

NAPOLI  
SALERNO  
AIRPORTS  
GESAC

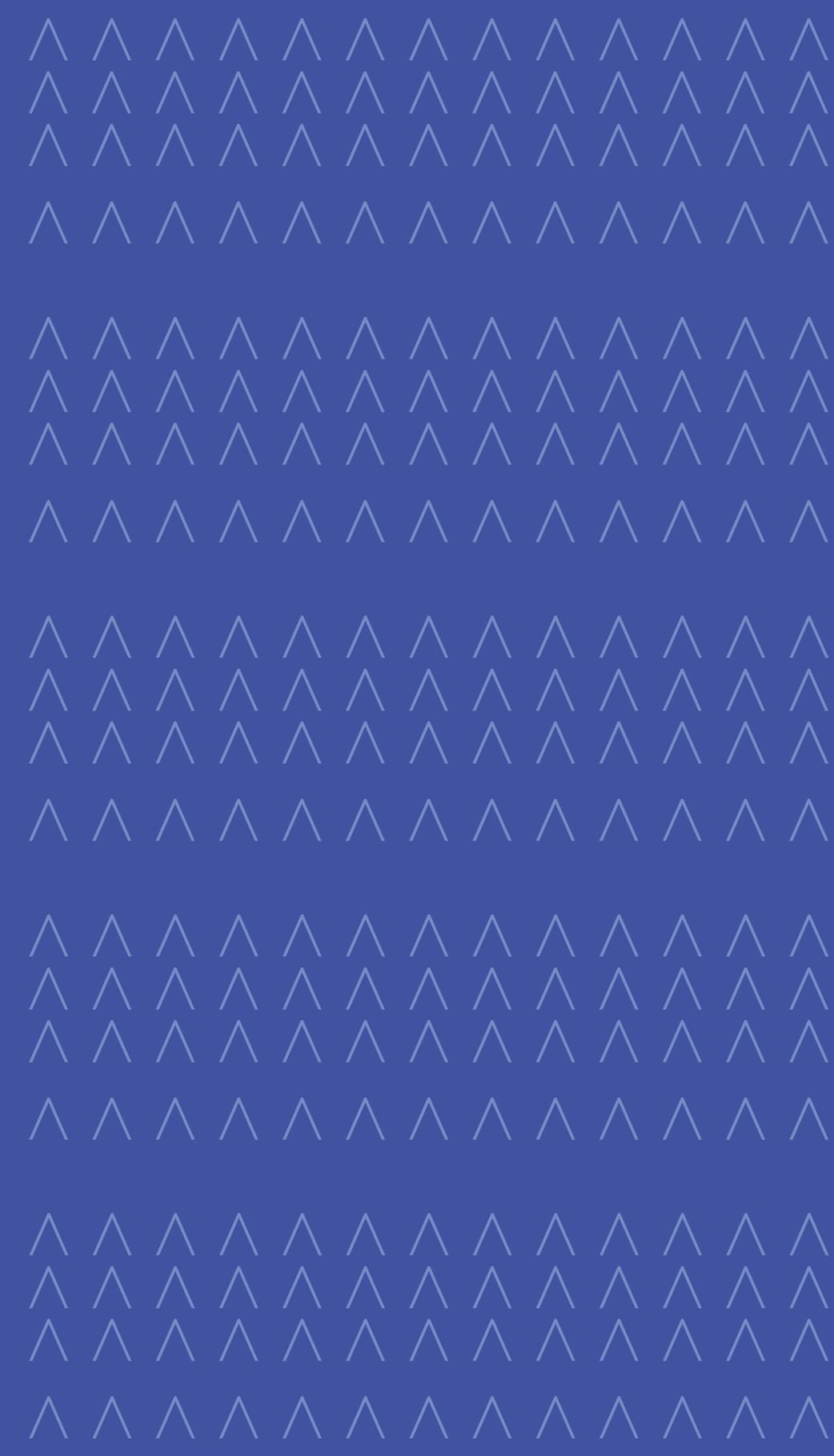


**CARTA  
DEI SERVIZI**  
2020



## **CARTA DEI SERVIZI 2020**

- 4. **GE.S.A.C. S.p.A.**
- 6. **Gestione aeroportuale  
Certificato di Aeroporto EASA**
- 7. **I dati di traffico dell'Aeroporto  
Internazionale di Napoli**
- 8. **Il sistema di gestione per la Qualità GE.S.A.C.  
Sostenibilità ed eccellenza operativa**
- 9. **Policy per la qualità, la sicurezza,  
l'ambiente e l'energia**
- 10. **Mappa del Terminal**
- 12. **La qualità dei servizi**
- 13. **Enti di Stato  
Società di Handling**
- 14. **L'aeroporto in cifre**
- 15. **Diritti del passeggero  
La tutela della privacy**
- 16. **Indicatori di qualità**
- 20. **Suggerimenti e Reclami**



