

Carta dei

Servizi

Guida ai

2023

Gentile cliente,

Questo documento, predisposto da SACAL in accordo alle normative italiane e i cui contenuti sono verificati dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), contiene utili informazioni sui servizi dell'aeroporto di Crotona, con indicazioni sui livelli qualitativi degli stessi e sulle iniziative per migliorare l'accoglienza ai passeggeri.

Il 2022 ha fatto registrare sull'aeroporto di Crotona circa 171.000 passeggeri ed un numero di voli pari a 1.165, tra atterraggi e decolli.

Il traffico nazionale di linea ha avuto come direttrici principali gli aeroporti di Bergamo, Bologna, Venezia e Treviso (le ultime due destinazioni si sono avvicinate nel corso dell'anno).

Per il 2023 sono stati confermati i voli per Bergamo, Bologna e Treviso e si sta lavorando per poter offrire anche un collegamento aereo con Roma.

Nel corso del 2022 abbiamo apportato piccoli miglioramenti ai servizi aeroportuali, andando ad intervenire sull'impianto di climatizzazione, sull'impianto di riconsegna bagagli, sui quadri elettrici e sugli impianti idrici, antincendio e di controllo accessi dell'aerostazione; inoltre è stato incrementato il numero di sedute e di carrelli portabagagli.

All'esterno è stata eseguita la riconfigurazione del parcheggio auto, con nuovi dispositivi di accesso automatizzato all'area di sosta, oltre ad alcuni interventi migliorativi presso il Distaccamento dei Vigili del Fuoco.

Per il 2023 sono previsti ulteriori interventi per migliorare sia le infrastrutture di volo, sia il comfort ed i servizi in aerostazione.

Per conoscere meglio l'aeroporto di Crotona e la nostra organizzazione, la invitiamo a consultare il presente opuscolo, in cui sono chiarite anche le modalità per comunicare valutazioni o suggerimenti.

Speriamo che i miglioramenti sinora introdotti e quelli che intendiamo realizzare vadano incontro alle sue aspettative di passeggero e le porgiamo sinceri auguri di buon viaggio da parte di tutto lo staff SACAL.



Carta dei Servizi



INDICE

● Sezione I

Chi è SACAL	pag. 5
Volare a Crotone	pag. 6
La qualità in SACAL	pag. 6
L'aeroporto e l'ambiente	pag. 6

● Sezione II

Monitoraggio della qualità dei servizi in aeroporto - Sintesi dei risultati	pag. 7
Indicatori valorizzati della qualità	pag. 8
Qualità dei servizi per i passeggeri a ridotta mobilità	pag.11

● Sezione III

Comunicare con SACAL	pag.14
----------------------	--------



CHI È SACAL

La **S.A.CAL. S.p.A.**, Società Aeroportuale Calabrese, è il soggetto gestore dei tre aeroporti calabresi (Crotone, Lamezia Terme, Reggio Calabria), cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto, ai fini della sicurezza delle attività di scalo e del mantenimento di adeguati standard di servizio.

La SACAL è una società a capitale misto, con l'87,75% delle azioni detenuto da enti pubblici e il 12,25% in mano ad investitori privati.

La **mission** della SACAL è la gestione, lo sviluppo e la promozione dell'attività aeroportuale nel pieno rispetto degli standard di sicurezza e di tutela ambientale, assicurando la massima efficienza della struttura aeroportuale, assolvendo i compiti derivanti dal nuovo quadro normativo e la garanzia della qualità del servizio attesa dai clienti, progettando e realizzando piani di ampliamento e modernizzazione delle infrastrutture, con l'obiettivo di accrescere la produttività e la redditività, contribuendo nel contempo allo sviluppo socioeconomico del territorio.

In attuazione a quanto previsto dall'art. 705 del Codice della navigazione per il **Gestore aeroportuale** e nel rispetto degli obblighi assunti con ENAC, SACAL svolge le seguenti attività nell'aeroporto di Crotone

- ✓ Organizza l'attività aeroportuale al fine di garantire l'efficiente ed ottimale utilizzazione delle risorse per la fornitura di attività e di servizi di livello qualitativo adeguato.
- ✓ Pianifica e coordina lo sviluppo infrastrutturale dell'aeroporto di Crotone, in relazione alla tipologia di traffico.
- ✓ Assicura agli utenti la presenza in aeroporto dei necessari servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando l'attività dei soggetti idonei che forniscono i suddetti servizi.
- ✓ Assegna le piazzole di sosta agli aeromobili e assicura l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non interferire con l'attività di movimentazione degli aeromobili, verificando il rispetto delle regole vigenti da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali e, in caso di inosservanza, proponendo ad ENAC l'applicazione di misure sanzionatorie.
- ✓ Verifica la sicurezza delle infrastrutture di volo e informa le autorità competenti e i soggetti interessati in merito a eventuali riduzioni del livello del servizio o intervenute condizioni di rischio per la navigazione aerea in ambito aeroportuale.
- ✓ Assicura i controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli in partenza, nonché la gestione degli oggetti smarriti.
- ✓ Redige la Carta dei servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dall'ENAC e garantisce il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza.

