

Carta dei Servizi 2024

Aeroporto di Lampedusa



Sommario

Politica per la Salute e la Sicurezza	3
Ambiente	5
Qualità	7
Servizi ai Passeggeri (PRM)	8
Fattori di Qualità ENAC	10
Fattori di Qualità ENAC Gen.02B	12
Assistenza ai clienti	13
Lost&Found e Reclami – Suggerimenti	14
Modulo per reclami e segnalazioni	15
Diritti dei Passeggeri	16
Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore	19



Ast Aeroservizi S.p.A.

La Ast Aeroservizi S.p.A. è la Società di gestione dell'Aeroporto di Lampedusa. La società è concessionaria ventennale a titolo oneroso dell'uso del sedime, degli immobili e dell'impiantistica aeroportuale. La gestione dell'Aeroporto e l'utilizzo dei relativi impianti è stata affidata da ENAC con convenzione dell'11 febbraio 2015 esecutivo con Decreto 00006757 del 01.10.2018.

Assetto azionario AST AEROSERVIZI S.P.A.S.p.A.

Il capitale di AST AEROSERVIZI S.P.A. è ripartito come segue:

- 100 % in capo AST S.p.A. Autonolee Trasporti Sicilia

Di cosa ci occupiamo ?

- ✈ Della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo quali pista e piazzali e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- ✈ Della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra gli altri, gli impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- ✈ Delle attività svolte in area aeroportuale che sono affidate a soggetti economici diversi (gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, etc.)

In materia di erogazione dei servizi di Handling quali l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei, Ast Aeroservizi S.p.A. è la società certificata anche per i servizi di handling .

La gestione del passeggeri P.R.M. è gestita dal proprio personale qualificato.

La responsabilità della qualità dei servizi è demandata al Post Holder Terminal.

Il servizio di assistenza P.R.M. è erogato in conformità alle prescrizioni normative e agli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo (Regolamento CE 1107/2006).

Ast Aeroservizi S.p.A. in qualità di Gestore totale coordina inoltre il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014, mediante il quale, sotto la vigilanza dell'ENAC, attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali.

Obiettivo del Comitato è quello di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per il miglioramento continuo dei servizi, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo ed incontri periodici.



Politica per la Salute e la Sicurezza

Ast Aeroservizi S.p.A. utilizza un approccio favorevole e proattivo nell'ambito della tutela della sicurezza e della salute dei propri dipendenti.

A tal riguardo, si ritiene che la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro debba essere il risultato concertato di più azioni svolte da una molteplicità di soggetti, lavoratori compresi, nell'ambito

dell'organizzazione aziendale. La sicurezza sul lavoro è quindi, a tutti gli effetti, "parte integrante" della salute del lavoratore e per tale ragione, il gestore ha pianificato il processo di certificazione per il Sistema di Gestione della Sicurezza basato sulla Norma Volontaria OHSAS 18001:2007 entro il 2025 con l'obiettivo di :

- ✈ Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
- ✈ Elevare gli "standard" di salute e sicurezza,
- ✈ Comunicare al personale i contenuti della politica per la sicurezza
- ✈ Monitorare periodicamente gli ambienti di lavoro e valutare l'efficacia del sistema di gestione per la salute e la sicurezza,
- ✈ Definire obiettivi e piani di miglioramento coerenti con le attività aziendali e con gli aspetti identificati come più critici

Al fine di controllare e gestire la sicurezza sul lavoro in modo diretto e continuo, durante il 2023 il personale preposto dal RSPP ha effettuato presso l'Aeroporto in media circa 4 controlli annuali finalizzati alla verifica del:

- corretto uso dei DPI per ogni mansione
- rispetto delle procedure di Health Safety aeroportuale durante la gestione dei voli



Ambiente

L'Aeroporto di Lampedusa è collocato all'interno di un contesto ambientale e paesaggistico di rilievo. Con la volontà di ridurre l'impatto delle operazioni aeroportuali su di esso, nonché di accostare l'infrastruttura al concetto di eco sostenibilità, Ast Aeroservizi S.p.A. ha pianificato il processo per la certificazione al sistema di Gestione ambientale basato sullo standard ISO 1400:2015 entro il 2025

L'obiettivo della suddetta certificazione è quello di verificare continuamente i propri standard di gestione ambientale migliorandoli continuamente al fine di:

- ✘ limitare l'inquinamento su tutte le matrici ambientali
- ✘ soddisfare requisiti legali ed altri applicabili
- ✘ migliorare in modo continuativo il nostro sistema di gestione ambientale in modo da migliorare, in senso globale, la prestazione ambientale.



Nell'ambito della prossima certificazione ISO 14.001 il Gestore elaborerà un Piano di Monitoraggio e Gestione delle acque ed in particolare

- ✈️ controlli di verifica per le acque destinate al consumo umano a bordo degli aeromobili in accordo alla normativa locale D.Lgs.31/2001 e alla normativa IATA (attualmente eseguito)
- ✈️ controlli per le acque meteoriche raccolte e trattate presso le superfici impermeabili dell'Aeroporto

Qualità

Ast Aeroservizi SPA considera l'utenza come l'elemento centrale della propria missione aziendale per ottenere alti livelli di servizio nell'ambito del trasporto aeroportuale.

Per questo motivo la nostra Società ha avviato un percorso volto a creare e a sviluppare una politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri. Il documento di base che stabilisce i principi a cui attenersi per la redazione e gestione della Carta dei servizi è costituito dal D.P.C.M. 27.01.1994. Nel fissare i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici in Italia, esso stabilisce quanto segue:

- "Sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, [...] alla libertà, alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione";
- "I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto";

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Lampedusa presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto. Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati.

Le rilevazioni della qualità sono sia di tipo quantitativo, ad esempio i tempi di attesa ottenuti attraverso la misurazione diretta, sia di tipo qualitativo come il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati ed elaborati da soggetti terzi.

Ast Aeroservizi S.p.A. ha assegnato alla Qualità un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, impegnandosi entro il 2025 all'applicazione rigorosa ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.

Le tabelle "Fattori di qualità Enac" consultabili all'interno del presente documento, riportano i 34 indicatori individuati e concordati con ENAC e individuano le attività monitorate dal Gestore nella Carta dei Servizi durante l'annualità in oggetto.



Servizi ai Passeggeri (PRM)

L'assistenza e la cura verso il passeggero ricopre un ruolo fondamentale, soprattutto se si tratta di passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM). Il Servizio di Assistenza loro rivolto, è erogato direttamente dalle proprie risorse opportunamente formate per assistere tali passeggeri durante le operazioni di sbarco o imbarco in aeromobile e rendere la loro esperienza in aeroporto confortevole e positiva, garantendo livelli di servizio conformi alle prescrizioni della Normativa Europea.