# CARTA DEI SERVIZI 2020

Gentile ospite,

**l'Aeroporto Internazionale di Napoli** continua ad accogliere di anno in anno un numero sempre crescente di passeggeri, soprattutto internazionali, che scelgono le bellezze del territorio campano come meta di viaggio.

GE.S.A.C., la società di gestione dell'Aeroporto di Napoli, nel mettere al centro della propria mission il passeggero, ha reso l'aeroporto un luogo funzionale e accogliente, affinché una piacevole permanenza sia parte integrante dell'esperienza di viaggio.

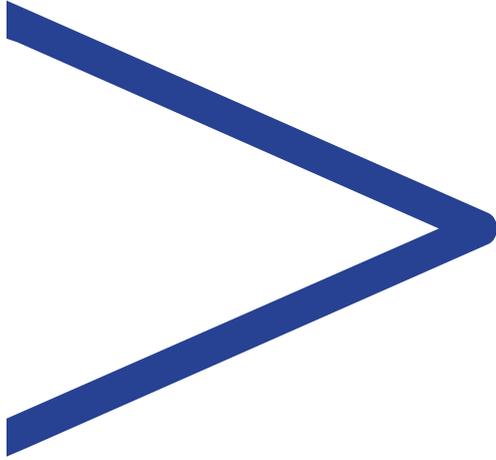
Il motto anche per il 2019 è stato **crescere in modo sostenibile con e per il territorio**. La redazione del bilancio di sostenibilità è una tappa fondamentale in questa direzione. Lo sviluppo sostenibile, in termini economici, sociali e ambientali, è stato assunto dalla società di gestione come dovere prima ancora che come obiettivo. La GE.S.A.C. è orgogliosa di aver conciliato elevati standard di qualità con la crescita di passeggeri e rotte. Sono state adottate politiche finalizzate a gestire in maniera etica, responsabile ed efficiente l'attività aeroportuale, dando al tempo stesso un impatto positivo al territorio.

GE.S.A.C. nutre l'ambizione di rappresentare un modello virtuoso di gestione aeroportuale riconosciuto dalla comunità come un valore e un volano di sviluppo socio-economico.

La stesura della presente **Carta dei Servizi** ha quindi radici profonde e l'analisi dei risultati conseguiti ci conferma di aver intrapreso la giusta direzione sui temi della qualità, dell'ambiente, della sicurezza, della tutela del territorio e della valorizzazione delle persone in linea ed oltre le prescrizioni normative e regolamentari.

**Vi auguriamo buon viaggio  
e una piacevole permanenza  
in Aeroporto**

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



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:

<b>2i Aeroporti S.p.A.</b>	<b>83,125 %</b>
<b>Città Metropolitana di Napoli</b>	<b>11,875 %</b>
<b>Consorzio Aeroporto Salerno Pontecagnano S.c.a.r.l.</b>	<b>5,000 %</b>

Il socio di maggioranza 2i Aeroporti S.p.A., ai sensi dell'art 2497-bis del Codice Civile, esercita nei confronti di GE.S.A.C. S.p.A. attività di direzione e coordinamento.

2i Aeroporti S.p.A. è controllata per il 51% da F2i SGR (Fondi Italiani per le Infrastrutture) e per il 49% dalla cordata formata da Ardian (società di private equity) e da Crédit Agricole Assurances (compagnia di assicurazione leader su scala europea).

