

## **La Gesac BAA pubblica la Carta dei Servizi dell'Aeroporto Internazionale di Napoli**

La Carta dei Servizi rappresenta una vera e propria "Carta dei diritti" del passeggero che può verificare il livello di servizio promesso dal gestore aeroportuale quando utilizza le infrastrutture ed usufruisce dei servizi dell'Aeroporto Internazionale di Napoli.

Le categorie esaminate dalla Carta dei Servizi sono: sicurezza, servizi aeroportuali, aspetti comportamentali del personale, integrazione modale e attenzione all'ambiente. Ciascuna categoria viene monitorata mediante la rilevazione diretta del dato e mediante sondaggi al fine di ottenere sia una misurazione del grado di soddisfazione dei clienti che un'individuazione delle aree che meritano maggiore attenzione.

La Carta stabilisce tempi e modalità di erogazione di tutti i servizi forniti dalla Gesac BAA – tempo di riconsegna bagaglio, di attesa al check-in ecc.– e gli indicatori di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare.

Ad esempio, nell'area bagagli, la Gesac BAA effettua la riconsegna del primo bagaglio dei voli nazionali entro 12 minuti dalla sosta dell'aeromobile e dell'ultimo bagaglio entro 22 minuti. I tempi del servizio sono misurati quotidianamente nelle ore di punta dal personale preposto e sono rispettati nel 93% dei voli monitorati.

Inoltre, nel pieno rispetto del principio della trasparenza, il Cliente può esprimere suggerimenti e commenti con mezzi che rendono il più possibile agevole e diretta la comunicazione con l'Azienda.

La Carta dei Servizi è il risultato di una politica aziendale, da tempo perseguita dalla Gesac BAA, volta a promuovere il rispetto di standard qualitativi di assoluta eccellenza e la piena soddisfazione dei Clienti.

L'Aeroporto Internazionale di Napoli, che ha chiuso il 1999 con 3.700.000 passeggeri circa, ha registrato da gennaio a fine maggio 2000 un totale di 1.500.707 passeggeri: +16,3% rispetto allo stesso periodo del '99. Nel mese di maggio è stato inoltre battuto il record storico mensile di passeggeri con circa 415.000 unità.