Il Regolamento CE n° 1107/2006 prevede che il Gestore ha il compito di garantire l'assistenza ai passeggeri PRM durante la loro permanenza in aeroporto, e il passeggero PRM che intenda usufruire del servizio di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il vettore lo comunichi al Gestore entro 36

ore dalla partenza del volo stesso. Nel caso in cui il viaggiatore non richieda assistenza entro il tempo indicato, il gestore compirà tutti gli sforzi ragionevoli per offrire assistenza in modo che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali:

- ✈️ presso i punti di chiamata esterni posti all'ingresso del parcheggio fronte terminal e lungo la viabilità di accesso al Terminal.
- ✈️ rivolgendosi ad un operatore presso l'infopoint dedicato.

L'impegno che Ast Aeroservizi dedica ai P.R.M. trova riscontro con i livelli di soddisfazione e le relative risultanze dei sondaggi somministrati all'utenza per valutare l'efficacia e la qualità dell'assistenza fornita. Nel 2023 il livello di soddisfazione è pari al **100%** in un range di 374 PRM Assistiti.

IL SERVIZIO PRM È EROGATO A TITOLO GRATUITO – CONSULTA IL LINK:

<https://aeroporto dilampedusa.it/passeggeri-a-ridotta-mobilita>



Fattori di Qualità ENAC

Obiettivi 2024 - Target 2024

SERVIZI AI PASSEGGERI		SERVICES FOR PASSENGERS - 34 Indicatori Pubblici				
FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024	Note
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2023	Target 2024	
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,00%	98,50%	
		Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% satisfied passengers	98,00%	98,50%	
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	2	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,00%	98,50%	
		Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% satisfied passengers	98,00%	98,50%	
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)	3	PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI	% DEI VOLI PUNTUALI/TOTALE VOLI IN	96,00%	96,50%	
		Overall flight punctuality	% on time flights / Tot. departing flights	96,00%	96,50%	
Regularity of the service (and equipment's punctuality)	4	BAGAGLI COMPLESSIVI DISGIUDATI IN PARTEZZA (BAGAGLI NON BAGAGLI COMPLESSIVI DISGIUDATI IN PARTEZZA)	N° BAGAGLI DISGIUDATI/1000 PAX IN	0,089 %	0,085 %	
		Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	No. of mishandled / 1000 departing passengers	0,089 %	0,085 %	
		TEMPO DI RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL	11'	10,30'	
		Waiting time for the first luggage from the block-on of the a/m	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	11'	10,30'	
	6	TEMPI DI RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL	15'	14,30'	
		Waiting time for the last luggage from the block-on of the a/m	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases	15'	14,30'	
	7	TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI DAL BLOCK ON NEL 90% DEI CASI	5,30'	5,15'	
		On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	5,30'	5,15'	
PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE	9	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,00%	96,50%	
		Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport	% satisfied passengers	96,00%	96,50%	
Cleanliness and hygienic conditions	10	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	93,00%	93,50%	
		Overall perception of the Toilet's cleanliness and functionality	% satisfied passengers	93,00%	93,50%	
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	11	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,00%	97,50%	
		Overall perception of the Cleanliness level inside the Air Terminal	% satisfied passengers	97,00%	97,50%	
Comfort in airport stay	12	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	81,00%	81,50%	
		Overall perception of the Availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	81,00%	81,50%	
	13	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,00%	98,50%	solo per ascensore
		Overall perception of the Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people mover, etc.)	% satisfied passengers	98,00%	98,50%	
	14	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	95,00%	95,50%	
		Overall perception of the Efficiency of A/C devices	% satisfied passengers	95,00%	95,50%	
	14	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	95,00%	95,50%	
		Overall perception of the comfort in the airport	% satisfied passengers	95,00%	95,50%	

SERVIZI AI PASSEGGERI

SERVICES FOR PASSENGERS - 34 Indicatori Pubblici

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2023 OBIETTIVI 2024		
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2023	Result 2024	
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	15	PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO Overall perception of the Wi-Fi access inside the air terminal	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	72,00%	72,50%	
	16	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI, OVE PRESENTI Overall perception of the Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	56,00%	65,00%	
	17	COMPATIBILITÀ DELL'ORARIO APERTURA BAR CON L'ORARIO DI COMPATIBILITÀ OF CAFÉS AND AIRPORT OPENING TIME Compatibility of cafés and airport opening time	% VOLI PASSEGGERI IN % ARRIVING/DEPARTING PASSENGER FLIGHTS COMPATIBLE WITH THE CAFÉ/OPENING TIME IN THE RESTAURANT AREAS % arriving/departing passenger flights compatible with the café/ opening time in the restaurant areas	98,00%	98,50%	
	18	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI Overall perception of the Adequacy of Smoking Rooms, where present	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.	
	19	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI Overall perception of the Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.	
	20	PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95,00%	95,50%	
	21	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in cafés and restaurants	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	90,00%	91,00%	
	22	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK, OVE PRESENTI Overall perception of the Availability of drinks/snacks vending machines, where available	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	90,00%	91,00%	
	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	23	SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO Updated and easy-to-browse web site	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	85,00%	86,00%
		24	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI Overall perception of the efficiency of the waiting info points	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95,00%	95,50%
25		PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA Overall perception of the comprehensibility and efficacy of inside signposting	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95,00%	95,50%	
26		PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY) Overall perception of the Professionalism of staff (info points, security)	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95,00%	95,50%	
27		PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR, ANNUNCI) Overall perception of the efficiency and accessibility of the public information services (monitors, announcements, signpostings, etc.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	93,00 %	93,50%	
28		PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA Overall perception of the Ticketing Service	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95,00%	95,50%	
SERVIZI SPORTELLI/VARCO Desk/Checkpoint services		29	TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN Waiting time at check-in counters	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% Waiting time in minutes in 90% of cases	6'	5,55'
	30	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN Perception of waiting time at the check-in counters	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	95,00%	95,50%	
	31	TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA Waiting time at the security checkpoints	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% Waiting time in minutes in 90% of cases	6'	05,55'	
	32	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI Perception of waiting time at the passport control	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A.	N.A.	
	INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	33	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA Overall perception of the comprehensibility and efficacy of outside signposting	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	98,00%	98,50%
34		PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTA'/AEROPORTO Overall perception of the Adequacy of connections City/Airport	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	80,00%	80,50%	

