

Aggiornamento
Documento Consultazione PRM

Ge.S.A.C. SpA- Aeroporto Internazionale di Napoli

Settembre 2025

INDICE

Documento Consultazione PRM	
Introduzione	3
Prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica	
a. semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi	5
Proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi nell'anno di riferimento, con evidenza dell'eventuale conguaglio tariffario	6
c. Illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali	9
d. Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti	9
e. Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)	9
f. Informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC	9
g. Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)	14
h. Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo	15
i. Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM	15
j. Indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2	17

Introduzione

Sulla base delle Linee Guida ENAC LG-2018/001 (di seguito "LG") del 09 agosto 2018 e pubblicate il 3 settembre 2018, la Società GE.S.A.C. S.p.A., affidataria della gestione dell'Aeroporto di Napoli (di seguito "la Società"), ha dato avvio alla Procedura di Consultazione Annuale degli Utenti aeroportuali avente ad oggetto la definizione del corrispettivo PRM per l'annualità 2026 dando comunicazione agli Utenti aeroportuali che operano sullo scalo, all'ENAC, e per conoscenza ART e alle associazioni dei vettori a mezzo mail (ns rif. FIN/PB/90) e pubblicazione sul proprio sito Internet all'indirizzo <http://www.aeroportodinapoli.it/gesac/tariffe-aeroportuali>.

A tal proposito, quindi, la Società ha provveduto a predisporre il presente "Documento Informativo PRM" che ha messo a disposizione degli Utenti tramite il proprio sito internet all'indirizzo <http://www.aeroportodinapoli.it/gesac/tariffe-aeroportuali> e trasmesso ad ENAC via pec, contenente, in conformità a quanto previsto dalle LG al par. 6.2.1.1 le seguenti informazioni:

- a. prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi;
- b. proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario;
- c. illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali;
- d. livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti;
- e. previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge);
- f. informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC;
- g. indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi);

- h. informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo;
- i. elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM;
- j. indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2.

A chiusura dell'audizione pubblica, la Società trasmetterà il verbale sottoscritto tra le parti agli utenti presenti in audizione, per conoscenza al Comitato Utenti, all'ART, alle Associazioni dei vettori e all'ENAC.

In caso di accordo tra il Gestore e l'Utenza aeroportuale in ordine al livello del corrispettivo proposto, ENAC provvederà tempestivamente a darne comunicazione alla IATA ai fini dell'aggiornamento dei sistemi di biglietteria presso le agenzie di vendita con preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di entrata in vigore del corrispettivo ovvero 1° Gennaio 2026.

ENAC e il Gestore aeroportuale provvederanno a pubblicare sui rispettivi siti web il corrispettivo PRM.

- a. Prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi

Di seguito il prospetto analitico del centro di tariffazione PRM della contabilità analitica regolatoria per l'annualità 2024 certificata dalla società di revisione:

CONCESSIONARIA:		Ge.S.A.C. S.p.A.- Società Gestione Servizi Aeroportuali Campani
		Scalo di Napoli
		2024
Voce contabile	Unità di €	Assistenza passeggeri ridotta mobilità
Valore della produzione		3.591.468
ricavi delle vendite e prestazioni		3.591.468
Costi		
materie prime		8.815
di cui verso imprese terze:		8.815
servizi		3.877.698
di cui verso imprese terze:		3.877.698
godimento beni di terzi		545
di cui altro		545
personale		11.327
di cui altro		11.327
altri oneri		5.334
di cui altro		5.334
Totale costi operativi diretti (2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.6)		3.903.720
Risultato operativo lordo (EBITDA) (1 - 3)		-312.252
ammortamento beni immateriali		107.913
ammortamento beni materiali		310.076
Totale costi non monetari (5.1 + 5.2)		417.989
Risultato operativo (EBIT) al netto dei costi diretti (4 - 5)		-730.240
Totale costi indiretti (CEI 8)		551.638
Totale costi diretti e indiretti (3 + 5 + 7)		4.873.346
Risultato operativo netto (EBIT) (1 - 8)		-1.281.878
Capitale investito netto		1.365.539
Remunerazione Capitale investito		94.495
Totale Costi+Remunerazione		4.967.842

b. Proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi nell'anno di riferimento, con evidenza dell'eventuale conguaglio tariffario

