (PIR) will be filed. To receive updated information, you can contact the numbers, you find on the PIR, or reach out to the one of the following companies providing ground handling services for the airline you travelled with:

If after 5 days your luggage has not been found, you will have to contact the airline directly. Opening hours to collect your baggage at the Lost&Found office: 09:00 - 20:00. For further information go to: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/lost-damaged-baggage>

For information see the Passenger Bill of Rights issued by ENAC, available at the airport and on the ENAC <https://www.enac.gov.it/en/passengers>

## AVIATION SERVICES:

(+39) 081 190 20 565

[infobag@as-airport.it](mailto:infobag@as-airport.it)

• Aer Lingus • Aeroitalia • Air Arabia Maroc  
Air Baltic • Air Corsica • Air France • Air Horizont • Alba Star  
Alpavia • British Airways • Brussels Airlines • Carpatair • El Al  
Enter Air • Finnair • Iberia • Iberia Express • Klasjet  
Klm Royal Dutch Airlines • Lot Polish Airlines • Luxair • Luxwing  
Malta Medair • Marathons Airlines • Raf Avia • Red Sea Airlines  
Ryanair • Ryanair UK • Saab Air Corporate • Sas Scandinavian  
Airlines • Skyalps • Skyup Airlines • StarEast Airlines • Tap Portugal  
Thalair Trade Air • Transavia • Transavia France • Tui Airways  
Tui Fly Belgium • Tuifly Germany • Vueling • Wizz Air  
Wizz Air Malta

## GH NAPOLI

(+39) 081 186 58 111 - 10:00 18:00

[lost&found@ghnapoli.it](mailto:lost&found@ghnapoli.it)

• Aegean Airlines • Air Balkan • Holidays Air  
Air Cairo • Air Malta • Air Serbia • Airexplore • Alsie Express  
Amc Airlines • Amelia International • Anima Wings  
Atlantic Airways • Austrian Airlines • Avanti Air  
Bra Braathens Regional Aviation • Bulgarian Air Charter  
Comlux Malta Ltd • Copenhagen Air Taxi  
Corendon Dutch Airlines • Croatia Airlines • Delta Airlines  
Easyjet • Easyjet Europe • Easyjet Switzerland • Egyptair  
Electra Airways • Etf Airways • Eurowings • Flydubai • Flyegypt  
Georgian Airways • German Airways • Israil  
Italia Trasporto Aereo • Jet2 • Lufthansa • Neos • Nesma Airlines  
Nile Air • Norwegian Air International • Norwegian Air Shuttle  
Nyxair • Pan Europeenne Peoples' Privilege Style  
Red Sea Airlines • Royal Air Maroc • Royal Jordanian Airlines  
Sky Express • Smartwings Swiss • Titan Airways • Tunisair Express  
Turkish Airlines • United Airlines • Volotea



### Oggetti smarriti

Gesac gestisce tutti gli oggetti smarriti e rinvenuti in aeroporto, per i quali i passeggeri interessati possono fare richiesta compilando la modulistica disponibile direttamente dal sito web alla sezione dedicata oggetti smarriti: <https://aeroportoedinapoli.findmylost.it/>

Se hai smarrito un oggetto a bordo dell'aeromobile puoi rivolgerti all'ufficio Lost&Found inviando una mail a: [lost&found@ghnapoli.it](mailto:lost&found@ghnapoli.it)

### Lost property

Gesac handles all items that are lost and found at the airport. Online forms are available for passengers to complete at: <https://aeroportoedinapoli.findmylost.it/en>

If you have lost an item on board the aircraft, you can contact the Lost&Found office by sending an email to: [lost&found@ghnapoli.it](mailto:lost&found@ghnapoli.it)



### Deposito bagagli

E' disponibile un servizio di custodia bagagli presso il primo piano del Terminal, adiacente ai controlli di sicurezza, aperto tutti i giorni dalle ore 04:30 alle ore 22:00  
(+39) 081 7896555.

### Luggage storage

A left luggage service is available on the first floor of the Terminal, adjacent to the security checkpoints, open daily (including holidays) from 04:30 to 22:00  
(+39) 081/7896555.



### Carrelli portabagagli

Sono disponibili presso punti di raccolta dedicati nelle aree arrivi e partenze e presso i parcheggi carrelli portabagagli, con moneta da 1 e 2€.

### Baggage trolleys

Baggage trolleys are available at pick-up points located in Arrivals, Departures and Car Parks, with a refundable deposit of €1 or €2 coin



### Biglietterie

Due le biglietterie al piano terra del Terminal, con orari di apertura concomitanti all'operativo voli:

#### ALISUD:

Atrio partenze, in prossimità del banco Check-in n.1  
[biglietteria@alisud.com](mailto:biglietteria@alisud.com)

#### RYANAIR:

Atrio, partenze, in prossimità del banco Check-in n.55

### Ticket counters

There are two ticket counters whose operating hours are based on the flight schedules:

#### ALISUD:

Located in the Departure concourse, near Check-in desk no. 1  
[biglietteria@alisud.com](mailto:biglietteria@alisud.com)

#### RYANAIR:

Located in the Departure concourse, near Check-in desk no. 55



## TAX Refund

Sono operative in Aeroporto due postazioni doganali adibite alle operazioni di Tax Refund:

1. al piano terra adiacente al checkin n.10 (per merce nei bagagli da stiva);
2. al piano superiore nella sala partenze, subito dopo i controlli security (per merce nei bagagli a mano).