Fattori di Qualità ENAC Gen.02B

Obiettivi 2024 - Target 2024

SERVIZI AI PASSEGGERI SERVICES FOR PASSENGERS - GEN 02 PRM



FATTORI DI QUALITÀ	N° INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024	Note
Quality Factor	Indicators	Measurement Unit	Result 2023	Target 2024	
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA Efficiency Of Services For Passengers With Reduced Mobility	1 PER PRM IN PARTENZA CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	04'	3'	
	Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	04'	3'	
	2 PER PRM IN PARTENZA SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	04'	3'	
	Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	04'	3'	
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) People Safety	3 PER PRM A BORDO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	05'	4'	
	Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	05'	4'	
	4 PER PRM A BORDO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	05'	4'	
	Arriving PRMs without advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	05'	4'	
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Informations at the Airport	5 PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
	Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	
	6 PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with Passengers	7 ACCESSIBILITÀ: NUMERO DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI A DISABILITÀ VISIVE, UDITIVE E MOTORE RAPPORTRATO	% INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI	100,00%	100,00%	
	Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information	% of essential accessible information related to the total number of essential information	100,00%	100,00%	
	8 COMPLETEZZA: NUMERO DELLE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI RELATIVE AI SERVIZI OFFERTI, DISPONIBILI IN FORMATO ACCESSIBILE	% INFORMAZIONI/ISTRUZIONI RELATIVE AI SERVIZI IN FORMATO ACCESSIBILE SUL	100,00%	100,00%	
COMFORT IN AEROPORTO Comfort at the Airport	9 PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
	Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	
	10 NUMERO DELLE RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI RISPETTO AL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE	% RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI SUL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE	100,00%	100,00%	
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI Relations And Behaviour	11 NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI	% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO	0,00%	0,00%	
	Number of complaints received in relation to total PRM traffic	% of complaints received in relation to total PRM traffic	0,00%	0,00%	
	12 PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
ASPIETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI Relations And Behaviour	13 PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFOINI DI	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
	Perception about the level of accessibility/usability of the airport/infrastructures: parking lots, intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	
	14 PERCEZIONE SUGLI SPAZI DEDICATI PER LA SOSTA DEI PRM (ES.	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
	Perception of space dedicated to the PRM Parking (for example: friendly rooms)	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI Relations And Behaviour	15 PERCEZIONE SULLA CORTESIA DEL PERSONALE (INFO POINT,	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
	Perception on staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated special assistance)	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	
	16 PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEDICATO ALL'EROGAZIONE DELLE ASSISTENZE SPECIALI AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
	Perception of staff professional competence providing special assistance to PRM	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	

Assistenza ai clienti

L'Assistenza al passeggero per Ast Aeroservizi S.p.A., rappresenta una vera e propria Mission. Riteniamo infatti che la cura ed il supporto all'utenza per qualunque esigenza e/o necessità sia fondamentale. Il Customer Service cura i rapporti con gli utenti caso per caso, tramite informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ai nostri utenti un trattamento in linea con i principi enunciati dal documento "La Carta dei Diritti del Passeggero". La crescita dell'Aeroporto si manifesta grazie a chi lo vive ed è per questo che desideriamo fortemente la partecipazione dell'Utente. Inviateci i Vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami, apprezzamenti o rivolgetevi a noi anche solo per dare risposte alle vostre curiosità. Così facendo, ci aiuterete ad attuare la nostra politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Vi risponderemo entro 30 giorni assicurando un puntuale riscontro circa l'indagine effettuata.

Contattateci via e-mail all'indirizzo customerservice@astaeroservizi.com o utilizzate la sezione "Informazioni, suggerimenti e reclami" al seguente link:
<https://aeroporto dilampedusa.it/customcare/#>

I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03 e al Reg. UE 679/2006



Lost&Found e Reclami – Suggerimenti

Bagaglio perso? Un inconveniente spiacevole, ecco cosa fare. In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di danneggiamento dello stesso, rivolgiti all'Ufficio Lost&Found di Ast Aeroservizi. La denuncia deve essere effettuata all'arrivo, non appena viene constatato lo smarrimento o il danno e prima di uscire dalla sala riconsegna bagagli. L'Ufficio Lost&Found si trova al piano terra del terminal, in air side vicino ai nastri per la riconsegna dei bagagli.

Ast Aeroservizi
tel. 0922 970731

biglietterialmp@astaeroservizi.com

Ove il passeggero ritenga di doversi lamentare di un disservizio subito in aeroporto ed abbia difficoltà ad identificare il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi potrà rivolgersi ad Ast Aeroservizi S.p.A.

-  tramite e-mail all'indirizzo:
customerservice@astaeroservizi.com
-  tramite opuscolo fornito all'interno del terminal
"suggerimenti segnalazioni reclami"

Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dal Gestore, oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

Modulo per reclami e segnalazioni





www.aeroportoilampedusa.it
 



SUGGERIMENTI SEGNALAZIONI RECLAMI SUGGESTIONS AND COMPLAINTS



ISTRUZIONI PER L'USO DEL MODULO

La segnalazione può essere effettuata dai nostri ospiti e passeggeri che intendono evidenziare disfunzioni e proporre miglioramenti ai servizi, compilando il seguente modulo e consegnandolo presso il nostro box informazioni o inviandolo all'indirizzo e-mail:

customerservice@astaeroservizi.com

La AST S.p.a. si impegna a fornire entro 30 giorni i chiarimenti e le risposte del caso, solo in presenza della firma di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La AST Aeroservizi S.p.a. ringrazia per la collaborazione.



DIRECTIONS AS HOW TO USE THE MODULE

The Report can be made by our guests and passengers who want to point out inefficiency or suggest improvements within the services. Would you please fill in the present form and hand it over to our information point or send it to the e-mail address:

customerservice@astaeroservizi.com

La AST S.p.a. Airport will provide answers and/or explanation in 30 days, only if you sign to authorize the personal data processing.

La AST Aeroservizi S.p.a. thanks for your cooperations.

OGGETTO / SUBJECT	SEGNALAZIONE / REPORT
<p>INFORMAZIONI SUGGERIMENTI RECLAMI INFORMATIONS SUGGESTIONS CLAIMS</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p>Specificare l'area a cui si riferisce la segnalazione Mark the area you refer to your suggestion</p> <p> <input type="radio"/> COMPAGNIE AEREE / AIRLINES <input type="radio"/> SERVIZI / SERVICES <input type="radio"/> INFRASTRUTTURE / FACILITIES <input type="radio"/> PERSONALE / STAFF <input type="radio"/> BAGAGLI / BAGGAGE <input type="radio"/> ALTRO / OTHER </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Nome e Cognome / Name and Surname</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Indirizzo / Adresse</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p>Email Telefono / Phone number</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Cittadinanza / Citizenship</p> <p style="text-align: center;">_____</p> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;"> In ottemperanza alla legge n. 675 del 31/12/1996 di tutela della privacy, la firma autorizza la AST Aeroservizi S.p.a. al trattamento dei dati personali richiesti, esclusivamente per le finalità di risposta alla segnalazione. In caso di assenza della firma, non sarà inviata alcuna risposta. </p> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;"> In accordance with law n. 675/31/12/1996, your signature authorizes AST Aeroservizi S.p.a. to process your personal data exclusively in order to provide the answers. If you don't sign, you will not receive any answer. </p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">FIRMA / SIGNATURE</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="font-size: small; font-weight: bold;">Si prega di compilare in modo leggibile / Please write in block letters</p> <div style="border: 1px solid black; height: 200px; margin-top: 5px;"></div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <p style="font-size: x-small;"> CIDA Catafrancesc 92031 LAMPEDUSA - LINOSA (AG) </p> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">Da non compilare. Riservato all'Aeroporto</p> <p style="font-size: x-small;">Ricevuto da AST Aeroservizi S.p.a. in data: _____</p> </div>

SEGNALAZIONI - RECLAMI / SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

Diritti dei Passeggeri

Il Regolamento (CE) n. 261/2004, del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, il passeggero che intende presentare un reclamo deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.