Inoltre, assicura i seguenti servizi:

- ✓ Manutenzione e pulizia delle infrastrutture aeroportuali.
- ✓ Gestione dei parcheggi auto.
- ✓ Concessione a terzi di spazi all'interno del sedime aeroportuale.
- ✓ Gestione di servizi commerciali e pubblicitari.



VOLARE A CROTONE

L'aeroporto di Crotona collega la Calabria con alcune importanti città italiane e straniere, con collegamenti di linea (L) e charter (C): Quest'anno vengono proposte le seguenti destinazioni:

- Bologna (L)
- Milano Orio/Bergamo (L+C)
- Treviso (L)
- Verona (C)

Attualmente l'unica Compagnia aerea che si serve dell'aeroporto di Crotona per voli di linea è Ryanair.

Nel periodo estivo sono previsti anche alcuni voli charter con le Compagnie aeree Aeroitalia e Albastar.

LA QUALITÀ IN SACAL

La SACAL ha intrapreso da tempo il percorso della qualità, per il miglioramento continuativo dei servizi offerti e per la crescita dei propri risultati in termini di efficienza ed efficacia. Tale processo ha portato la SACAL, prima in Calabria tra le società di gestione aeroportuale, all'emissione della prima edizione della Carta dei Servizi per l'aeroporto di Lamezia Terme nel corso dell'anno 2000.

La sede centrale della SACAL ha un Sistema Qualità certificato in accordo alla norma ISO 9001 sin dal 2002 e sta estendendo la propria certificazione anche allo scalo di Crotona, che gestisce da dicembre 2017.

Per imporsi correttamente nel nuovo ruolo di gestore degli aeroporti di Crotona, Lamezia Terme e Reggio Calabria, mantenendo risultati positivi di produttività e con servizi di elevata qualità, SACAL sta puntando sull'efficienza e competitività dei servizi di assistenza, sulla misurazione della qualità erogata e percepita, sul miglioramento del confort e dei servizi commerciali nel terminal, sull'aggiornamento costante della struttura aziendale, con forte attenzione alla formazione del personale, e sulla efficienza e funzionalità degli impianti aeroportuali, per migliorare l'accoglienza e ridurre l'impatto ambientale dei tre aeroporti.

L' AEROPORTO E L'AMBIENTE

In accordo al Regolamento di Scalo dell'aeroporto di Crotona, tutti i soggetti aeroportuali sono tenuti a limitare l'impatto ambientale dell'attività aeroportuale mediante pratiche di contenimento delle emissioni e corretto stoccaggio e smaltimento dei rifiuti prodotti.

SACAL assicura il trattamento delle acque di prima pioggia della pista tramite appositi impianti di disoleazione.

Per quanto riguarda le sorgenti radioattive degli apparati di controllo, la SACAL assicura la necessaria attività di sorveglianza nucleare, tramite esperti esterni abilitati al ruolo, che assolvono a tutti gli obblighi legislativi in materia.

In aerostazione viene effettuata la raccolta differenziata dei rifiuti, con ottimi risultati.



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IN AEROPORTO – SINTESI DEI RISULTATI

Per promuovere il miglioramento e prevenire eventuali disservizi, la SACAL effettua un monitoraggio costante su numerosi parametri (indicatori della qualità), che danno un'immagine precisa della qualità offerta, sia oggettiva che percepita. Sulla base di un'analisi approfondita dei dati raccolti e di azioni di *benchmarking* con le migliori realtà aeroportuali italiane, vengono formulate e adottate misure atte a influire positivamente sui fattori di qualità e quindi sulla soddisfazione dei clienti.

La rilevazione degli indicatori della qualità avviene mediante una misurazione di eventi concreti (monitoraggio sulla qualità erogata) o di percezioni (sondaggio sulla qualità percepita).

L'insieme degli indicatori e le modalità di rilevazione degli stessi soddisfano i criteri, validi per tutti gli aeroporti italiani, concordati tra ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), Assaeroporti e rappresentanti di compagnie aeree, *handler*, *tour operator* e associazioni di consumatori.

La Carta dei Servizi viene verificata e approvata da ENAC prima della pubblicazione.

Per ciò che concerne le *performance* registrate nell'anno 2022, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'aeroporto di Crotona si attesta per molti indicatori su valori soddisfacenti per un aeroporto con traffico modesto.

La soddisfazione espressa nel 2022 dai passeggeri, con percentuali spesso superiori al 90%, conferma che la qualità percepita è in molti casi adeguata.

Decisamente lusinghieri risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza, sulla regolarità e puntualità dei servizi, sulla professionalità del personale, sull'efficacia ed accessibilità dei servizi di informazione, sul tempo di attesa al check-in e sui servizi di assistenza per i "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)", con valori compresi tra il 95% ed il 100%.

Risultati non completamente soddisfacenti si sono riscontrati per: pulizia toilette, disponibilità carrelli portabagagli, impianti di climatizzazione, comfort in aerostazione, distributori di bibite/snack, sito web e punti d'informazione.

Infine, i passeggeri hanno manifestato insoddisfazione per le postazioni di ricarica di cellulari/laptop, i collegamenti città/aeroporto e la segnaletica esterna.