Il rimborso dell'IVA non viene effettuato dagli Uffici doganali, ma dai seguenti punti di rimborso IVA autorizzati, presenti in aeroporto:

- **Biglietteria Alisud**  
area check-in;
- **Forexchange**  
presenti in area arrivi o interno sala imbarchi 1° piano

Per maggiori informazioni consulta <https://www.aeroportoedinapoli.it/in-partenza>

## TAX Refund

There are two customs offices dedicated to Tax Refund operations at the airport:

1. On the ground floor next to check-in desk no. 10 (for goods to be carried in checked baggage);
2. On the first floor in the Departure lounge, immediately after the security checkpoint (for goods to be carried in hand luggage).

VAT refund is not carried out by customs offices, but by the following authorised VAT refund points:

- **Ticket Counter Alisud**  
area check-in;
- **Forexchange**  
presenti in area arrivi o interno sala imbarchi 1° piano

For further information go to: <https://www.aeroportoedinapoli.it/departure>



## Parcheggi

Sono disponibili le seguenti aree di parcheggio:

- **P1: LOW COST**
- **P2, P3 e P4:** Sosta breve.
- **P Multipiano:** Sosta lunga Comfort, presso il quale sono disponibili anche 45 stalli gratuiti riservati a passeggeri a ridotta mobilità e posti per motocicli al piano terra.
- **P Motocicli:** dedicato alla sosta di motocicli.
- **Pick up area:** di fronte agli arrivi, dove è possibile sostare gratuitamente per 15 minuti (particolarmente adatto agli accompagnatori);
- **Pbus:** dedicato ai bus turistici e alle autolinee.
- **Capodichino Parking:** con tariffe “Super Low Cost”,

Consulta la Mappa Viabilità e parcheggi, disponibile in questa Guida, per sapere dove si trovano le singole aree parcheggi.

Consulta qui le tariffe: <https://www.aeroportodinapoli.it/it/info-parcheggi>

### Il pagamento dei parcheggi può essere effettuato:

- direttamente alle piste di uscita con carta di credito;
- alle casse automatiche ubicate presso i parcheggi P1, P2, P4, Multipiano ed all'interno del terminal in area arrivi;
- con Telepass ai parcheggi P1, P3 e Multipiano;
- on line in prevendita dal sito dell'Aeroporto di Napoli [https://www.aeroportodinapoli.it/acquista\\_parcheggio](https://www.aeroportodinapoli.it/acquista_parcheggio);
- presso l'InfoPoint parcheggi, situato al piano terra del parcheggio Multipiano.

È possibile effettuare l'acquisto della sosta anche tramite call center, operativo nei giorni feriali, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30: (+39) 0817896.888 Per assistenza sugli acquisti on-line: [parcheggi@aeroportodinapoli.it](mailto:parcheggi@aeroportodinapoli.it)

## Parking areas

The following parking areas are available:

- **P1: LOW COST**
- **P2, P3 and P4:** Short Stay
- **Multilevel parking:** Long-stay Comfort parking. It includes 45 free parking spaces reserved for passengers with reduced mobility, as well as motorcycles spaces on the ground floor;
- **P Motocicli:** parking spaces for motorcycles;
- **“Pick-up” Area:** in front of the arrivals, where you can park for 15 minutes free of charge (particularly suitable for accompanying persons).
- **Pbus:** for tourist buses and coaches.

### Parking can be paid:

- Capodichino parking: Super low cost fares directly at the exit runways with a credit card;
- Check out the fares at: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/info-parking>
- at the automated payment machines located at car parks P1, P2, P4, Multi-level car park and inside the terminal building in Arrivals;
- with Telepass P1, P3 and Multi-level car parks;
- online as presale on the Naples Airport website <https://www.aeroportodinapoli.it/en/buy-parking>
- at the parking information booth, located on the ground floor of the Multilevel parking.

It is also possible to purchase your parking space via the call centre, operating on weekdays, Monday to Friday from 10 to 12 and from 14:30 to 17:30: (+39) 0817896.888

For assistance with online purchases: [parcheggi@aeroportodinapoli.it](mailto:parcheggi@aeroportodinapoli.it)



## Alibus

Alibus è la linea di collegamento speciale e veloce tra l'Aeroporto ed il centro della città di Napoli, in particolare Stazione Centrale e Porto (Molo Beverello). Le fermate Alibus sono sulla viabilità di accesso al Terminal sulle rispettive viabilità di arrivo partenza delle corse.

Il biglietto può essere acquistato:

- presso le casse automatiche in aeroporto, piano terra della sala arrivi;
- online alla pagina dedicata: <https://www.aeroportoedinapoli.it/in-bus>
- a bordo.



## Autolinee

Al Parking PBus sono posizionate le fermate delle autolinee che collegano l'aeroporto con numerose destinazioni extraurbane.

Consulta l'elenco aggiornato delle autolinee

<https://www.aeroportoedinapoli.it/in-bus>



## Taxi

In area di fronte agli arrivi è posizionato lo stazionamento TAXI. Sono in vigore tariffe predeterminate su percorsi prestabiliti, sia urbani che extraurbani (Centro città, Molo Beverello, Mergellina, Pompei, Caserta ecc), comprensive di ogni supplemento extra (da/per aeroporto, notturno, festivo, bagagli, animali, chiamata radio).