Il reclamo può essere presentato dal passeggero entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato. L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);
- in arrivo su un aeroporto Italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

Per maggiori informazioni : <https://www.enac.gov.it/passeggeri>

Il passeggero può inviare un reclamo all'ENAC - per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 - quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero oppure
- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004.

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede l'assistenza obbligatoria e gratuita per tutti i PMR e si applica a tutti i voli (di linea, charter, low cost):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera);
- in partenza da un aeroporto non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera).

Il Regolamento rispetta i diritti e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In tale contesto l'ENAC è stato individuato, con Decreto Ministeriale 24 luglio 2007 n. 107/T, quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento ed ha elaborato, congiuntamente alle Associazioni rappresentative dei PRM ed agli Operatori del settore, la Circolare ENAC GEN 02A di attuazione del Regolamento stesso.

In caso di mancata o non adeguata assistenza, eventuali reclami devono essere presentati:

- alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra

- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo.

Nel caso in cui la risposta ricevuta non sia ritenuta congrua rispetto alle previsioni del regolamento il PRM potrà inoltrare reclamo all'ENAC, utilizzando preferibilmente il seguente modulo online.

È possibile inviare un reclamo a ENAC in caso il disservizio si sia verificato:

- in un aeroporto italiano;

- su voli in partenza da un aeroporto italiano (indipendentemente dalla nazionalità del vettore operativo);

- su voli in arrivo su un aeroporto italiano se operati da un vettore UE. Per farlo è necessario registrarsi sull'apposito applicativo di gestione dei reclami.

Invia on line il reclamo all'ENAC Di seguito la sezione del sito ENAC dedicata ai passeggeri PRM:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri-mobilita-ridotta-prm>

Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost&Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli apposite moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento. Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del

relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.

Solo utilizzando metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o le ordinarie vie legali dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente, il passeggero è in grado di far valere i diritti individuali in maniera diretta e personale.

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** potranno, 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

Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.
- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice

di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.

- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

2024

Guida dei Servizi Aeroporto di Lampedusa



Sommario	2
Le nostre destinazioni	2
Orario di apertura del Terminal	3
Orario di apertura della biglietteria	3
Orario di apertura del bar	3
Consigli per i Viaggiatori	3
Controlli di Sicurezza - Come avviene il controllo	3
Indicazioni per i liquidi, aerosol e gel	4
Lista oggetti proibiti	5
Controllo Documentale	6
Per chi viaggia in area U.E.	6
Per chi arriva in Italia con voli extra UE	6
Per chi è diretto all'estero in aree extra UE	7
Minori in viaggio	7
P.R.M.	7
Come richiedere l'Assistenza	7
Dove e come può parcheggiare gratuitamente il passeggero PRM	9
Assistenza per il P.R.M. in arrivo e in partenza dall'Aeroporto	9
Viaggiare con animali al seguito	10
Come raggiungere l'Aeroporto in auto	11
Dove Parcheggiare la tua auto	11
Rent a car	13
I nostri autonoleggi verificare presenza rent a car	14
Altri servizi	16
Contatti	19
Reclami e segnalazioni	20



Le nostre destinazioni

Città	Compagnia	Giorni	Durata
Verona	Volotea	Sab, Dom	Dal 01/06 al 06/10 2024
Venezia	Volotea	Sab, Dom	Dal 01/06 al 06/10 2024
Torino	Volotea	Dom	Dal 01/06 al 06/10 2024
Roma (Fiumicino)	Wizz Air	Mar, Gio, Ven, Sab, Dom	Dal 02/07 al 08/09 2024
Roma (Fiumicino)	ITA Airways	Sab, Dom	Dal 06/07 al 01/09 2024
Perugia	HelloFly	Ven	Dal 29/06 al 05/10 2024
Palermo	DAT VOLIDISICILIA	Tutti i giorni	Tutto l'anno
Napoli	Volotea	Sab	Dal 01/06 al 05/10 2024
Napoli	easyJet	Mar, Dom	Dal 25/06 al 01/09 2024
Milano (Malpensa)	Wizz Air	Ven, Dom	Dal 05/07 al 08/09 2024
Milano (Malpensa)	easyJet	Lun, Gio, Ven, Dom	Dal 01/04 al 25/10 2024
Milano (Linate)	Volotea	Sab	Dal 01/06 al 05/10 2024
Milano (Linate)	ITA Airways	Ven, Sab, Dom	Dal 05/07 al 01/09 2024
Malta	HelloFly	Ven	Dal 24/06 al 04/10 2024
Forlì	Air Mediterranean / Gotofly	Mar, Gio, Dom	Dal 13/06 al 15/09 2024
Catania	DAT VOLIDISICILIA	Tutti i giorni	Solo in estate
Catania	DAT VOLIDISICILIA	Lun, Mer, Ven	Tutto l'anno
Bologna	Volotea	Sab, Dom	Dal 01/06 al 06/10 2024
Bergamo	Volotea	Sab, Dom	Dal 01/06 al 06/10 2024

L'aeroporto di Lampedusa è collegato durante la stagione invernale con la Sicilia con due destinazioni, per la stagione estiva con voli nazionali con oltre 10 destinazioni

Gli orari in tempo reale con partenze e arrivi sono consultabili in tempo reale sul sito www.aeroportodilampedusa.it

Orario di apertura del Terminal

Il Terminal è aperto tutti i giorni dalle ore 06:00 alle 22:00 durante la stagione invernale mentre per la stagione estiva tutti i giorni dalle 05:00 alle 22:00.

Orario di apertura della biglietteria

All'interno del terminal area hall è possibile accedere al desk biglietteria per la prenotazione ed acquisto dei biglietti aerei. Il servizio è disponibile con orario invernale un'ora prima della partenza dei voli, mentre durante il periodo estivo il servizio è disponibile durante l'intera apertura del terminal passeggeri dalle 05:00 alle 22:00.

Orario di apertura del bar

All'interno del terminal area hall è possibile accedere al Bar. Il servizio è disponibile con orario invernale un'ora prima della partenza dei voli, mentre durante il periodo estivo il servizio è disponibile durante l'intera apertura del terminal passeggeri dalle 05:00 alle 22:00.

Consigli per i Viaggiatori

Controlli di Sicurezza - Come avviene il controllo

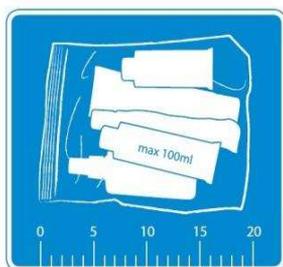
- Arriva in congruo anticipo in aeroporto per effettuare in tempo tutte le attività necessarie ai controlli di sicurezza
- Effettua il controllo della carta d'imbarco avvicinando il relativo codice a barre sotto l'apposito lettore prima dei controlli di sicurezza.
- Posa sul rullo del controllo a raggi X il bagaglio a mano assicurandoti di aver estratto il computer portatile e il tablet.