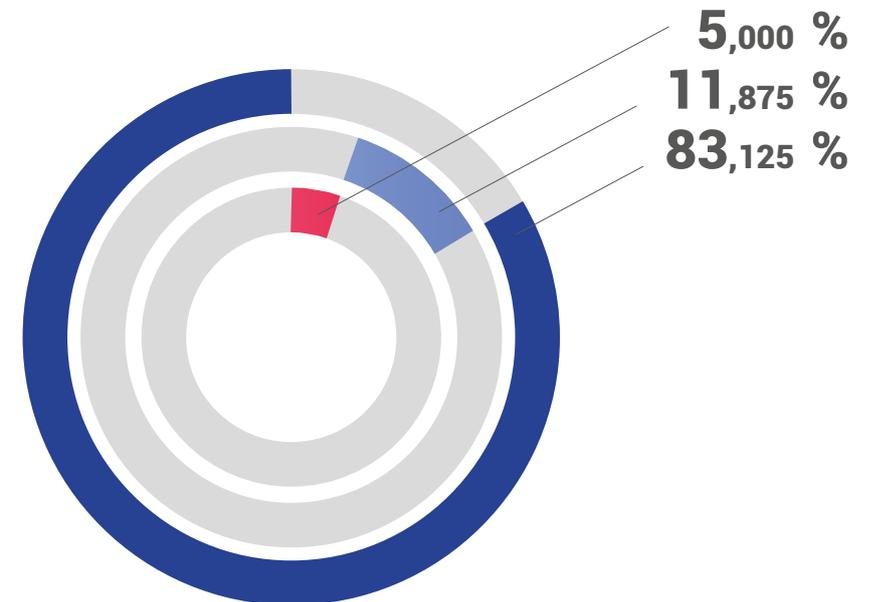
## GE.S.A.C. S.p.A.

La Società "**Gestione Servizi Aeroporti Campani**" S.p.A. è stata costituita nel 1980, 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 alla BAA, gruppo inglese leader mondiale nella gestione aeroportuale, ognuno, il 35% delle azioni in proprio possesso, realizzando la prima privatizzazione di un aeroporto in Italia.

Nel dicembre 2010 F2i SGR (Fondi Italiani per le Infrastrutture) acquisisce la maggioranza azionaria di GE.S.A.C.

Nel febbraio 2015 F2i SGR 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 S.p.A.

Il 24 ottobre 2019 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione di Aeroporto di Salerno S.p.A. in GE.S.A.C. S.p.A., dando via alla nascita di un sistema aeroportuale campano integrato e complementare.



## Gestione aeroportuale

Dal 2003 GE.S.A.C. ha assunto la gestione totale dell'Aeroporto Internazionale di Napoli sottoscrivendo una Concessione sino al 2043.

Fra i principali compiti del gestore rientrano: (i) la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali; (ii) la pianificazione, il coordinamento e lo sviluppo delle attività commerciali; (iii) la sicurezza aeroportuale; (iiii) il customer service e la gestione operativa dell'aeroporto.

## la nostra vision

diventare principale gateway per il sud italia dal mondo e fondamentale driver di sviluppo della filiera del trasporto, del turismo e dell'economia del territorio

## la nostra mission

rendere agevole e gradevole l'esperienza dei passeggeri attraverso il coinvolgimento e l'entusiasmo delle nostre persone per essere l'eccellenza nell'industria aeroportuale