L'aeroporto è servito anche da servizio di TAXI COLLETTIVO, con stalli sul viale di uscita, che collega l'Aeroporto di Capodichino, con Stazione Centrale e stazione marittima/Molo Beverello. I taxi che effettuano questo servizio espongono sul parabrezza anteriore una tabella con su scritto TAXI Collettivo con il logo del Comune di Napoli, l'indicazione del percorso e l'importo della tariffa a persona. Il costo per il singolo passeggero è pari a € 6 (sei euro) comprensivo di bagagli. Non viene avviato tassametro.

Consulta la pagina

<https://www.aeroportoedinapoli.it/it/taxi> per maggiori dettagli su servizi e tariffe.

## Alibus

Alibus provides fast connection between the Airport and Naples city centre, in particular the Central Station and the Port (Molo Beverello). Alibus bus stops are located on the access road to the Terminal building.

Tickets may be purchased:

- at the automated payment machines located on the ground floor in arrivals;
- online at: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/by-bus>
- on board the bus.

## Coaches

PBus Parking is where the stops of the numerous bus lines connecting the airport with different suburban destinations are located.

See the updated list of bus lines:

<https://www.aeroportoedinapoli.it/en/by-bus>

## Taxi

A TAXI station is located in front of the arrivals. Predetermined fares are in force on predetermined routes, both urban and extra-urban (city centre, Molo Beverello, Mergellina, Pompei, Caserta, etc.), inclusive of any extra charge (to/from airport, night, holidays, luggage, animals, radio call).

The airport is served by a COLLECTIVE TAXI service, with stalls on the exit avenue, which connects Capodichino Airport with Stazione Centrale and Stazione Marittima/Molo Beverello.

Please visit

<https://www.aeroportoedinapoli.it/taxi> for more details on services and rates.



## Car Rental

Sono disponibili presso il Terminal e presso il parcheggio P1 numerose società di autonoleggio.

Per raggiungere gli autonoleggi dal Terminal è disponibile un servizio gratuito di navetta, operativo dalle 7:30 alle 23:30, con fermata situata sulla viabilità in uscita dal Terminal, come specificato nella Mappa Car Rental disponibile nella presente Guida.

Dalla sala Arrivi landside in Terminal è possibile contattare il proprio autonoleggio attraverso un citofono di chiamata dedicato, presente nell'area. Per maggiori dettagli consulta la pagina <https://www.aeroportodinapoli.it/en/car-rental>

## Car Rental

Several car rental companies are located at the Terminal and at the P1 car park.

To reach the car hire companies from the Terminal, a free shuttle bus service is available from 07:30 to 23:30, with a stop located on the road out of the Terminal.

For more details see <https://www.aeroportodinapoli.it/en/car-rental>

## ZTC

Sulla viabilità di accesso all'Aeroporto è operativa una Zona a Traffico Controllato-ZTC, **sistema informatizzato di gestione della viabilità aeroportuale** che permette a passeggeri e/o accompagnatori di transitare per un tempo massimo di **15 minuti** con la propria auto nelle zone immediatamente antistanti il Terminal passeggeri. Oltre il tempo massimo consentito (15 min.) vengono applicate, le sanzioni amministrative previste dalla legge n.33 del 22 marzo 2012. Per soste più lunghe di 15 minuti è possibile utilizzare uno dei parcheggi dell'Aeroporto di Napoli, uscendo in tal modo dalla ZTC. Per maggiori dettagli consulta la pagina <https://www.aeroportodinapoli.it/it/ztc>

## ZTC

A Controlled Traffic Zone (ZTC) is active on the airport access road system. This is a **computerised airport road management system** that allows passengers and/or accompanying persons to transit for a maximum of **15 minutes** with their cars in the airport area. A fine will be imposed to violators in accordance with law no. 33 of 22 March 2012. For stays longer than 15 minutes, it is possible to use one of the Naples Airport car parks, thus leaving the ZTC.

For further information visit: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/info-mobility-ztc>





## Banca e Bancomat

Sono operativi nelle aree aeroportuali n.17 bancomat, così distribuiti:

- Esterno partenze - parcheggio P2 (n° 1 bancomat Banco di Napoli);
- Salone check - piano terra (n° 2 bancomat Banco di Napoli e BCC);
- Area partenze - primo piano, prima dei controlli di sicurezza (n° 2 bancomat Banca Popolare di Bari e MACCORP);
- Area partenze/gate piano terra - primo piano dopo i controlli di sicurezza (n°3 bancomat MACCORP e Euronet);
- Area arrivi - piano terra landside (n.2 MACCORP)
- Esterno aria arrivi (n.2 Euronet)

Una agenzia bancaria del Banco di Napoli è inoltre presente in area esterna al Terminal.

## Bank and ATM

There are 17 ATMs at the airport. They are located:

- Outside departures - car park P2 (1 ATM);
- Check-in concourse - ground floor (2 ATMs);
- Departures - first floor, before security check (2 ATMs);
- Departures - beyond security checkpoint (3 ATMs);
- Arrivals (4 ATMs);

A bank is located outside the Terminal building.



## Avvolgi bagagli

Un servizio di avvolgimento bagagli è disponibile a pagamento presso due postazioni presenti nel salone checkin.