Il corrispettivo relativo all'annualità 2026 è stato determinato sulla base dei costi operativi e di capitale registrati nella contabilità regolatoria certificata dell'anno 2024, a cui è stata applicata la dinamica inflattiva sulla base dell'ultimo tasso di inflazione disponibile pari al 1,80%¹ al fine di determinare il valore dei costi per l'anno 2026. Il valore così determinati sono stati poi rapportato alle unità di servizio previste per l'anno 2026.

Qui di seguito, si riporta l'evidenza del calcolo.

Determinazione calcolo corrispettivo PRM

valori in euro

	2024	2025	2026
Costi da regolatoria	4.967.842		
<i>Inflazione</i>		1,80%	1,80%
A Costi con adeguamento all'inflazione		5.057.263	5.148.293
B Unità di servizio- passeggeri in partenza			6.002.520
A/B Corrispettivo unitario - € a passeggero in partenza			0,86

¹https://www.dt.mef.gov.it/it/attivita_istituzionali/analisi_programmazione_economico_finanziaria/inflaz_programmata/

Come già illustrato nel Documento di Consultazione del PRM, oggetto dell'Audizione di gennaio 2025, la Società, negli anni 2019 - 2023 per i quali è stato adottato un regime di proroga tariffaria, ha maturato poste di conguaglio a credito pari a € 8.672.672, come riportato nella tabella sottostante.

		2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Conguagli da Regolatoria		-0,2%	0,5%	7,1%	5,6%	1,0%	1,8%	1,8%
	€ nominali							€
2019	1.048.578	1.046.481	1.051.713	1.126.385	1.189.462	1.201.357	1.222.981	1.244.995
2020	1.796.863		1.805.847	1.934.062	2.042.370	2.062.794	2.099.924	2.137.723
2021	1.934.674			2.072.036	2.188.070	2.209.950	2.249.729	2.290.225
2022	1.591.992				1.681.144	1.697.956	1.728.519	1.759.632
2023	1.184.784					1.196.632	1.218.171	1.240.098
Totale	7.556.891							8.672.672

Per quanto riguarda l'ultima annualità 2024, il conguaglio, quantificato come differenza tra i Ricavi e i Costi del servizio PRM rilevati nella contabilità analitica regolatoria certificata dell'anno 2024 e aggiornata sulla base dell'ultimo tasso di inflazione disponibile pari al 1,80% per il 2025 e 2026, è pari a € 1.426.369 a credito. Il calcolo è di seguito riportato.

	2024		
Ricavi da contabilità regolatoria	3.591.468		
Costi totali da contabilità regolatoria	4.967.842		
Differenza	1.376.374		
		2025	2026
Inflazione		1,80%	1,80%
Conguaglio	1.401.148		1.426.369

Come già anticipato nella scorsa Consultazione, la Società nel dare informativa sul valore delle poste ha dichiarato di assoggettare tale valore al medesimo trattamento delle poste di conguaglio derivanti dalla procedura di revisione tariffaria relativa agli altri diritti aeroportuali, in considerazione dell'entità del valore di conguaglio PRM maturato.

Pertanto, in coerenza con quanto definito per le poste di conguaglio relative agli altri diritti la Società rinuncia all'applicazione dei conguagli del periodo 2020-2023 per un importo pari a € 7.427.677.

Il conguaglio residuo è quindi relativo alle sole annualità 2019 e 2024 ed è pari a € 2.671.364.

Conguagli Residui	€
Conguaglio 2019	1.244.995
Conguaglio 2024	1.426.369
Totale	2.671.364

In considerazione del valore di tale posta, si prevede di recuperare il conguaglio a credito in più anni.

Per l'annualità 2026, si propone il recupero di una quota parte del valore complessivo pari a € 253.975, il saldo residuo verrà aggiornato annualmente sulla base dell'ultimo tasso di inflazione disponibile.