SACAL è già intervenuta sui carrelli portabagagli, sul sito web, completamente rivisitato, e sulla climatizzazione; nel 2023 interverrà su altri servizi, per migliorare le *performance*.

Per quanto riguarda la qualità erogata, si registrano valori migliori delle aspettative. I tempi d'attesa sono sempre molto contenuti e le dotazioni di scalo sono sufficienti per gestire il traffico registrato in aeroporto.



INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2022 e gli impegni per l'anno 2023, formulati in base ai risultati ottenuti negli ultimi anni ed ai piani di miglioramento che intendiamo realizzare a breve.

Si fa presente che i valori posti come obiettivi per il 2023 risultano in alcuni casi inferiori ai risultati raggiunti nel 2022. Ciò è giustificato dall'ulteriore incremento di traffico previsto nel 2023 che, a parità di infrastrutture, rende meno confortevole la permanenza in aeroporto e più probabile il verificarsi di disservizi nei momenti di picco.

Sicurezza del viaggio

Registriamo un ottimo livello di soddisfazione dei passeggeri sul servizio offerto ai passeggeri in partenza. SACAL ha in funzione anche gli apparati per il controllo dei liquidi a fini medici o per regimi dietetici speciali (tra cui gli alimenti per neonati); inoltre mantiene costantemente aggiornati gli apparati di controllo.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	98%	98%

Sicurezza personale e patrimoniale

I passeggeri apprezzano decisamente la sicurezza del nostro scalo. Non si registra alcun furto alle autovetture in sosta nel parcheggio dell'aeroporto.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98%	98%

Regolarità del servizio

Nel 2022 il 98% dei clienti si sono dichiarati soddisfatti della regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto, nonostante i numerosi voli con ritardo.

Infatti, non ci sono stati bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto ed i tempi di sbarco e di riconsegna dei bagagli sono stati molto contenuti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	28,7%	50%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0‰	0,3‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	8'11"	12"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	14'40"	18'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero (tempo tra blocco aeromobile e inizio sbarco)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	2'05"	3'30"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98%	97%



Pulizia e condizioni igieniche

Nel 2022 i giudizi dei passeggeri sono stati positivi, ma inferiori alle aspettative. Aumenteremo il nostro impegno per offrire un servizio ottimale.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	87%	90%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	91%	95%

Confort nella permanenza in aeroporto

Il giudizio complessivo dei passeggeri relativo al confort offerto dal nostro scalo è stato abbastanza positivo. Per venire incontro alle esigenze dei passeggeri, abbiamo incrementato il numero di carrelli portabagagli e siamo intervenuti sugli impianti di climatizzazione.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	84%	90%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	68%	80%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	82%	90%

Servizi aggiuntivi

L'aerostazione di Crotone propone ad oggi solo alcuni servizi aggiuntivi.

Il terminal dispone di distributori di bevande e snack nell'area imbarchi e nell'area arrivi.

Nel corso dell'anno 2023, incrementeremo le postazioni per la ricarica per cellulari e altri dispositivi elettronici, dotandoli di apposita segnaletica e miglioreremo il servizio dei distributori automatici.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	34%	70%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	61%	75%

Servizi di informazione alla clientela

Il nostro sito web, disponibile all'indirizzo www.sacal.it/it/crotone/, è stato recentemente rinnovato. Sul sito potrete trovare la programmazione dei voli attuali, oltre a tutte le informazioni sul nostro aeroporto.

In aerostazione sono distribuiti alcuni monitor con informazioni sui voli e alcuni totem segnaletici che indicano la posizione dei diversi servizi.

I passeggeri dimostrano di apprezzare globalmente i servizi di informazione dell'aerostazione. I giudizi premiano in particolare il comportamento del nostro personale, con giudizi eccellenti.



INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	75%	85%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	87%	90%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	91%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security)	% passeggeri soddisfatti	96%	98%
Percezione complessiva efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica)	% passeggeri soddisfatti	95%	97%

Servizi sportello/varco

Nel 2022 si sono registrati tempi di attesa ai check-in ed ai controlli di sicurezza quasi sempre contenuti entro livelli ottimali, come attesta il giudizio dei passeggeri, decisamente positivo.

Dopo il periodo di emergenza sanitaria, è nuovamente disponibile la biglietteria.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	6'44"	10'
Percezione del tempo di attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	98%	98%
Tempo di attesa in coda ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	6'00"	8'

Integrazione modale

Non soddisfacente risulta il giudizio sulla segnaletica stradale, probabilmente a causa di alcune variazioni sulla viabilità effettuate nel corso del 2022, con variazione dei flussi e degli accessi al parcheggio.

Il valore di gradimento per i collegamenti tra l'aeroporto e le principali destinazioni della provincia è molto basso e rispecchia la situazione dell'aeroporto, che è collocato in una zona isolata, collegata con autobus alla sola città di Crotone.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	58%	70%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	27%	50%

QUALITÀ DEI SERVIZI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Con la Circolare GEN-02B, ENAC ha definito gli indicatori della qualità da monitorare per i servizi erogati dai Gestori aeroportuali a favore dei “Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)”.