## Baggage wrapping

A luggage wrapping service is available for a fee at two locations in the check-in concourse.



## Fast track

Una linea dedicata Fast Track, consente di accedere più velocemente all'area imbarchi; il relativo ticket può essere acquistato online:

<https://www.aeroportodinapoli.it/it/fast-track>,

o direttamente al primo piano del terminal dalle casse automatiche.

## Fast track

A dedicated Fast Track lane provides faster access to the boarding area; the corresponding ticket can be purchased online at:

<https://www.aeroportodinapoli.it/en/fast-track>, [info-e-servizi/fast-track](https://www.aeroportodinapoli.it/info-e-servizi/fast-track), or directly on the first floor of the terminal from the automatic cashiers.



## Agenzia di viaggi

Al Piano terra del Terminal, lato arrivi è disponibile una agenzia viaggi operativa da lunedì a domenica, 10:00 - 18:00

Tel (+39)081 2311281

[biglietteria.dusila@alisud.com](mailto:biglietteria.dusila@alisud.com)

## Travel agency

On the ground floor of the Terminal, in arrivals, there is a travel agency operating from Monday to Sunday, 10.00 to 18.00.

Telephone:

(+39) 081 231.12.81

[biglietteria.dusila@alisud.com](mailto:biglietteria.dusila@alisud.com)



## Sportello anagrafe

Uno sportello anagrafe per la emissione carte di identità, operato dal Comune di Napoli, è presente presso l'area partenze, al piano terra del Terminal. Il servizio è dedicato ai soli cittadini provvisti di titolo di viaggio, anche residenti fuori del Comune di Napoli, con partenza fino a tre giorni prima della partenza. Per maggiori informazioni consulta <https://www.aeroportodinapoli.it/sportellocarte-identita>

Orario 09:00 - 13:00 dal lunedì al venerdì

Tel (+39)081 79 50 927

## Registry office

A registry office desk, operated by the Municipality of Naples, is located on the ground floor in departures. This service is reserved for passengers with same-day or next-day flight tickets.

Opening hours 09.00-13.00 Monday to Friday

Telephone: (+39)081 7950927



## Presidio Medico

Un presidio sanitario è presente in area Arrivi ed offre assistenza sanitaria di primo intervento e soccorso h24 a passeggeri e operatori aer portuali, grazie a personale medico ed infermieristico dotato di attrezzature di primo intervento.

## Emergency medical service

An emergency medical service is located in Arrivals and provides 24-hours first aid and emergency assistance to passengers and airport operators, with medical and nursing staff and first aid equipment.



## Sala Vip

È disponibile una Sala Vip, completamente rinnovata, la "Pearl Lounge", al primo piano partenze, aperta al pubblico dalle 05.00 alle 21.00. L'ingresso può essere acquistato on line dal sito <https://www.aeroportodinapoli.it/en/vip-lounge> o direttamente in sala.

## Vip lounge

A completely refurbished VIP lounge, the 'Pearl Lounge', is available on the first floor of the departures lounge, open to the public from 05.00 to 21.00 Admission can be purchased online at <https://www.aeroportodinapoli.it/en/vip-lounge> or directly in the lounge.



## FlyNap

FlyNap è l'app dell'aeroporto di Napoli, disponibile per android e apple, che ti consente di essere sempre aggiornato su voli, offerte e servizi. <https://www.aeroportodinapoli.it/it/fly-you>

## FlyNap

FlyNap is the app of Naples Airport. It is available for Android and IOS and provides updated information on flights, offers and services. <https://www.aeroportodinapoli.it/en/fly-you>



## WiFi e punti di ricarica

È disponibile per i passeggeri una connessione Internet gratuita, presente in tutti gli ambienti di viaggio dell'aerostazione, accessibile in modalità WI-FI. Per utilizzarla basta accedere alla rete WI-FI **“NAPLES\_AIRPORT\_FREE”**. Presso le aree di attesa partenze dopo i controlli security sono disponibili punti di ricarica per cellulari e apparecchiature elettroniche.

## Wi-Fi and charging points

A free Internet connection, accessible in WI-FI mode, is available for passengers in all the terminal building. To use it, simply access the **“NAPLES\_AIRPORT\_FREE”** WI-FI network. Charging stations for mobile phones and electronic devices are available in the departure lounge beyond the security checkpoi



## Distributori snack, bevande, acqua

Distributori di snack e bevande fredde e calde sono situati in terminal presso le aree gate, in sala riconsegna bagagli, in area arrivi e nel salone partenze prima dei controlli di sicurezza.

Al primo piano partenze, dopo i controlli security è inoltre disponibile una fontanina per il rifornimento gratuito di acqua.

## Snack and drink vending machines

Vending machines dispensing snacks and hot and cold drinks are located in the boarding gates area, in the baggage reclaim hall, in arrivals and in the departures concourse before the security checkpoint.

There is also a drinking fountain on the first floor of the departures lounge after the security checkpoint for refilling water free of charge.



## Servizi per le famiglie

- Una Corsia preferenziale di accesso ai controlli security ubicata presso la sala partenze primo piano, riservata alle famiglie con neonati e/o bambini;
- bagni Family presso i blocchi in area arrivi e partenze airside e fasciatoi disponibili in tutti i blocchi toilette;
- area giochi all'esterno del terminal, immediatamente fuori all'area arrivi;
- postazioni per allattamento con poltrone ergonomiche in area partenze, al piano terra presso il gate A1 e al primo piano Terminal presso il gate C20.