- Disponi nei contenitori sul rullo la giacca e tutto il materiale che porti con te (cellulare, portafogli, dispositivi elettronici, cintura etc.)
- Passa attraverso il metal detector e collabora nel caso in cui gli operatori vogliano procedere ad un controllo manuale.
- Gli operatori di sicurezza potrebbero chiederti di togliere alcuni indumenti, ad esempio le scarpe e di ispezionare manualmente eventuali borse o zaini a mano.



Indicazioni per i liquidi, aerosol e gel

Presentati al controllo di sicurezza con liquidi, aerosol e gel separati dal bagaglio a mano e ricorda che non sono consentiti contenitori superiori a 100 ml. Inoltre tutti i contenitori devono essere contenuti in un sacchettino trasparente e richiudibile di dimensioni massime pari a 18 x 23 cm. Per ogni passeggero, infanti compresi sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.



NB. Sono consentite deroghe unicamente per i liquidi medicinali accompagnati da specifica prescrizione medica, alimenti per neonati con neonato a seguito e liquidi utilizzati per scopi dietetici. Se stai portando con te un oggetto proibito dal regolamento o sostanze liquide che superano le quantità consentite, dovrai lasciarli in Aeroporto. Questi oggetti non possono essere custoditi per nessun motivo né dal personale del banco Partenze né dal personale di sicurezza

Lista oggetti proibiti

Attualmente la lista è composta dai seguenti oggetti:

- Sostanze esplosive, fuochi artificiali, razzi, armi e munizioni
- Gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigerati e velenosi) come bombolette gas da campeggio, spray per difesa personale
- Tutte le sostanze infiammabili liquide e solide.
- Sostanze infettive, velenose, corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e tutti i congegni di allarme.
- Torcia subacquea con batterie inserite.



Tale lista può subire variazioni in ragione del verificarsi di particolari situazioni e a discrezione dell'autorità.



Controllo Documentale

Indicazioni per il controllo documentale dei viaggiatori che si spostano all'interno dell'area UE e per quelli diretti e provenienti da paesi extra UE

Per chi viaggia in area U.E.

Se sei un cittadino dell'Unione Europea e devi viaggiare verso un paese UE all'interno dell'area Schengen è necessario avere con sé un documento di identità o equiparabile in corso di validità.

Per chi arriva in Italia con voli extra UE

Al tuo arrivo all'Aeroporto di Lampedusa, se provieni da un paese fuori dall'Unione Europea (extra UE) sarai sottoposto al controllo documentale effettuato dalla polizia di frontiera. In caso di irregolarità nei documenti non sarà possibile lasciare l'Aeroporto. La procedura prevede che i passeggeri sprovvisti di documenti validi vengano rimpatriati

Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri.

Per chi è diretto all'estero in aree extra UE

Se sei diretto verso un paese extra UE, prima della partenza ricordati di controllare validità e scadenza del tuo passaporto. Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito Viaggiare Sicuri curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC.

Minori in viaggio

I viaggi dei bambini e minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. Pertanto tutti i passeggeri che rientrano in tale casistica sono pregati di consultare i siti ufficiali delle relative compagnie aeree per ottenere tutte le informazioni necessarie. Visita il sito della Polizia di Stato e del Ministero degli Esteri www.viaggiare Sicuri.it per informazioni dettagliate sui documenti d'identità validi per viaggiare.



P.R.M.

Come richiedere l'Assistenza

È fondamentale effettuare la richiesta di assistenza alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza, al fine di permettere agli addetti Handling di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea provvederà ad informare tutti gli scali interessati dall'itinerario. La compagnia aerea potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti. In casi particolari, ad esempio dopo una operazione, la compagnia potrebbe richiedere una autorizzazione al volo rilasciata dal medico curante. Nel caso in cui il viaggiatore non richieda assistenza entro il tempo indicato, il gestore compirà tutti gli sforzi ragionevoli per offrire assistenza in modo che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali:

- ✉ presso il punto di chiamata esterno sul prospetto del Terminal.
- ✉ rivolgendosi al personale PRM presso la sala amica/PRM

La colonnina di chiamata è ubicata all'esterno del Terminal passeggeri in corrispondenza dell'inizio del Percorso Loges, in prossimità dei parcheggi dedicati all'accompagnamento del PRM utilizzabili per facilitare il loro ingresso in aerostazione o la presa in carico da parte dell'operatore PRM. L'Aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze dei PRM affinché fosse loro consentito di fruire di tutti i servizi dell'Aeroporto di Lampedusa. A disposizione dei passeggeri PRM vi sono, tra l'altro: ascensori con scritte braille, servizi igienici dedicati in tutte le aree aeroportuali; percorsi loges e mappe tattili per ipovedenti presenti nelle principali zone dell'Aerostazione, piattaforme mobili elevabili per l'imbarco in aeromobile.

Esempio percorsi Loges



Per ulteriori informazioni consultare www.aeroportodilampedusa.it, alla pagina "PRM".

Dove e come può parcheggiare gratuitamente il passeggero PRM

I passeggeri PRM hanno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati presso il parcheggio fronte terminal passeggeri.

Sono disponibili per i passeggeri PRM in transito presso lo scalo Lampedusano 4 stalli all'interno del Parcheggio riservati e gratuiti se il passeggero PRM è in possesso dell'apposito contrassegno.

Ricorda di presentare all'ufficio informazioni il contrassegno (di cui al DPR 495/1992) congiuntamente al tagliando del parcheggio.

Qualora gli stalli riservati ai passeggeri PRM fossero occupati o indisponibili, ai PRM titolari di contrassegno è consentito sostare e/o parcheggiare gratuitamente nelle aree di sosta a pagamento

Assistenza per il P.R.M. in arrivo e in partenza dall'Aeroporto

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino alla fase dell'accompagnamento presso il mezzo di trasporto o a uno dei punti di rilascio. I PRM in partenza sono invitati a richiedere la necessaria assistenza e svolgere le pratiche di accettazione (check-in), rispettando i tempi di presentazione ai punti di chiamata designati o direttamente al banco check-in con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza dei voli:

- due ore per i voli nazionali;
- due ore e mezza per i voli internazionali;

Bagagli e cani da assistenza

Il Regolamento CE riconosce alle persone PRM una franchigia di bagaglio maggiorata per il trasporto di apparecchiature mediche e/o attrezzature per la mobilità per un massimo di due dispositivi.

Inoltre, i «cani da assistenza» riconosciuti sono fatti viaggiare a bordo, in cabina, senza oneri aggiuntivi previa notifica al vettore, in conformità alle norme nazionali applicabili al trasporto di cani.