Anche in questo caso, il monitoraggio degli indicatori viene eseguito mediante una misurazione di eventi concreti (monitoraggio sulla qualità erogata) o di percezioni (sondaggio sulla qualità percepita).

Gli indicatori che seguono attestano i risultati qualitativi raggiunti dal servizio di assistenza fornito nel 2022 ai PRM che utilizzano l'aeroporto di Crotone per i propri spostamenti.

Efficienza dei servizi di assistenza

I tempi di attesa per ricevere assistenza, sia in partenza, sia in arrivo, sono risultati nel 2022 decisamente migliori rispetto ai target fissati dagli standard europei (Doc. 30 dell'ECAC). Si fa presente che a Crotone tutti i passeggeri in arrivo nel 2022 hanno prenotato l'assistenza, per cui non si dispone di rilevazioni su passeggeri senza prenotazione.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa nel 90% dei casi	<1'	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 nel 90% dei casi	<1'	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 nel 90% dei casi	1'18"	3'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Non disponibile	3'

Sicurezza per la persona (safety)

L'aeroporto è dotato di una rampa mobile per lo sbarco e l'imbarco, che viene utilizzata sia dai passeggeri autonomi, sia dai PRM con assistenza.

Il servizio di assistenza dispone inoltre di alcune sedie a rotelle di dimensioni diverse.

I mezzi e le attrezzature vengono sottoposti a verifiche di funzionalità, in accordo alle frequenze stabilite.

Il servizio dedicato all'assistenza dei PRM è svolto da personale specificatamente addestrato e gode della pressoché totale soddisfazione da parte degli utenti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	97%	94%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	99%	98%

Informazioni in aeroporto

Il personale dedicato all'assistenza dei PRM fornisce tutte le indicazioni necessarie all'utenza.

La segnaletica interna evidenzia anche i servizi dedicati in esclusiva ai PRM (Sala Amica, toilette).

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sulla accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	100%	98%

Comunicazione con i passeggeri

L'assistenza SACAL è contattabile telefonicamente tutti i giorni e dispone di un indirizzo di posta elettronica dedicato. La rapidità della risposta alle richieste d'informazioni è garantita dal presidio costante degli addetti. Nel 2022 SACAL non ha ricevuto reclami per i servizi erogati agli oltre 2100 passeggeri PRM assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0‰	0,5‰

Comfort in aeroporto

La sala dedicata ai PRM è al centro della hall dell'aerostazione, prima dei controlli di sicurezza.

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

Sul marciapiede antistante il terminal è attivo un videocitofono tramite il quale è possibile richiedere assistenza. Un altro citofono per contattare il personale dedicato è disponibile all'ingresso del parcheggio aeroportuale.

Nell'area di parcheggio sono disponibili 2 posti auto gratuiti riservati ai PRM.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	99%	97%

Aspetti relazionali e comportamentali

Infine, risultano assolutamente positivi i riscontri dei PRM sul personale SACAL addetto all'assistenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%



COMUNICARE CON SACAL

Suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni e reclami aiutano la SACAL ad attuare la propria politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Per tale motivo siamo ben lieti di ricevere i Vostri suggerimenti e le Vostre segnalazioni e c'impegniamo a gestire i reclami conformemente alla norma UNI 10600, fornendo chiarimenti e risposte scritte entro 30 giorni dai Vostri rapporti.

La procedura di gestione dei reclami fa parte del Regolamento di Scalo vigente nell'aeroporto di Crotone, adottato da ENAC.

Per consentirVi di comunicare con noi in maniera semplice ed efficace, è a Vostra disposizione il nostro indirizzo e-mail: info@sacal.it.

Se volete comunicare con SACAL per posta, basta scrivere a:

S.A.CAL. S.p.A.
Direzione Generale
c/o Aeroporto Civile Internazionale
88046 Lamezia Terme (CZ) – ITALY

In ogni caso, Vi preghiamo di specificare il Vostro nominativo e un Vostro recapito, in modo da consentire al nostro personale di contattarVi per i dovuti chiarimenti o risposte.

All'interno di questo fascicolo potrete trovare un apposito modulo per suggerimenti, segnalazioni e reclami. Il nostro personale sarà lieto di aiutarVi nella compilazione degli stessi. Una volta compilati, i moduli possono essere consegnati ai nostri addetti (ufficio AOC) o inviati per posta.

I dati annuali statistici sui reclami ricevuti da SACAL sono comunicati a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso il nostro ufficio informazioni.

Reclami che riguardano l'assistenza ai PRM in aeroporto:

In caso di mancata risposta da parte di SACAL o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua rispetto alle previsioni del Reg. CE 1107/2006 a tutela dei PRM, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC (Autorità dell'aviazione civile) tramite il modulo online o le altre modalità precisate nel sito istituzionale www.enac.gov.it per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 1107/2006 ai soli fini sanzionatori.

Reclami ed eventuali richieste di risarcimento per disservizi connessi al volo devono essere trasmesse alle Compagnie Aeree con cui i passeggeri viaggiano, avendo stipulato con esse il contratto di trasporto. Ciascuna Compagnia ha le proprie procedure per la gestione di tali richieste, che Vi consigliamo di consultare prima del viaggio.