## Family services

- A security checkpoint lane reserved for families with infants and/or children on the first floor;
- Family toilets (both in the arrivals and departures areas) and changing tables available in all the restrooms;
- Play area outside the terminal building, arrivals side;
- Breastfeeding stations with ergonomic chairs in departures.



## Assistenze speciali

È possibile ricevere assistenza speciale gratuita dedicata a persone con disabilità o a ridotta mobilità, facendone richiesta alla compagnia aerea. Si raccomanda di effettuare la prenotazione del servizio almeno 48 ore prima del volo specificando le proprie esigenze. Ricordiamo che la richiesta anticipata dell'assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e alla compagnia aerea di predisporre al meglio i servizi in tutte le fasi del viaggio e di organizzare il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata alle esigenze del passeggero. Senza la richiesta anticipata si rischia di dovere attendere più a lungo e di compromettere anche l'assistenza dei passeggeri che invece hanno regolarmente prenotato, con un impatto negativo sui tempi e sulla qualità del servizio erogato. Ulteriori informazioni sono consultabili al link: <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/assistenze-speciali> dove è disponibile una **Guida ai Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità o con disabilità**, contenente tutte le informazioni utili sui servizi disponibili.

In aeroporto sono disponibili due Sala Amica, una prima, l'altra dopo i controlli security, dove è possibile usufruire di servizi e toilette dedicati prima del proprio volo.

Per informazioni e contatti:

### **Sala Amica land side**

(+39) 081 7896457

email: [specialcare@gesac.it](mailto:specialcare@gesac.it)

### **Customer Service**

(+39) 081 7896259

email: [info@gesac.it](mailto:info@gesac.it)



## Cappella Ecumenica

Cappella ecumenica, rivolta a tutte le confessioni cristiane, sita in Viale Fulco Ruffo di Calabria, aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.

## Special assistance

Passengers with disabilities or reduced mobility are entitled to special assistance free of charge. The request must be made to the airline, possibly no later than 48 hours before the flight, with an indication of the passenger's specific needs. Please note that booking in advance is essential to ensure the ready availability of resources and equipment required for assistance at the airport. Without booking the risk is to wait longer and also to compromise the assistance of passengers who have regularly booked, with a negative impact on the timing and quality of the service provided. For further information: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/special-assistance> where a **Services Guide for Passengers with Reduced Mobility or Disabilities is available**, containing all useful information on the available services.

Two Sala Amica (Special Assistance lounges) are available at the airport, one before and one after security checkpoints, with reserved facilities and restrooms.

### **Sala Amica land side area**

(+39) 081 7896457

email: [specialcare@gesac.it](mailto:specialcare@gesac.it)

### **Customer Service**

(+39) 081 7896259

email: [info@gesac.it](mailto:info@gesac.it)

## Ecumenical Chapel

Ecumenical chapel for all Christian denominations, located in Viale Fulco Ruffo di Calabria, open daily from 08.00 to 20.00.

# Programma Fedeltà dell'Aeroporto.

Più viaggi, più vantaggi!



**Ottieni sconti esclusivi per gli store dell'aeroporto, riduzioni sul parcheggio, fast track gratuiti e tanto altro ancora.**

Scarica l'app Flynap, iscriviti gratuitamente e inizia ad usufruire dei vantaggi.

NAPOLI  
SALERNO  
AIRPORTS  
GESAC

# Airport Fidelity Programme

More travelling, more benefits!



**Get exclusive discounts for airport stores, reductions on parking, free Fast Track and much more.**

Download Flynap app, sign up for free and start enjoying the benefits

NAPOLI  
SALERNO  
AIRPORTS  
GESAC

# Mappe Maps

## Terminal Piano Terra Terminal Ground Floor

- Partenze (Prima dei Controlli di sicurezza) / Departures (before security checkpoint)
- Partenze (Dopo Controlli di sicurezza) / Departures (after security checkpoint)
- Arrivi / Arrivals