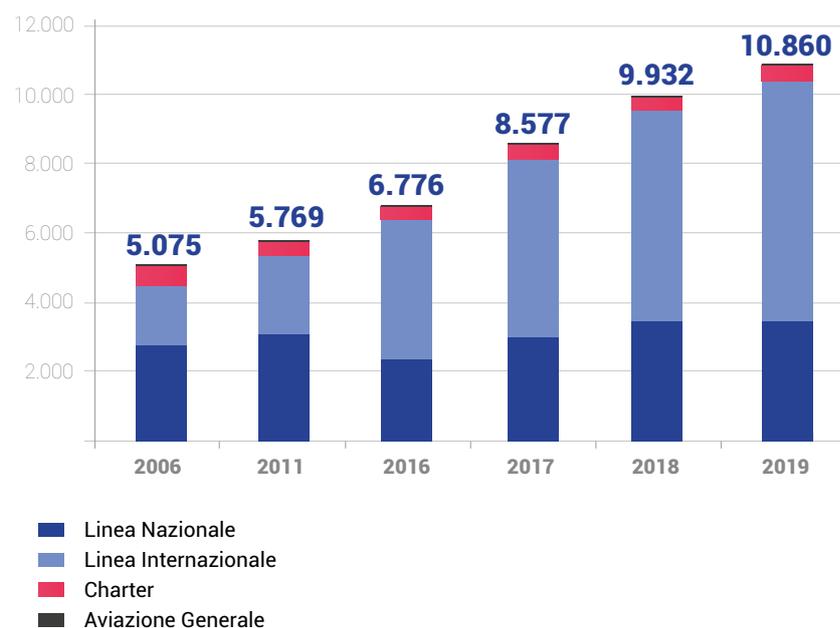
## Certificato di Aeroporto EASA

Nel 2016 GE.S.A.C. ha ottenuto il nuovo Certificato di Aeroporto (EASA), in base a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 139/2014, che stabilisce gli standard tecnici e di sicurezza validi per tutti gli aeroporti europei. Il nuovo certificato attesta che l'organizzazione della società di gestione dell'Aeroporto Internazionale di Napoli, le procedure delle operazioni a terra e tutte le infrastrutture e gli impianti aeroportuali rispondono ai requisiti contenuti nel nuovo Regolamento comunitario. Questa nuova certificazione, conferma la sicurezza delle operazioni a terra, a garanzia degli operatori aeronautici e dei passeggeri.

## I dati di traffico dell'Aeroporto Internazionale di Napoli

**L'Aeroporto Internazionale di Napoli nel 2019 ha servito un network di 106 destinazioni di cui 92 internazionali e 12 nuove rotte**

Il 2019 ha registrato un nuovo record assoluto di passeggeri con quota **10.860.062** e una crescita del **9,3%** rispetto al 2018 così distribuita: **32% traffico nazionale, 64% traffico internazionale, 4% traffico charter**, confermando così la vocazione internazionale dello scalo.



\* dati espressi in migliaia di passeggeri

## Il Sistema di Gestione per la Qualità GE.S.A.C.

GE.S.A.C. si avvale di un **Sistema integrato di Gestione Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia**, che garantisce una maggiore efficacia dei singoli sistemi di gestione e un maggiore orientamento al miglioramento continuo.

Tale integrazione è declinata mediante l'adozione del Manuale del Sistema di Gestione Integrato ed è attestata dal conseguimento e il mantenimento delle seguenti certificazioni: **Ambiente** (ISO 14001:2015), **Energia** (ISO 50001:2018), **Qualità** (ISO 9001:2015), **Sicurezza e Salute** (BS OHSAS 18001:2007).

Tale sistema integrato ha come riferimento un'unica Policy che costituisce il documento fondamentale di riferimento in cui vengono definiti gli impegni per il miglioramento continuo relativi agli aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia.

## Sostenibilità ed eccellenza operativa

La sostenibilità dell'aeroporto, la tutela ambientale e l'attenzione al territorio costituiscono, insieme alla qualità dei servizi e alla sicurezza, una priorità fondamentale per GE.S.A.C. che si avvale di un Sistema Integrato di Gestione della Qualità, Sicurezza, Ambiente e Energia.

L'Aeroporto Internazionale di Napoli, nel suo costante impegno nella lotta ai cambiamenti climatici, ha ridotto dal 2012 ad oggi le emissioni di anidride carbonica di circa il 28%; questo risultato è valso il riconoscimento di "NEUTRALITY" massima valutazione prevista dal programma internazionale ACA – Airport Carbon Accreditation – che lo certifica "aeroporto neutrale per le emissioni di anidride carbonica".



GE.S.A.C. si impegna costantemente nel coinvolgimento dei propri stakeholder in attività e iniziative volte a consolidare l'impegno e l'attenzione verso le tematiche ambientali.

### POLICY PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA, L'AMBIENTE E L'ENERGIA

*Il raggiungimento di livelli di eccellenza nella gestione aeroportuale, 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, delle leggi e delle norme che regolano il settore.*