Reclami in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato:

In caso di mancata risposta da parte della Compagnia Aerea o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 261/2004, ai soli fini sanzionatori, attraverso gli appositi moduli online reperibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it.

Reclami che riguardano l'assistenza ai PRM a bordo dell'aeromobile:

In caso di mancata risposta da parte della Compagnia Aerea o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 1107/2006, ai soli fini sanzionatori, attraverso gli appositi moduli online reperibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it.

Indipendentemente dal reclamo e dall'invio dello stesso a ENAC, nel caso in cui riteniate la risposta ottenuta a Voi sfavorevole o non completamente soddisfacente, potrete avanzare istanza presso le competenti Autorità giudiziarie nei confronti del Vettore o del Gestore aeroportuale.

In aerostazione, in appositi espositori, o sul sito web https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_it.htm sono disponibili informazioni sui diritti dei passeggeri, che potete consultare in caso di necessità.



Aeroporto di Crotone

SUGGERIMENTO / SEGNALAZIONE / RECLAMO
SUGGESTION / REPORT / CLAIM

Nome <i>Name</i>		Cognome <i>Surname</i>	
e-mail <i>e-mail</i>		Tel. <i>Ph.</i>	
Indirizzo di residenza <i>Permanent Address</i>			
Città <i>City</i>	CAP <i>Post code</i>	Nazione <i>Country</i>	
Recapito temporaneo (valido fino al ...) <i>Temporary Address (validity)</i>			
Città <i>City</i>	CAP <i>Post code</i>	Nazione <i>Country</i>	
Testo <i>Text</i>			
Data <i>Date</i>	I dati personali comunicati saranno trattati da S.A.CAL esclusivamente per consentire un riscontro al presente rapporto, in accordo a quanto previsto dalla informativa disponibile sul sito internet www.sacal.it , sezione "privacy". --- <i>The above personal data will be processed by S.A.CAL exclusively in order to provide an answer to this report, in accordance with the procedure published on the web site www.sacal.it, section "privacy".</i>		
<small>In caso di reclamo, S.A.CAL. si impegna a riscontrare il presente rapporto entro 30 giorni dalla ricezione. --- <i>In case of claim, S.A.CAL. will answer to this report within 30 days.</i></small>			

Da compilare a cura della S.A.CAL. *** To be filled in by S.A.CAL. ***

Suggerimento n° _____ Segnalazione n° _____ Reclamo n° _____ Ricezione in data: _____

Unità/Ente competente: _____ Riscontro al Cliente in data: _____ Firma: _____

Mod. QSM 101 Rev. 0

1/1



Spett.le
S.A.CAL. s.p.a.
Direzione Generale – Ufficio Comunicazioni Clienti
c/o Aeroporto Civile Internazionale
88046 Lamezia Terme (CZ)

Guida ai Servizi

INDICE

L'aeroporto di Crotone	pag. 19
Come si arriva in aeroporto	pag. 19
Orientarsi in aeroporto	pag. 21
Parcheggi	pag. 22
Servizi di autonoleggio	pag. 23
Informazioni utili per il passeggero	pag. 24
Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione	pag. 26
Numeri di pubblica utilità	pag. 28

L'AEROPORTO DI CROTONE

L'Aeroporto di Crotona, situato nel comune di Isola Capo Rizzuto, è l'aeroporto di riferimento per l'utenza residente nella provincia crotonese e nella fascia ionica delle province limitrofe.

Dall'aeroporto sono facilmente raggiungibili molte tra le più importanti località turistiche e culturali della Calabria.

L'aeroporto di Crotona dista:

- 4,5 Km dal centro di Isola Capo Rizzuto e 12 Km dalla sua area marina protetta
- 14 Km dalla città e dal porto di Crotona
- 14 Km dalla fortezza aragonese di Le Castella
- 19 Km dal parco archeologico di Capo Colonna
- 41 Km dal borgo storico di Santa Severina
- 47 Km da Cirò Marina
- 57 Km da Catanzaro
- 61 Km dal sito archeologico di Roccelletta di Borgia
- 65 Km da San Giovanni in Fiore
- 69 Km dalla stazione sciistica di Villaggio Palumbo – Sila
- 76 Km da Soverato
- 87 Km dallo svincolo dell'autostrada A2
- 87 Km dalla stazione sciistica di Camigliatello – Sila
- 105 Km da Rossano
- 114 Km da Corigliano Calabro
- 121 Km da Cosenza
- 124 Km da Vibo Valentia
- 124 Km dal porto turistico dei laghi di Sibari
- 143 Km da Tropea

COME SI ARRIVA IN AEROPORTO

In auto:

Da Crotona: SS 106 Jonica (direzione sud).

Da Catanzaro: SS 106 Jonica (direzione nord).

Da Cosenza / Vibo Valentia / Reggio Calabria: Autostrada A2 fino a Lamezia Terme, SS 280 fino a Catanzaro e SS 106 Jonica.



In treno:

Le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Isola Capo Rizzuto e Crotone.

Per orari ed altre informazioni sui collegamenti ferroviari sono disponibili il sito internet ed il call center Trenitalia (www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Orario-ferroviario, tel. 06 3000).