Area di riconsegna bagagli / Baggage reclaim hall



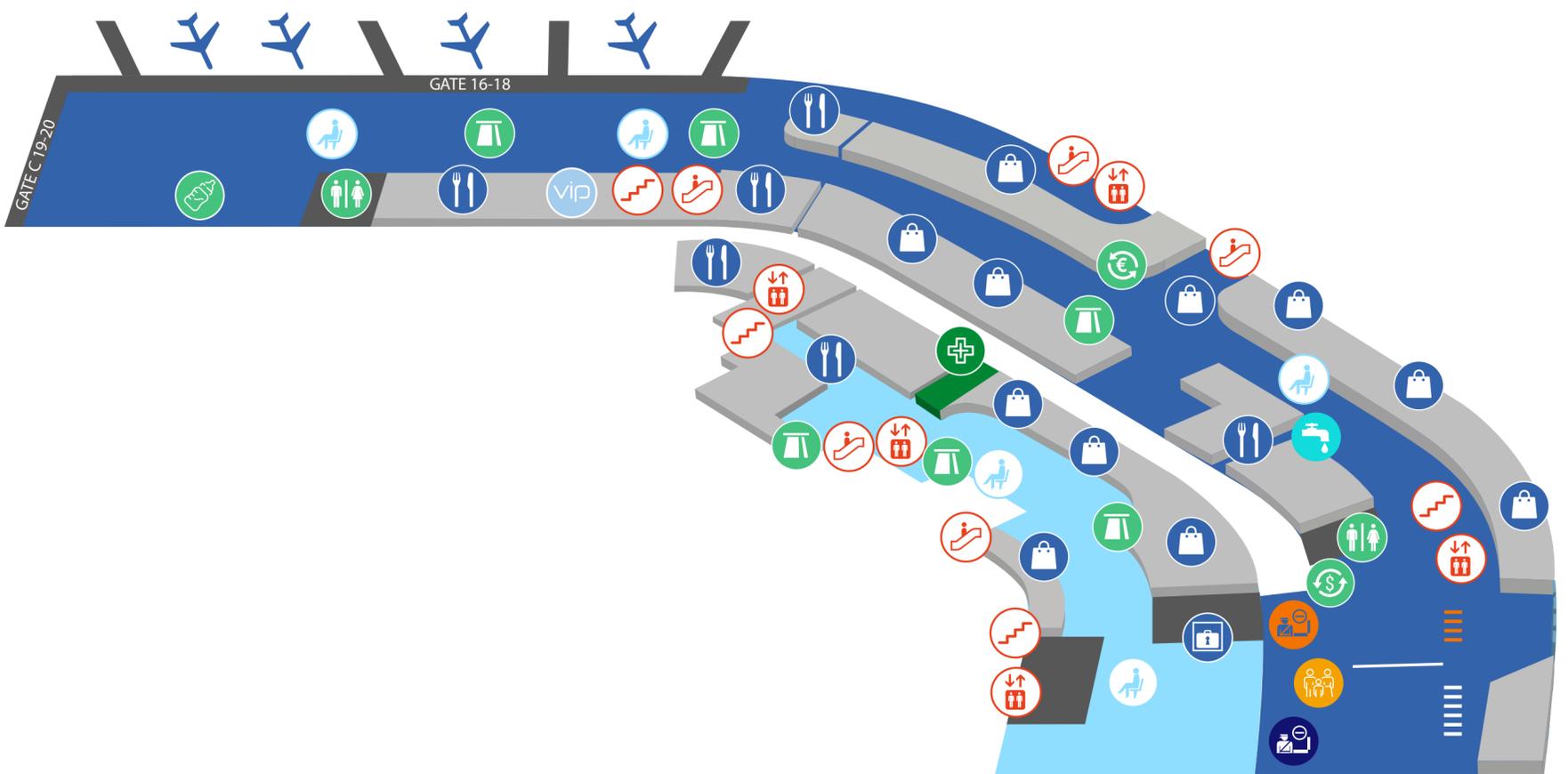
## Legenda icone Icon Legend

Informazioni information	Toilettes Restrooms	Anagrafe Registry office	Biglietteria Ticket Counter	Bagagli Smarriti Lost&Found	Sala Amica	Farmacia Parafarmacia Pharmacy Drugstore	Presidio Sanitario Medical Service	Welcome Area	Sala D'attesa Waiting Room
Bancomat Atm	Ufficio Cambi Bureau de Change	Tax Refund	Ritiro bagaglio Baggage Reclaim	Varco Bagagli extrasize Oversized baggage dropp off	Trolley portabagli	Postazione Allattamento	Polizia Police	Controllo Passaporti Passport Control	Dogana Customs
Food & Beverage	Market	Negozi Shops	Rent Car	Giornali e Tabacchi Newspaper and	Agenzia di Viaggi Travel Agency	Elevator	Scale Mobili Escalator	Scale Stairs	Audio induction

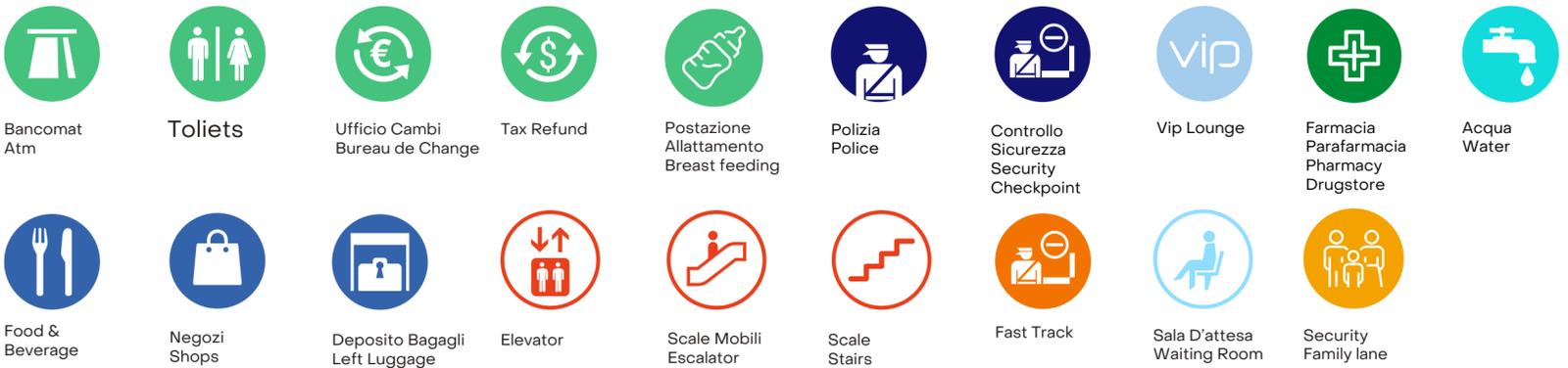
# Mappe Maps

## Terminal Primo Piano Terminal First Floor

- Partenze (Prima dei Controlli di sicurezza) / Departures (before security checkpoint)
- Partenze (Dopo Controlli di sicurezza) / Departures (after security checkpoint)