Pertanto, la tariffa PRM viene rideterminata in 0,90 € a passeggero in partenza, come di seguito riportato.

Quota conguaglio 2026 - €	253.975
Unità di servizio-passeggeri in partenza	6.002.520
Conguaglio quota 2026 - €	0,04
Tariffa PRM - €	0,86
Tariffa PRM 2026 comprensiva conguaglio - €	0,90

c. Illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali

I criteri e le modalità di allocazione dei costi sono in linea con quanto previsto dai Modelli ART di cui alla Delibera 38/2023 e le Linee Guida della Contabilità Regolatoria ART per il settore aeroportuale del 13 febbraio 2023. Nell'applicazione della metodologia di allocazione dei costi, l'obiettivo primario è stato l'attribuzione in via diretta e per il ribaltamento dei costi generali è stata utilizzata la metodologia prevista nelle suddette Linee Guida.

d. Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti

Il capitale investito netto ammesso per l'anno consuntivo 2024, come si evince dal prospetto al paragrafo a del presente documento è pari a circa 1.365 mila euro, la parte relativa agli investimenti riguarda principalmente l'acquisto di nuovi mezzi elettrici per il servizio di assistenza in zona airside.

e. Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)

La stima delle unità di servizio – passeggeri in partenza – per l'anno 2026 è pari a 6.002.520, come riportato nel prospetto al paragrafo b del presente documento.

f. Informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC

Il tema della qualità dei servizi aeroportuali con specifico riferimento ai passeggeri con disabilità o ridotta mobilità è oggetto di particolare attenzione da parte di Gesac che ha consolidato negli anni strumenti e procedure in applicazione di quanto previsto dal Regolamento CE n.1107/2006 e della Circolare ENAC GEN 02-B.

Gesac ha stipulato un accordo di collaborazione con FISH (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap), mirato a perseguire obiettivi di miglioramento continuo dei servizi aeroportuali offerti ad utenza con disabilità e PRM. La corretta attuazione delle previsioni della GEN 02B, grazie anche all'accordo di collaborazione con FISH, è presidiata nell'ordinario e monitorata su base periodica anche mediante attività di audit congiunto.

La collaborazione con FISH rientra in un percorso partecipato tra il gestore aeroportuale ed esperti delle Organizzazioni impegnate sui temi di cui Reg. CE 1107/06, per arrivare a determinare in modo condiviso i

processi di inclusione delle esigenze e i diritti dei viaggiatori con disabilità, attraverso un processo di “collaudo civico”.

La qualità dei servizi è monitorata sia in termini di qualità percepita che di qualità erogata attraverso strumenti e metodologie conformi a quanto specificamente previsto dalla Circolare ENAC GEN 02B, sintetizzato in un cruscotto di indicatori rappresentativi dei livelli di qualità dei servizi offerti (cfr Tabella 1: Indicatori qualità PRM).



Foto 1

Al fine di garantire un sempre più efficace accesso alle informazioni da parte dell'utenza, nel 2024 sono stati elaborati materiali informativi, in distribuzione sia in formato cartaceo, presso il Terminal che digitale (download disponibile sul sito web: <https://www.aeroportodinapoli.it/guida-al-passeggero>). Si tratta in particolare di una Guida Informativa ai Servizi per passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità (cfr Foto 1) e Leaflet informativi di invito e sensibilizzazione alla prenotazione preventiva entro le 48 ore dal volo (cfr Foto 2).



Foto 2

In tabella 1 si riportano le performance di qualità dei servizi raggiunte nel 2024, sintetizzati negli indicatori di cui alla Circolare ENAC GEN 02B. Tali indicatori sono parte integrante della SEZIONE II della Carta dei Servizi 2025, emessa in conformità a quanto previsto dalla Circolare ENAC GEN 06. Il cruscotto di indicatori è stato condiviso nell'ambito del Comitato per la Regolarità e Qualità dei servizi, istituito presso l'Aeroporto di Napoli ai sensi della GEN 06, nonché con ENAC, con il CUN (Comitato Utenti Napoli) e FISH.