In autobus:

L'aeroporto è collegato alla città di Crotone, tramite autobus di linea delle Autolinee Romano.

Da Crotone è possibile spostarsi verso altre località regionali, sempre tramite autobus. Per informazioni su orari e tariffe: Tel. +39 0962 21709, sito web www.autolineeromano.com.



ORIENTARSI IN AEROPORTO

L'aeroporto è dotato di un accesso sulla SS106 che conduce direttamente all'aerostazione.

All'interno dell'aerostazione sono presenti gli uffici della Società di gestione.

I parcheggi sono posti di fronte all'aerostazione, a circa 30 m di distanza.

La planimetria seguente vi aiuterà a comprendere meglio la viabilità interna dell'aeroporto ed a localizzare la vostra destinazione.



PARCHEGGI

L'area parcheggio dell'aeroporto "Sant'Anna" di Crotone, completamente automatizzata, dispone di 87 posti auto a pagamento.

Il parcheggio, non custodito, è ubicato di fronte l'aerostazione, a circa 30 metri.

Le tariffe proposte sono variabili in funzione della permanenza.

SOSTA A FASCE ORARIE	Tariffe
Fino a 1 ora	€ 2.00
Fino a 2 ore	€ 3.00
Fino a 6 ore	€ 4.00
Fino a 12 ore	€ 8.00
Fino a 18 ore	€ 10.00
Fino a 24 ore	€ 12.00
Fino a 36 ore	€ 15.00
Fino a 48 ore	€ 20.00
Fino a 60 ore	€ 22.00
Fino a 72 ore	€ 28.00
Fino a 96 ore	€ 32.00
Dal 5° giorno al 7° giorno	€ 40.00
Oltre il 7° giorno (al giorno o frazione di giorno)	€ 4.00

Il pagamento della sosta è effettuato direttamente dalle casse automatiche ivi installate, tramite contante o con carte di credito dei circuiti **Maestro**, **MasterCard** e **Visa**.

All'interno dell'area parcheggio n.4 posti auto sono assegnati ai PRM, che hanno diritto al parcheggio gratuito negli stalli riservati, previa esibizione, al personale SACAL preposto, del contrassegno europeo unitamente al ticket del parcheggio. In prossimità dell'ingresso del terminal è riservato un ulteriore stallo per la sola salita o discesa del PRM dal veicolo.

I taxi e gli autobus possono sostare davanti l'aerostazione, negli stalli dedicati.

SERVIZI DI AUTONOLEGGIO

Gli uffici sono all'interno dell'aerostazione, in zona arrivi, mentre i posti auto riservati alle società di autonoleggio sono situati di fronte al terminal passeggeri, a circa 30 metri.

Attualmente la società di autonoleggio operativa in aeroporto è:

avis budget group

Tel + 39 0962 29102



INFORMAZIONI UTILI PER IL PASSEGGERO

Controlli di sicurezza

Dopo aver completato le operazioni di check-in, per accedere all'area d'imbarco è necessario effettuare i controlli di sicurezza presso le apposite postazioni dotate di metal detector per il controllo dei passeggeri e di apparati radiogeni per il controllo dei bagagli a mano. Per espletare tale operazione, è indispensabile esibire la carta di imbarco e depositare nelle apposite vaschette cappotti, giacche, chiavi, portamonete, cinture, fibbie, oggetti metallici, cellulari, tablet, personal computer.

Nel bagaglio a mano è consentito portare solo una piccola quantità di liquidi (creme, lozioni, oli, profumi, spray, schiume da barba, deodoranti, gel, sostanze in pasta, dentifrici) in recipienti ciascuno con capacità massima di 100 millilitri o di misura equivalente (100 grammi), che dovranno essere inseriti in sacchetti di plastica trasparente e richiudibili (capienza massima di 1 litro) e presentati al controllo separatamente dal resto del bagaglio.

Inoltre è consentito portare alimenti per bambini, medicinali in forma liquida e siringhe purché accompagnati da relativa prescrizione medica.

Non sono ammessi, indosso e nel bagaglio a mano, oggetti che possano costituire armi improprie (ad es. forbici, coltelli, lime di metallo, taglierine, giraviti, scalpelli) indipendentemente dalle misure.

Per ridurre i tempi di attesa ai controlli di sicurezza è richiesta la massima collaborazione dei passeggeri. La normativa europea in vigore è inderogabile, pertanto gli addetti alla sicurezza sono obbligati ad applicarla.

Formalità doganali

Effetti personali del passeggero

I passeggeri in partenza verso Paesi extra-europei possono trasportare apparecchiature fotografiche, videocamere, personal computer, orologi, purché accompagnati da una ricevuta di acquisto. In mancanza di tali documenti, si consiglia di produrre, presso l'ufficio doganale di partenza, una dichiarazione di possesso da esibire al rientro.

Trasporto valuta

I passeggeri provenienti o in partenza verso Paesi extracomunitari possono portare al seguito denaro contante o valori assimilati se gli importi complessivi sono inferiori a 10.000 €. Oltre questo importo, sono obbligati a compilare una dichiarazione, da sottoscrivere e depositare esclusivamente presso gli uffici doganali al momento dell'entrata nello Stato o in uscita dallo stesso. La mancata dichiarazione costituisce violazione della normativa valutaria e comporta una sanzione.