## Legenda icone Icon Legend



# Mappe Maps

## Servizi Aeroportuali Airport services

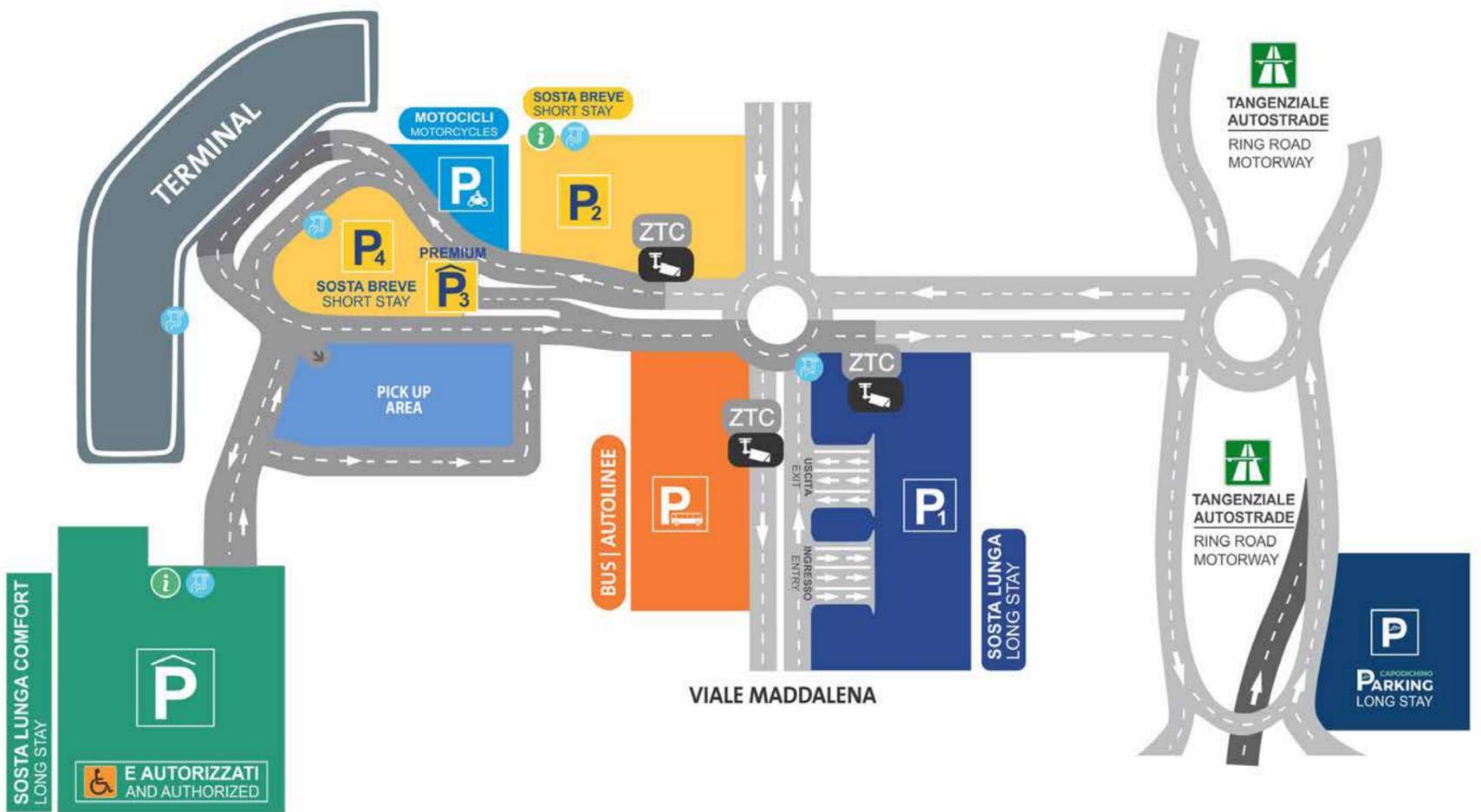


## Legenda icone Icon legend

- |   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <br>Informazioni<br>Information  | <br>Playground    | <br>Capsule<br>Hotel                               | <br>Bancomat<br>ATM                 | <br>Sala Amica<br>Special Assistance<br>Lounge |
| <br>Cassetta postale<br>Mail box | <br>Banca<br>Bank | <br>Centro tamponi<br>Covid 19<br>Swab test centre | <br>Cappella<br>ecumenica<br>Chapel | <br>Portabagagli<br>Trolley                    |