Viaggiare con animali al seguito

Ricorda di informare l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea al momento dell'acquisto del biglietto se decidi di portare in viaggio il tuo animale. Ogni compagnia stabilisce regole diverse sulle



modalità di trasporto degli animali. Per ottenere informazioni precise consulta i siti ufficiali della compagnia aerea.

Se l'animale è di piccola taglia, potrà essere trasportato in cabina con te, altrimenti effettuerà il viaggio in stiva. In ogni caso dovrai utilizzare una gabbia di trasporto adeguata alle sue dimensioni.

Non dimenticare di portare il libretto sanitario dell'animale, di verificare le vaccinazioni ed i certificati richiesti nel paese di destinazione.

Family Track

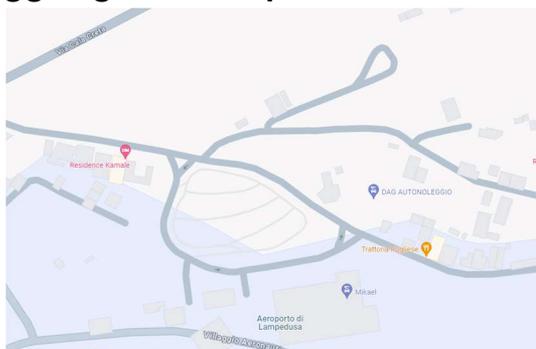
E' attivo, durante i voli, il varco per l'imbarco di famiglie con bambini. Le famiglie con bambini fino ai 6 anni possono accedere al Fast Track e saltare la fila dei controlli di sicurezza. È sufficiente segnalare la propria presenza all'addetto aeroportuale che si trova all'inizio delle serpentine dei controlli. Per gli alimenti per l'infanzia sono consentite deroghe ai limiti dei liquidi da imbarcare nel bagaglio a mano. La deroga è valida per prodotti quali latte, acqua e alimenti, per un quantitativo di cibo e liquidi necessario relativo alla durata del viaggio. È comunque obbligatorio segnalare la presenza di questi alimenti ed estrarli dal bagaglio a mano, presentandoli separatamente ai controlli di sicurezza.

Defibrillatore

La legge 116, entrata in vigore nell'agosto 2021, ha decretato che i defibrillatori automatici e semiautomatici debbano essere obbligatori per alcuni luoghi e categorie, tra cui mezzi di trasporto, stazioni e aeroporti. Nel terminal passeggeri zona Hall corridoio verso i varchi di sicurezza è presente un defibrillatore. Per ogni tipo di malore comunque è consigliabile far attivare il servizio sanitario aeroportuale con medico presente durante l'apertura al pubblico del Terminal.



Come raggiungere l'Aeroporto in auto



Il terminal passeggeri è possibile raggiungerlo anche con i mezzi di trasporto pubblico presenti sull'isola. La fermata del bus si trova all'incrocio tra la via di Cala Creta e la viabilità verso l'aeroporto. Gli orari sono esposti con cartello nei pressi della fermata BUS.

Con auto propria attraverso le vie sotto elencate:

- STRADA Cala Creta
- Strada per l'aeroporto - Cala Uccello;



Dove Parcheggiare la tua auto

Presso l'Aeroporto di Lampedusa è possibile parcheggiare l'auto all'interno del parcheggio che il Gestore Ast Aeroservizi ha messo a disposizione per te. E' disponibile la seguente area di sosta:

 **PARCHEGGIO con** stalli di cui 4 per PRM

Potrai consultare il Regolamento sull'Utilizzo dei parcheggi e le Tariffe sul nostro sito, al link:

<https://aeroporto dilampedusa.it/abbonamenti-parcheggio/>

Ast Aeroservizi, per venire incontro alle tue esigenze ed agevolare la tua permanenza, ti offre la possibilità di sottoscrivere abbonamenti periodici per l'utilizzo del servizio Parcheggio. Contattaci!

E-MAIL: info@astaeroservizi.com

Le tariffe applicate per i parcheggi sono di seguito riportate:

Tempo di sosta <i>Parking Time</i>	Tariffe <i>Rates</i>
0-10 min	€ 0
1 h	€ 0,50
6 h	€ 1,0
1 giorno – 1 day	€ 2,0
2 giorno – 2 day	€ 2,0
3 giorno – 3 day	€ 2,0
4 giorno – 4 day	€ 2,0
5 giorno – 5 day	€ 2,0
6 giorno – 6 day	€ 2,0
7 giorno – 7 day	€ 2,0
Sett. Succ. 7 Nest week	€ 30,0 Sett./week
Abbonamento Mensile	€ 60,00
Abbonamento Annuale	€ 400,00



 Kiss and GO

Kiss&Go da 10 minuti - è riservata ai passeggeri e agli accompagnatori che si recano al Terminal dell'aeroporto sia in partenza che in arrivo. Grazie ad un sistema di rilevamento elettronico, il sistema misura il tempo di transito dei veicoli all'interno dell'area, contribuendo a rendere il flusso del traffico più fluido e organizzato. Dal momento in cui entrano nell'area, gli automobilisti hanno 10 minuti per accompagnare e salutare chi parte o arriva, con calma, senza stress e senza più ingorghi. Kiss&Go nasce per rendere più agevole e fluido il transito in aeroporto e per incentivare le persone a parcheggiare solo nei parcheggi consentiti, liberi o a pagamento.

Rent a car

Se intendi noleggiare un'auto per la tua permanenza sul nostro territorio, potrai farlo attraverso i Car Rental che troverai all'interno del Terminal passeggeri area arrivi. Potrai ritirare e consegnare l'autovettura noleggiata ai parcheggi degli operatori Car Rental che si trovano presso il Parcheggio fronte il terminal passeggeri.



Parcheggio - pianta

I nostri autonoleggi verificare presenza rent a car

www.servizimikael.com

Info e contatti;

 0922 970 408

 328 9229 672

 333 5620 577

 info@mikael-lampedusa.it

www.autonoleggioconigliaro.it

CONTACT

+39 350 10 64 397

 +39 328 47 13 145

+39 328 25 49 486

 autonoleggioconigliaro@gmail.com

Attività Commerciali

In Land Side:

All'interno del piano terra funzionale del terminal passeggeri si trovano locali commerciali e bar ove sono offerti prodotti tipici ed articoli "Made in Lampedusa" Al Bar potrai mangiare la tavola calda siciliana, acquistare i vini, l'olio di oliva e i liquori tipici

del territorio e tanti altri prodotti che stuzzicheranno il tuo appetito.



American bazar: puoi trovare souvenir delle Pelagie e di origine siciliana;

Tardadusa: abbigliamento e souvenir dell'isola

Prodotti tipici siciliani: spezie, capperi, prodotti sottolio e quant'altro

KareKare: brand dell'isola per abbigliamento, souvenir e bigiotteria



bar: souvenir, tavola calda colazioni e gelati

Presidio Sanitario di Pronto Soccorso Aeroportuale

Al piano terra del terminal, nei locali adiacenti la biglietteria ed infopoint , vi è il presidio Sanitario Aeroportuale. Il servizio prevede la presenza stabile di un medico, di un infermiere e di un auto soccorritore i quali sono disponibili durante l'intero orario di servizio dell'Aeroporto, dalle 6.00 alle 22.00.