*Il nostro impegno mira al miglioramento continuo, attraverso:*

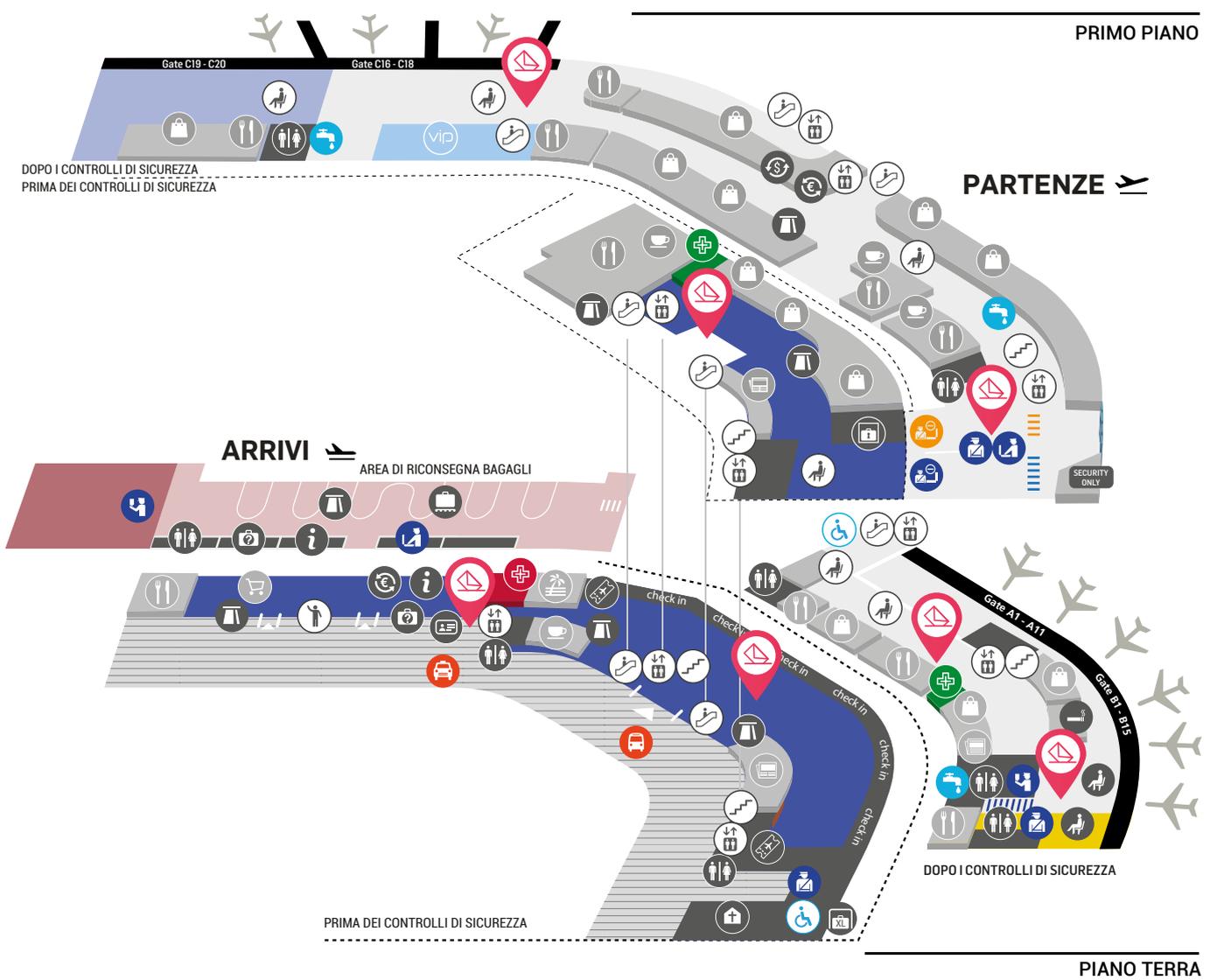
- *l'offerta di servizi ai massimi livelli qualitativi, volti a incontrare e superare le aspettative del passeggero, vero punto di riferimento per le attività aeroportuali;*
- *la garanzia dei massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, la riduzione degli eventi incidentali e la salvaguardia 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 Vision 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.*

# Mappa del Terminal

- |                    |                         |                      |                     |                   |
|--------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
|                    |                         |                      |                     |                   |
| ASCENSORE          | SCALE MOBILI            | SCALE                | WELCOME AREA        | SALA D'ATTESA     |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| INFORMAZIONI       | TOILETTES               | CARTE D'IDENTITÀ     | BIGLIETTERIA AEREA  | SALA AMICA        |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| BANCOMAT ATM       | UFFICIO CAMBI           | TAX REFUND           | RITIRO BAGAGLI      | DEPOSITO BAGAGLI  |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| ASSISTENZA BAGAGLI | VARCO BAGAGLI EXTRASIZE | CAPPELLA             | AREA FUMATORI       | VIP LOUNGE        |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| FAST TRACK         | POLIZIA                 | CONTROLLO PASSAPORTI | CONTROLLO SICUREZZA | DOGANA            |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| FARMACIA           | PRESIDIO SANITARIO      | ACQUA                | GIORNALI E TABACCHI | AGENZIA DI VIAGGI |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| MARKET             | NEGOZI                  | BAR                  | RISTORANTE          | CASSETTE RECLAMI  |
|                    |                         |                      |                     |                   |
| BUS                | TAXI                    |                      |                     |                   |