Per approfondimenti sulle formalità doganali potete consultare la "Carta doganale del viaggiatore" sul sito www.adm.gov.it.

Formalità sanitarie

I passeggeri che intendono visitare determinate destinazioni devono documentarsi sull'obbligo delle vaccinazioni contro specifiche malattie. E' dunque consigliabile consultare il proprio medico curante almeno 4-6 settimane prima della partenza.

Alcuni Stati, ad esempio, richiedono ai viaggiatori la certificazione attestante la negatività degli anticorpi per il virus dell'AIDS (HIV), quale condizione per accedere sul loro territorio, oppure il Certificato di Vaccinazione contro la Febbre Gialla (Vaccinazione anti-amarillica).

Se si decide di viaggiare in Europa, è necessario portare con sé la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM), che dà diritto, nei paesi della Comunità Europea ed in Svizzera, all'assistenza sanitaria gratuita, cioè, in caso di necessità, ad usufruire delle stesse prestazioni (visite mediche, ricoveri ospedalieri, ecc.) previste per i cittadini del paese visitato.

In questo periodo, le disposizioni sanitarie dei diversi Stati cambiano frequentemente, per cui è opportuno informarsi continuamente sull'effettiva possibilità di raggiungere la meta desiderata prima di effettuare qualsiasi viaggio.

Per ulteriori informazioni sulle formalità sanitarie potete visitare il sito www.viaggiasesicuri.it aggiornato a cura del Ministero degli Affari Esteri.



SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

Presso l'aerostazione passeggeri di Crotona è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- Ufficio per l'assistenza bagagli. Non è disponibile il servizio di deposito bagagli.
- Sala Amica, nella zona centrale della hall dell'aerostazione, dove i "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)" e le famiglie con neonati possono sostare in tranquillità, in attesa del proprio volo o di eventuali accompagnatori.
- Fasciatoio per i neonati, presso la toilette del terminal vicino la Sala Amica.
- Postazione di primo soccorso sanitario, gestito da personale medico specializzato. Il servizio è sempre attivo durante l'operatività aeroportuale ed è dotato di autoambulanza, defibrillatore e medicinali per il primo intervento.
- Ufficio oggetti smarriti, nella zona centrale della hall dell'aerostazione, gestito da SACAL.
- Postazioni di ricarica per telefoni cellulari, tablet e altri dispositivi portatili, disponibili nelle aree comuni dell'aerostazione.
- Carrelli portabagagli gratuiti.
- Distributori automatici di bevande e snack, nella hall principale (zona arrivi) e nella sala imbarchi.

Per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), viene assicurata un'assistenza completa, secondo specifici standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente, in partenza ed in arrivo:

- In partenza, il passeggero che ha bisogno di assistenza individuale (segnalato dalla compagnia aerea) è accolto in aerostazione dal personale specializzato della Sala Amica. Viene assistito durante il *check-in* e accompagnato ai controlli di sicurezza, predisposti per accogliere passeggeri con sedia a rotella e portatori di *pacemaker*, e poi fino al gate d'imbarco. Per il trasferimento a bordo viene messo a disposizione del passeggero una speciale rampa mobile (*aviramp*).
- In arrivo, quando la compagnia aerea segnala al nostro aeroporto la presenza di un passeggero che necessita assistenza, all'atterraggio, un addetto di SACAL ne facilita lo sbarco attraverso l'utilizzo dell'*aviramp*. Il passeggero viene quindi accompagnato al ritiro dei bagagli e all'esterno dell'aerostazione, fino al mezzo scelto per raggiungere la destinazione desiderata.

SACAL raccomanda a passeggeri e vettori di provvedere anticipatamente alla prenotazione dell'assistenza. Il passeggero dovrebbe richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o agli operatori turistici al momento della prenotazione del volo o, al più tardi, 48 ore prima della partenza, per consentire alla compagnia aerea di avvisare in tempo utile l'aeroporto. Potete contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