Gli indicatori evidenziano, in quasi tutti i casi, ottime prestazioni, in linea con i target fissati. Per il 2025, nell'ambito di Carta dei Servizi, si sono adottati target volti al mantenimento dei livelli raggiunti.

In particolare, i tempi di attesa in partenza per il 2024 (indicatori 1 e 2) si confermano molto contenuti, riducendosi rispetto all'anno precedente.

Diversamente, per i PRM in arrivo, il *tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero*, indicatori 3 e 4, mostra una flessione rispetto al target, in analogia con l'andamento dei tempi di sbarco passeggeri e influenzata anche da una crescita del traffico PRM.

Si evidenzia infine l'ottima percezione dei servizi di assistenze speciali erogate dallo scalo e della professionalità del personale.

Si evidenzia inoltre che la numerosità dei reclami nel 2024 si è significativamente ridotta rispetto all'anno precedente (cfr. indicatore 11 in Tabella 1).

Tabella 1: Indicatori qualità PRM

		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2024	Obiettivo 2025
1. EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1	Per PRM in Partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi.	3'	3'
	2	Per PRM in Partenza senza prenotifica: 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.	3'	4'
	3	Per PRM in arrivo con prenotifica: 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.	7'22"	5'
	4	Per PRM in arrivo senza prenotifica: 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.	6'15"	6'
2. SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety)		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2024	Obiettivo 2025
	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione.	% Passeggeri PRM soddisfatti.	96,5	96
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% Passeggeri PRM soddisfatti.	99,6	99

Tabella 1: Indicatori qualità PRM

		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2024	Obiettivo 2025
3. INFORMAZIONI IN AEROPORTO	7	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
	8	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
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% Passeggeri PRM soddisfatti.	99,2	99
4. COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2024	Obiettivo 2025
	10	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
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM.	0,01	0,01
5. COMFORT IN AEROPORTO		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2024	Obiettivo 2025
	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	99,6	99
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti.	95,8	96
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti.	98,7	99
6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2024	Obiettivo 2025
	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti.	99,2	99
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	99,6	99

g. Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)

Il servizio di assistenza a persone con disabilità o mobilità ridotta è affidato in appalto alla società GH Napoli S.p.A. fino al 31 maggio 2025.

Il servizio di assistenza ai passeggeri PRM viene svolto 365 giorni all'anno, senza soluzione di continuità, in concomitanza con lo svolgimento dell'attività aeroportuale (orientativamente tra le ore 04.00 e le ore 23.30) e con l'impegno di svolgere il servizio anche in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, ovvero di anticipata apertura e chiusura dell'Aeroporto. Altresì è prevista una reperibilità in orario notturno per eventuali richieste di assistenza in caso di voli non programmati o in emergenza. Sono presenti all'interno del perimetro aeroportuale, sia in prossimità del Terminal che nei parcheggi, diversi punti di chiamata (punti di arrivo e di partenza) ove i PRM possono agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza, fermo restando la possibilità di annunciare l'arrivo e chiedere assistenza, ove necessario, anche in punti diversi da quelli individuati.

I servizi di assistenza ai PRM consistono nelle seguenti attività:

- Assistenza dai punti di richiesta designati all'interno e all'esterno del Terminal;
- Spostamento dal punto di richiesta al banco dell'accettazione;
- Adempimento delle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- Assistenza dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- Assistenza nel riporre a bordo il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato
- Imbarco sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria fino al posto a sedere;
- Assistenza dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile e sbarco dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- Assistenza dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritiro dei bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- Assistenza dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- Assistenza per prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- Assistenza per recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- Assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno. Quando una PRM è assistita da un accompagnatore, questa persona deve, qualora ne sia richiesta, poter prestare la necessaria assistenza in aeroporto;

- Assistenza a terra per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- Assistenza a terra per ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile;
- Assistenza a terra poter accedere alle informazioni sui voli.

h. Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo

L'organizzazione del servizio prevede la presenza giornalmente, dalle ore 04.00 alle ore 23.30, e anche prima e dopo questi orari in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, di almeno un (1) coordinatore del servizio per ogni turno presso la sala amica landside e di un altro (1) coordinatore del servizio per ogni turno presso la sala amica airside; ciascun coordinatore ha la qualifica di Supervisore del servizio ed è dotato di strumenti e attrezzature per l'attività di coordinamento e supervisione del servizio (a titolo esemplificativo, telefono, radio, PC fisso, tablet, ecc.).