# Mappe Maps

## Viabilità e Parcheggi Roadway and parking areas



**P<sub>1</sub>** <sup>T</sup>  
SOSTA LUNGA  
LONG STAY

**P**  
BUS  
AUTOLINEE

**P<sub>3</sub>** <sup>T</sup>  
PREMIUM

**P<sub>4</sub>**  
SOSTA BREVE  
SHORT STAY

**P<sub>2</sub>**  
SOSTA BREVE  
SHORT STAY

**P** <sup>T</sup> <sup>i</sup> infopoint  
MULTIPIANO  
SOSTA LUNGA  
COMFORT  
MULTISTOREY  
LONG STAY

**P**  
SOLO  
MOTOCICLI  
MOTORCYCLES

**ZTC**  
ZONA A PERMANENZA LIMITATA  
VIDEO SORVEGLIATA  
CONTROLLED TRAFFIC ZONE



Infopoint  
Parcheggi  
Parking  
Infopoint



Cassa automatica  
parcheggi  
Automatic parking  
payment machine

# Mappe Maps

## Bus e Taxi Bus and Taxi



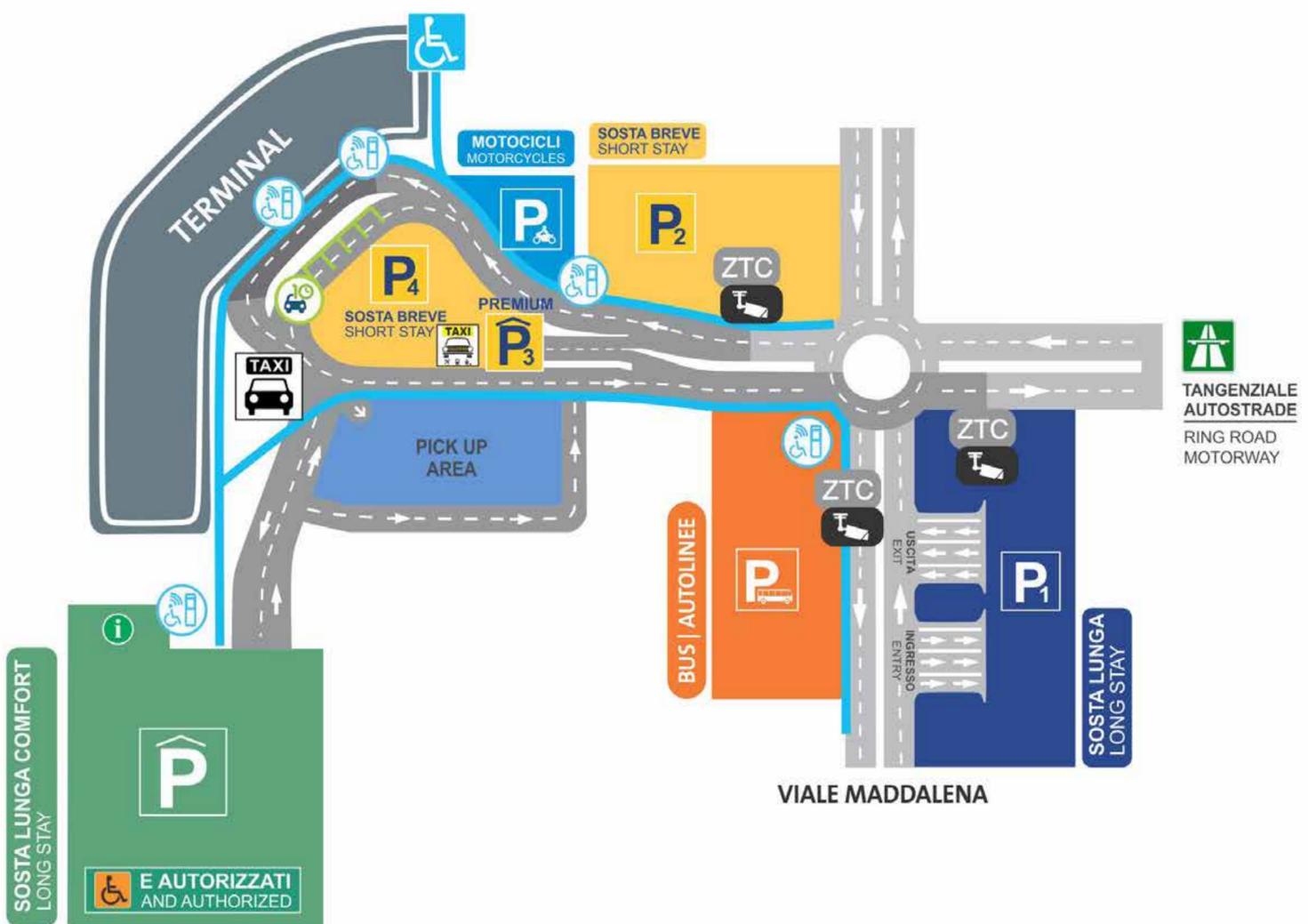
# Mappe Maps

## Car Rental Car Rental



# Mappe Maps

Passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità  
Passengers with reduced mobility (PRMs) or with disabilities



PUNTI DI CHIAMATA  
CALL POINTS

PERCORSO ACCESSIBILE  
PATH FOR DISABLED



SALA AMICA  
SPECIAL ASSISTANCE LOUNGE



INFO POINT PARCHEGGI  
PARKING INFO POINT

NAPOLI  
SALERNO  
AIRPORTS  
GESAC