- |  |                                  |  |                                  |
|--|----------------------------------|--|----------------------------------|
|  | AREA GATE                        |  | NUOVA ARRIVI EXTRA SCHENGEN      |
|  | NUOVA AREA GATES                 |  | AREA ESTERNA                     |
|  | PRIMA DEI CONTROLLI DI SICUREZZA |  | AREA PASSEGGERI (EXTRA SCHENGEN) |
|  | DOPO I CONTROLLI DI SICUREZZA    |  | NEGOZI, BAR E RISTORANTI         |
|  | AREA DI RICONSEGNA BAGAGLI       |  | SERVIZI                          |



## La qualità dei servizi

L'eccellenza nella qualità dei servizi è una priorità assoluta per l'Aeroporto Internazionale di Napoli. GE.S.A.C. opera secondo un approccio di **Total Quality Management**, lavorando continuamente al miglioramento dei servizi. La Vision e la Mission di GE.S.A.C. definiscono il quadro di riferimento entro il quale è proiettato il sistema di gestione per la qualità. Il nostro Sistema di Gestione è certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015.

La qualità dei servizi offerti è costantemente verificata attraverso una serie di sistemi di monitoraggio tra cui:

---

### IL QUALITY OF SERVICE MONITOR (QSM)

L'Aeroporto Internazionale di Napoli ha adottato, sin dal 1997, un sistema di verifica della soddisfazione dei passeggeri, il QSM, mutuato grazie al know how dell'allora socio di maggioranza BAA (leader mondiale delle gestioni aeroportuali). Il **Quality of Service Monitor**, basato su interviste giornaliere realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri, è un **monitoraggio della qualità percepita dai passeggeri nei confronti dei servizi aeroportuali**, identificati mediante circa 75 indicatori. Effettuato mediante interviste "faccia a faccia" che prevedono una valutazione su scala da 1 a 5 (1=pessimo, 2=scadente, 3=nella media, 4=buono, 5=eccellente). I sondaggi si riferiscono a tutti i servizi aeroportuali erogati sia dalla Società di Gestione che dagli altri soggetti presenti in aeroporto e sono effettuati da una società specializzata ed indipendente.

---

### IL QUALITY CONTROL SYSTEM (QCS)

Il **Quality Control System**, basato su misurazioni oggettive di specifici indicatori, consiste nel **monitoraggio della qualità erogata dai diversi servizi dai vari soggetti che operano in aeroporto**. Il QCS comprende la misura, effettuata su campioni statisticamente significativi, dei tempi di attesa critici.

Il QSM e il QCS, insieme ai reclami e agli altri strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità, rappresentano la fonte dei dati pubblicati nelle tabelle seguenti.

---

### L'AIRPORT SERVICE QUALITY (ASQ)

L'Aeroporto Internazionale di Napoli partecipa al **programma di benchmark internazionale ASQ**, che coinvolge circa 350 aeroporti di tutte le dimensioni in tutto il mondo. Il questionario di qualità, somministrato in formato cartaceo su uno specifico campione di passeggeri, prevede una valutazione su scala da 1 a 5 (1=scadente, 2=accettabile, 3=buono, 4=molto buono, 5=eccellente).

---

### Presso l'Aeroporto Internazionale di Napoli operano i seguenti Enti di Stato e Società di Handling:

## Enti di Stato

- **ENAC** Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Direzione Aeroportuale Campania) regola e vigila sulle attività dell'aeroporto.
- **ENAV** Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è responsabile dei servizi di controllo del traffico aereo.
- **Polizia di Stato** svolge attività di polizia di frontiera e garantisce ordine e sicurezza pubblica
- **Dogana** ha il compito di tutelare i diritti dello Stato per quanto concerne le importazioni ed esportazioni di oggetti e merci, anche a seguito dei passeggeri.
- **Guardia di Finanza** tra i vari compiti istituzionali, svolge attività di vigilanza doganale e di contrasto ai traffici illeciti.
- **Carabinieri, Corpo Forestale, Polizia Municipale, Sanità Aerea e Veterinaria, ASL Napoli 1, Vigili del Fuoco.**

## Società di Handling

Per le compagnie aeree l'assistenza a terra di passeggeri, merci, posta, bagagli e aeromobili è garantita dalle seguenti società:

- **Aviation Services**
- **GH Napoli**

## L'aeroporto in cifre

dati relativi all'anno 2019

passengeri	<b>10.860.062</b>
merce + posta	<b>11.750</b> tonnellate
banchi di accettazione	<b>61</b>
compagnie aeree di linea	<b>43</b>