Altri servizi

Nursery

Tutti i servizi igienici lato Land side che air side sono muniti di Nursery



Per maggiore privacy in caso di allattamento e/o necessità di scaldabiberon la sala Amica lato Land Side è munita di tutti i confort all'occorrenza.

Deposito bagagli



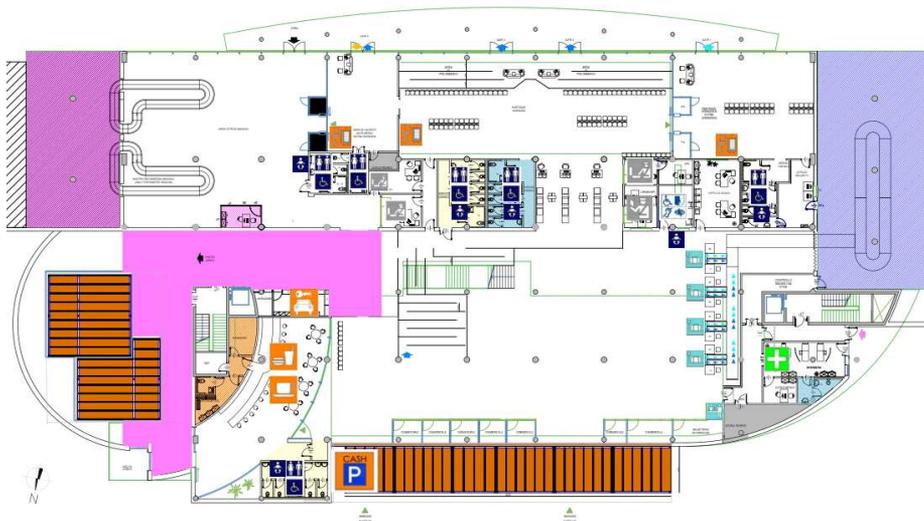
Sala fumatori



Il deposito bagagli e la sala fumatori non sono disponibili presso l'Aeroporto di Lampedusa.

SALA CONFERENZA

Al piano primo del terminal è presente una sala conferenze predisposta a poter ospitare convegni, riunioni ecc. Munita di poltroncine è capace di ospitare circa 150 persone, climatizzata e con schermo per call conference, munita di Wi-Fi. Per qualsiasi informazione sull'utilizzo è possibile fare richiesta a info@astaeroservizi.com



PIANTA PIANO TERRA NUOVA DISTRIBUZIONE FUNZIONALE

Mapa dei servizi

LEGENDA

Aree e servizi per il passeggero

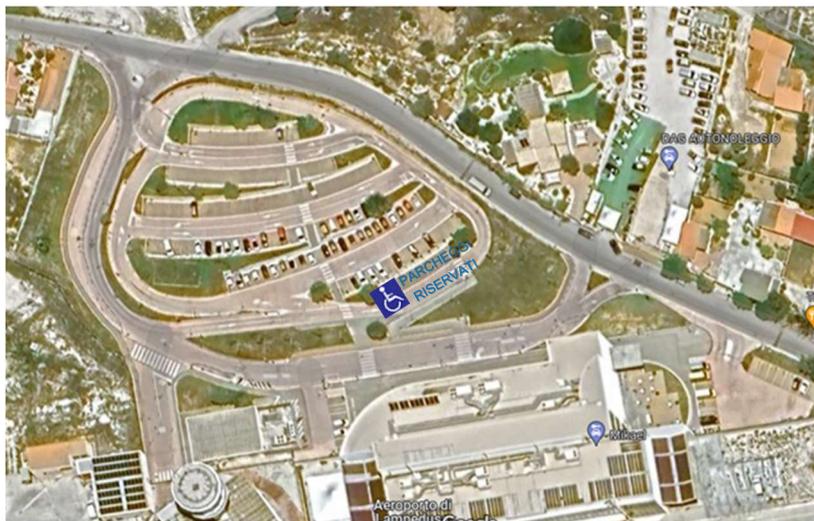
- | | | |
|--|--|--|
| 1  Sala amica
<i>Special Needs Room</i> | 6  Controllo di sicurezza
<i>Security check</i> | 13  Informazioni Turistiche
<i>Info Tourist</i> |
| 2  Presidio Sanitario
<i>First Aid</i> | 7  Polizia di frontiera
<i>Police</i> | 14  Bar e ristorazione
<i>Bar</i> |
| 3  Servizi Igienici
<i>Rest Room</i> | 8  Dogana
<i>Custom</i> | 17  Tavola Calda e Bevande
<i>Food & beverage</i> |
| 4  Servizi Igienici H
<i>Rest Room</i> | 9  Guardia di Finanza
<i>Custom</i> | 18  Autonoleggio
<i>Rent a Car</i> |
| 5  Fasciolo Baby
<i>Nursery</i> | 10  Cassa parcheggi
<i>Parking Cash</i> | 19  Distributori automatici snack e bevande
<i>Food and drink vending machines</i> |
| 6  Accettazione
<i>Check-in</i> | 11  Cassa automatica parcheggi
<i>Automated Parking Cash</i> | |
| 7  Biglietteria
<i>Ticket desk</i> | 12  Telefono Pubblico
<i>Public Phone</i> | |



PUNTI DI CHIAMATA ASSISTENZA PRM PRM CALL SPOT



INDICAZIONE DEI PARCHEGGI RISERVATI



Contatti

I servizi di seguito elencati sono raggiungibili via e-mail o attraverso il centralino telefonico dell'aeroporto al numero **+39 0922/970731**

- #1 **INFO VOLI** Email: info@astaeroservizi.com
#2 **ASSISTENZA BAGAGLI** Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com
#3 **BIGLIETTERIA E INFO** Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com

Il servizio di biglietteria è disponibile durante gli orari di operatività dei voli

- #4 **UFFICIO APRON** Email: apron@astaeroservizi.com
#5 **TESSERAMENTO** Email: tesseramento@astaeroservizi.com

IL TERMINAL DELL'AEROPORTO DI LAMPEDUSA E' APERTO DALLE 6.00 ALLE 22.00

CONTATTI DI EMERGENZA ED UTILI PER SERVIZI VARI

Polizia di Stato	113
Carabinieri	112 0922-970001
Ospedale	118 0922-970604
Vigili del Fuoco	115 0922-970029
Guardia di Finanza	117 0922-970020
Centrale Elettrica	0922-970182
Farmacia	0922-970195

Ente Turismo	0922-971171
Associazione Pro Loco	0922-971390
Municipio	0922-970002
Poste italiane	0922-970081
Siremar Lampedusa	0922-970003
Siremar Porto Empedocle	0922-636685 0922-636683
Aeroporto	0922-970296 0922-970006
Capitaneria di Porto	0922-970141
Chiesa	0922-970576

Reclami e segnalazioni

In maniera anticipata e quale informazione generale, e altresì al momento della presentazione del reclamo, il gestore aeroportuale comunica all'utente il servizio responsabile, i contatti telefonici e l'e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello stesso, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

Il gestore aeroportuale fornisce informazioni sulla presenza di una eventuale procedura sistematizzata che garantisca al passeggero un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa.