Tel: +39 0962 794811 (selezionare il n.4) - e-mail: aoc.crv@sacal.it

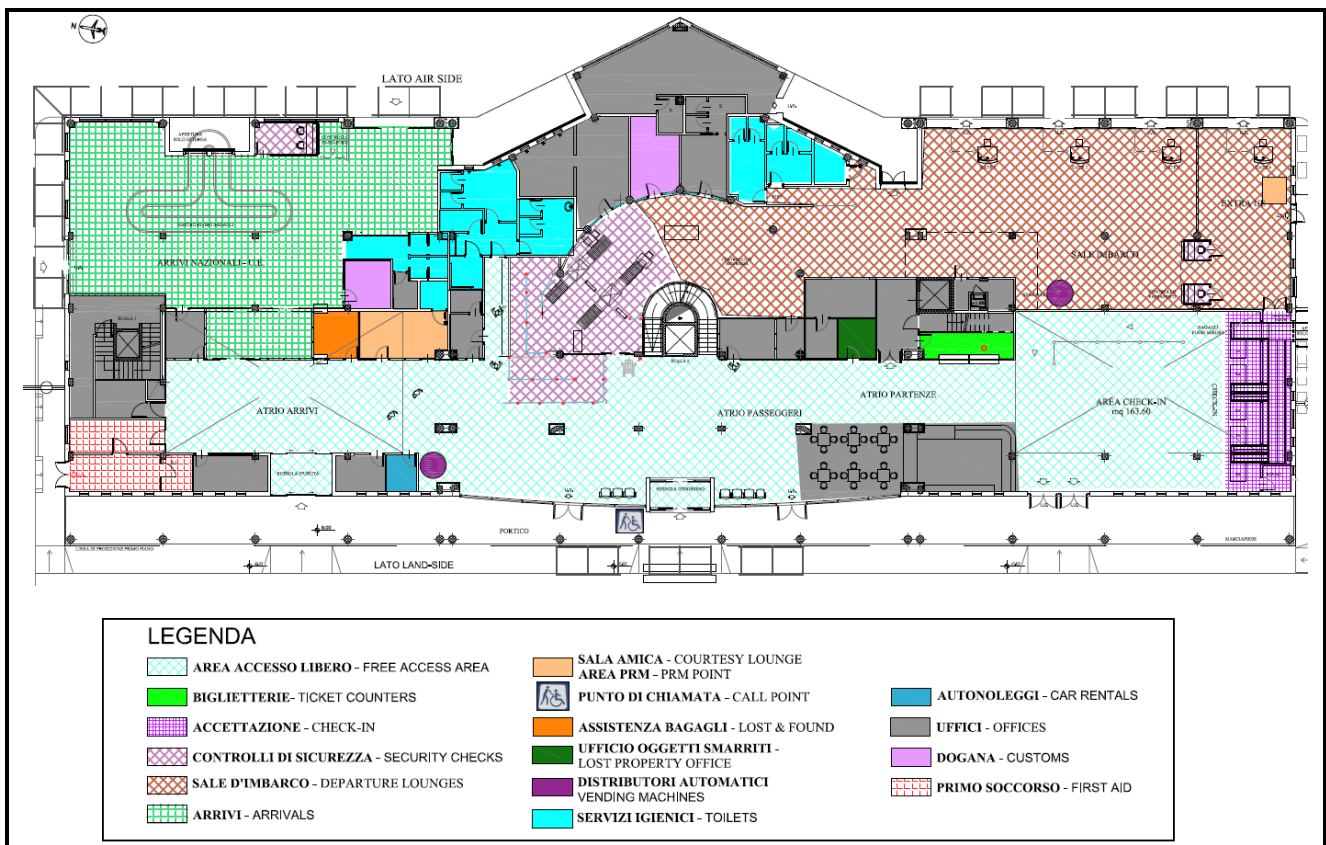


Ulteriori informazioni sull'assistenza ai PRM sono disponibili nella sezione "Assistenze speciali" del sito web <https://sacal.it/it/services/assistenze-speciali-crotone/>.

Per i bambini di età compresa fra i 5 ai 12 anni non compiuti che partono in aereo da soli, in fase di accettazione l'accompagnatore deve dichiarare all'addetto al *check-in* le proprie generalità e rilasciare una dichiarazione liberatoria compilata in tutte le sue parti, specificando l'identità della persona che prenderà in consegna il bambino all'aeroporto di destinazione. Il bambino viene dotato di un portadocumenti trasparente (da tenere appeso al collo per tutta la durata del viaggio) nel quale sono inseriti tutti i documenti prescritti per il viaggio. Espletate queste formalità, il minore viene accompagnato a bordo dell'aeromobile a cura di un operatore aeroportuale ed affidato al Capo Cabina dell'aeromobile, al quale viene consegnata copia della documentazione relativa al bambino. All'aeroporto di destinazione viene inviata una comunicazione con la quale si notifica la necessità dell'assistenza.

I piccoli viaggiatori in arrivo vengono assistiti allo sbarco da un operatore aeroportuale che li accompagna all'uscita, fino al ricongiungimento con la persona specificata sui documenti di viaggio del minore.

La planimetria seguente vi aiuterà a localizzare i vari servizi presenti in aerostazione.



NUMERI UTILI

In aeroporto	Contatti telefonici	Orario di servizio
Centralino (risponditore automatico)	0962 794801	11:00 - 19:00
Infopoint SACAL	0968 414385	8:00 - 20:00
Biglietteria/Assistenza bagagli (Aviapartner)	347 3224831	In coincidenza con i voli
Ufficio oggetti smarriti	0962 794811 (sel. 2)	11:00 - 19:00
Assistenza Passeggeri con disabilità o a Mobilità Ridotta	0962 794811 (sel. 1)	In coincidenza con i voli
Pubblica utilità		
Ospedale	0962 924111	H24
Vigili del Fuoco	115	H24
Polizia di Stato	113	H24
Carabinieri	112	H24
Dogana	0961 508011	Lun, Mer, Ven 10:00 - 12:00
Polizia Municipale	0962 797970	Lun => Sab 9:00 - 12:00
Trenitalia – Informazioni sui treni	06 3000	H24 (servizio automatico)

Autolinee per i maggiori centri		
Gruppo Romano	0962 21709	Lun => Sab 6:30-18:30