## Diritti del passeggero

I passeggeri che intendano portare a conoscenza di GE.S.A.C. disservizi e/o danni subiti, non contemplati dalla carta dei diritti del passeggero, possono:

1. **compilare il modulo segnalazioni** allegato alla presente carta dei servizi
2. oppure online su:  
<http://www.aeroportoedinapoli.it/info-e-servizi/reclami-e-suggerimenti>
3. **scrivere una mail** a [feedback@gesac.it](mailto:feedback@gesac.it)

## La tutela della privacy

L'Aeroporto Internazionale di Napoli coniuga la qualità e l'efficienza dei servizi con il rispetto e la tutela della privacy in conformità al Codice privacy italiano (art. 13 del d.lgs. n. 196/2003) e alla normativa europea di cui al regolamento UE n. 2016/679 (gdpr).

Per qualsiasi tipo di informazione o richiesta circa l'esercizio dei propri diritti è possibile consultare il sito

**[www.aeroportoedinapoli.it/privacy-policy](http://www.aeroportoedinapoli.it/privacy-policy) o contattare l'ufficio privacy** all'indirizzo email **[privacy@gesac.it](mailto:privacy@gesac.it)**



Consulta e scarica la guida dei servizi su:

**[www.aeroportoedinapoli.it](http://www.aeroportoedinapoli.it)**

Il personale del Customer Service è a disposizione per eventuali osservazioni, reclami e suggerimenti

## INDICATORI DI QUALITÀ

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE	OBIETTIVO
		2019	2020
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	98	98
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99	99
<b>REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	75,42	76,5
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza	0,6	0,6
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	23:44	24:00
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	31	31
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	5	5
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	99,1	99
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% passeggeri soddisfatti	95	95,5
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98,3	98,5
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	95	95
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	99,7	99
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	98	98
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95	95
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	96	96

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE	OBIETTIVO
		2019	2020
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>			
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	88	90
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	100	100
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presente	% passeggeri soddisfatti	56	70
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	100	95
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	97,4	97
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	93,5	95
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	78	90
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>			
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	94,5	95
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	99,2	99
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	99,2	99
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% passeggeri soddisfatti	99	99
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	98,2	98,6
<b>SERVIZI SPORTELLO VARCO</b>			
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	91	92
Tempo di attesa al check-in	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	19:59	18
Percezione del tempo di attesa al check in	% passeggeri soddisfatti	90,7	93
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	05:23	06:30
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	89,4	90
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	92,2	92
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	90	90

## SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2019	OBIETTIVO 2020
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</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	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5	5
Per PRM in Partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5	5
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3:50	5
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1	4
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety)</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	96	98
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	98,1	99
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b>			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100	100
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul totale delle informazioni/istruzioni	100	100
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	98	99

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2019	OBIETTIVO 2020
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b>			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100	100
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,02	0,02
<b>COMFORT IN AEROPORTO</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99	99
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	96	97
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	96	97
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	98	98
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	96,3	98

# Suggerimenti e Reclami



I suggerimenti sono preziosi per migliorare la qualità dei servizi offerti in aeroporto

Per inviare reclami, suggerimenti o complimenti, è possibile:

- compilare la scheda on-line sul sito **aeroportodinapoli.it**
- utilizzare gli appositi moduli presenti nel terminal, presso il **Customer Service** e in questa pagina
- inviare e-mail all'indirizzo **feedback@gesac.it**
- rivolgersi al **personale in turno al Customer Service**
- telefonare al numero **081.7896.259** (tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 22.00)
- scrivere a **Uffici Direzionali GE.S.A.C. Corporate Communications & Media Relations** Aeroporto di Capodichino - 80144 Napoli
- inviare un **fax** al numero **081.7896.707**

La Sua segnalazione sarà attentamente valutata e riceverà una risposta in merito agli accertamenti sul disservizio indicato e alle eventuali conseguenti azioni, entro 28 giorni dal ricevimento del reclamo. Se le sue osservazioni riguardano servizi forniti da soggetti diversi da GE.S.A.C. S.p.A. quali ritardo/cancellazione volo, bagagli smarriti, ecc., sarà nostra cura indicarle a chi rivolgersi.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, la GESAC S.p.A., con sede presso l'Aeroporto di Napoli Capodichino, 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/privacyfeedback>

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.