Il numero di squadre addette al servizio, sia landside che airside, varia in funzione dell'operativo summer e winter e in base al numero di passeggeri PRM prenotati, integrato da un numero di addetti aggiuntivi per le richieste di assistenza da parte di passeggeri che non hanno prenotato l'assistenza secondo i tempi stabiliti dal Reg. CE 1107/2006 e dalla circolare ENAC GEN 02-B.

Tutto il personale addetto al servizio assistenza PRM riceve la formazione prevista dalle normative di riferimento nonché i refresh periodici.

Nel 2024 il numero totale di addetti annui (FTE) dedicati al servizio PRM è stato complessivamente pari a 76 FTE ridimensionato in funzione dell'andamento del traffico.

i. Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM

L'Aeroporto di Napoli ha gestito le assistenze nel 2024 con la seguente dotazione di mezzi ed attrezzature:

- n. 8 Ambulift;
- n. 4 Special Care;
- n. 80 carrozzine a spinta manuale;
- n. 2 carrozzine elettriche ;
- n.10 carrozzine per il trasferimento dal posto a sedere a bordo dell'aeromobile all'Ambulift e viceversa;
- n. 6 carrozzine di cortesia in caso di smarrimento/danneggiamento;
- n.2 Deambulatori a spinta manuale.

Al fine di ridurre l'impatto ambientale delle attività aeroportuali in un'ottica nuova e più moderna di sviluppo sostenibile, a partire dal 2023 è stato rinnovato il parco mezzi. La Società ha acquistato 8 ambulift (nel 2025 è stato acquistato un ulteriore mezzo) e 4 special care a trazione elettrica con i quali viene svolto il servizio. È attivo un contratto di manutenzione ordinaria periodica dei mezzi e delle carrozzine di proprietà del Gestore aeroportuale. È stato inoltre predisposto un servizio di sanificazione con frequenza giornaliera delle carrozzine PRM a mezzo UVC nonché di sanificazione con frequenza settimanale a mezzo dispositivi specifici per i mezzi Ambulift e Special care.

Le infrastrutture disponibili per l'espletamento del servizio sono le seguenti:

- punti di chiamata presenti nei parcheggi riservati ai PRM;
- punti di accoglienza video-citofonici presenti agli ingressi del Terminal;
- punto di chiamata presso la Sala di attesa landside;
- Sala Amica landside – area check-in;
- Sala Amica, ubicata presso il gate A1, con annesso gate centralizzato per l'imbarco dei PRM con destinazione Schengen;
- punto di chiamata per l'assistenza a PRM presso la Sala imbarchi extra-Schengen;
- due punti di raccolta delle carrozzine in airside e landside.

j. Indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2

Nel 2024 l'Aeroporto di Napoli ha registrato 70.412 PRM totali, suddivisi secondo le tipologie indicate nella tabella seguente, di cui circa il 41% non prenotati.

ANNO 2024			
Tipologie di assistenze	prenotata	non prenotata	
BLND	1.458	544	
WCHR	15.688	10.813	
WCHS	17.144	13.209	
WCHC	4.135	2.664	
DEAF	1.051	566	
DPNA	2.105	1.045	
TOTALE	41.581	28.831	70.412
		41%	

Legenda

BLND: Pax ipovedenti o ciechi.

WCHR: Pax che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia

WCHS: Pax che non possono percorrere lunghe distanze, e che non possono salire e scendere le scale ma sono autonomi a bordo.

WCHC: Pax completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo e necessitano di assistenza totale.

DEAF: Pax con disabilità uditiva.

DPNA: Pax con disabilità intellettuali o comportamentali.