L'ufficio riferisce all'utente entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento

dell'indagine, e i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Modulo reclami





www.aeroportolampedusa.it



SUGGERIMENTI SEGNALAZIONI RECLAMI

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS





ISTRUZIONI PER L'USO DEL MODULO

La segnalazione può essere effettuata dai nostri ospiti e passeggeri che intendono evidenziare disfunzioni o proporre miglioramenti ai servizi, compilando il seguente modulo e consegnandolo presso il nostro box informazioni o inviandolo all'indirizzo e-mail:

customerservice@astaeroservizi.com

La AST S.p.a. si impegna a fornire entro 30 giorni i chiarimenti e le risposte del caso, solo in presenza della firma di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La AST AEROSERVIZI S.p.a. ringrazia per la collaborazione.



DIRECTIONS AS HOW TO USE THE MODULE

The Report can be made by our guests and passengers who want to point out inefficiency or suggest improvements within the services. Would you please fill in the present form and hand it over to our information point or send it to the e-mail address:

customerservice@astaeroservizi.com

La AST S.p.a. Airport will provide answers and/or explanations in 30 days, only if you sign to authorize the personal data processing.

La AST AEROSERVIZI S.p.a. thanks for your cooperations.

OGGETTO / SUBJECT	SEGNALAZIONE / REPORT
<p>INFORMAZIONI / INFORMATION SUGGERIMENTI / SUGGESTIONS RECLAMI / CLAIMS</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Specificare l'area a cui si riferisce la segnalazione Mark the area for your suggestion</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> COMPAGNIE AEREE / AIRLINES <input type="radio"/> SERVIZI / SERVICES <input type="radio"/> INFRASTRUTTURE / FACILITIES <input type="radio"/> PERSONALE / STAFF <input type="radio"/> BAGAGLI / BAGGAGE <input type="radio"/> ALTRO / OTHER </p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Nome e Cognome / Name and Surname _____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Indirizzo / Adresse _____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">E-mail Telefono / Phone number _____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Cittadinanza / Citizenship _____</p> <p style="font-size: x-small;">In ottemperanza alla legge n. 675 del 31/12/1996 di tutela della privacy, la firma autorizza la AST Aeroservizi S.p.a. al trattamento dei dati personali richiesti, esclusivamente per le finalità di risposta alla segnalazione. In caso di assenza della firma, non sarà inviata alcuna risposta.</p> <p style="font-size: x-small;">In accordance with law n. 675/31/12/1996, your signature authorizes AST Aeroservizi S.p.a. to process your personal data exclusively in order to provide the answer. If you don't sign, you will not receive any answer.</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">FIRMA / SIGNATURE _____</p>	<p style="text-align: center; font-size: small;"><i>Si prega di compilare in modo leggibile / Please write in block letters</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small;">C/DA Calafranese 92021 LAMPEDUSA - LINOSA (AG)</p> <p>Da non compilare. Riservato all'Aeroporto</p> <p style="font-size: x-small;">Ricevuto da AST Aeroservizi S.p.a. in data: _____</p> </div>

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI / SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

I moduli reclamo, le informative relative al Regolamento (CE) 261/2004, 1107/2006 sono disponibili in opuscoli cartacei presso la hall fronte banchi check-in al piano terra dell'aerostazione su appositi raccoglitori. Di seguito si rende disponibile l'estratto del Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) 295/91.

Il Regolamento (CE) n. 261/2004, del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, il passeggero che intende presentare un reclamo deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

Il reclamo può essere presentato dal passeggero entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);
- in arrivo su un aeroporto Italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

Per maggiori informazioni : <https://www.enac.gov.it/passeggeri>

Il passeggero può inviare un reclamo all'ENAC - per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 - quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero oppure
- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede l'assistenza obbligatoria e gratuita per tutti i PMR e si applica a tutti i voli (di linea, charter, low cost):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera);
- in partenza da un aeroporto non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera).

Il Regolamento rispetta i diritti e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In tale contesto l'ENAC è stato individuato, con Decreto Ministeriale 24 luglio 2007 n. 107/T, quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento ed ha elaborato, congiuntamente alle Associazioni rappresentative delle persone PRM ed agli Operatori del settore, la Circolare ENAC GEN 02A di attuazione del Regolamento stesso.

In caso di mancata o non adeguata assistenza, eventuali reclami devono essere presentati:

- alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra
- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo

Nel caso in cui la risposta ricevuta non sia ritenuta congrua rispetto alle previsioni del regolamento il PRM potrà inoltrare reclamo all'ENAC, utilizzando preferibilmente il seguente modulo online.

È possibile inviare un reclamo a ENAC in caso il disservizio si sia verificato:

- in un aeroporto italiano;
- su voli in partenza da un aeroporto italiano (indipendentemente dalla nazionalità del vettore operativo);
- su voli in arrivo su un aeroporto italiano se operati da un vettore UE.

Per farlo è necessario registrarsi sull'apposito applicativo di gestione dei reclami.

Invia on line il reclamo all'ENAC

Di seguito la sezione del sito ENAC dedicata ai passeggeri PRM:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri-mobilita-ridotta-prm>

Per maggiori approfondimenti Di seguito la pubblicazione del 17 febbraio 2004 da parte della Gazzetta ufficiale dell'Unione europea; la Rettifica del Regolamento (CE) 261/2004 (pubblicazione Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L365/89 del 21 dicembre 2006) pubblicata dalla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 21 dicembre 2006; gli Orientamenti interpretativi al Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio pubblicati dalla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 15 giugno 2016; direttamente sul seguente link:

<https://www.enac.gov.it/la-normativa/normativa-internazionale/normativa-europea/regolamenti/regolamento-ce-2612004>

Solo utilizzando metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o le ordinarie vie legali dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente, il passeggero è in grado di far valere i diritti individuali in maniera diretta e personale.

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 potranno, 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

Ast Aeroservizi ai fini della rilevazione dei dati si avvale di società certificata ai sensi della
ISO 9001-2008



Analisi performance percepita – Rilevazione e analisi della qualità percepita (customer satisfaction).

Analisi performance erogata – Rilevazione ed analisi della qualità erogata, attraverso rilevazioni oggettive e campionarie.

Monitoraggio Carta dei Servizi

Verifica standard promessi – Analisi delle performance anche rispetto ai target stabiliti nei Contratti di Servizio e/o Carta dei Servizi.