suggerimento

reclamo

complimento

passaggero

accompagnatore

---

---

---

---

---

nome e cognome

uomo

donna

---

---

indirizzo

---

cap

città

---

---

provincia

paese

---

---

telefono

email

---

---

volo

orario

---

---

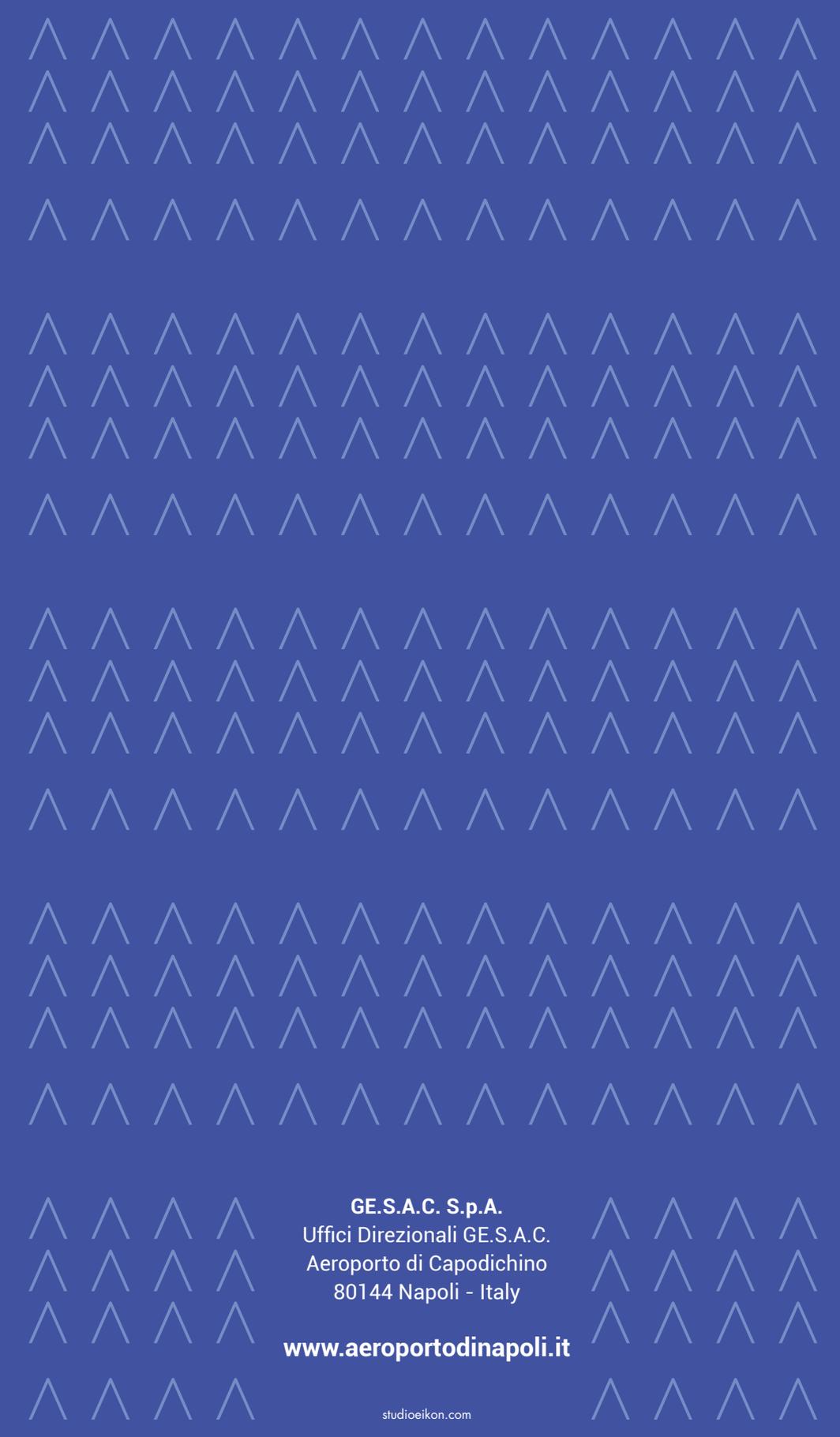
da/per

---

---

FIRMA

DATA



**GE.S.A.C. S.p.A.**  
Uffici Direzionali GE.S.A.C.  
Aeroporto di Capodichino  
80144 Napoli - Italy

**[www.aeroportodinapoli.it](http://www.aeroportodinapoli.it)**