

NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC



Carta dei Servizi

2023

Aeroporto
Internazionale
di Napoli

Indice

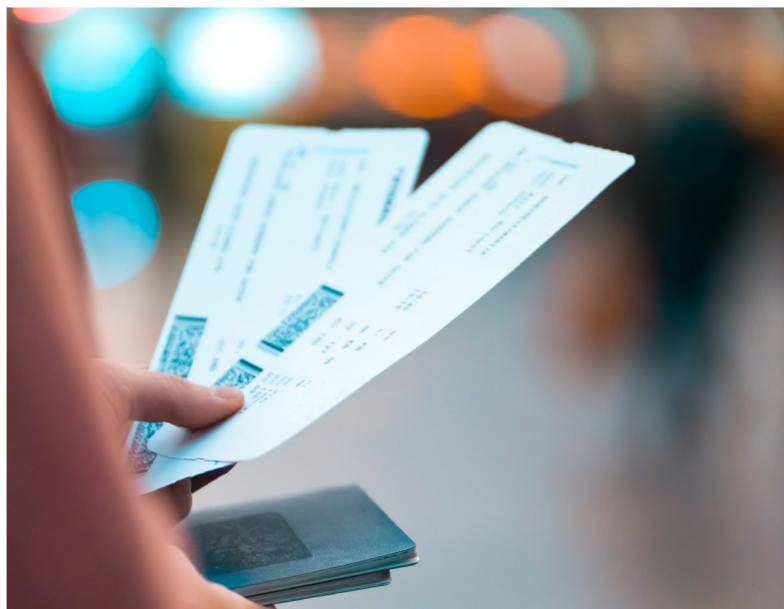
L'Aeroporto di Napoli vi augura buon viaggio e una piacevole permanenza nella nostra struttura; lavoriamo con impegno perché desideriate tornare nel nostro aeroporto.

- 
- 02** Carta dei Servizi 2023
 - 03** G.E.S.A.C S.p.A.
 - 05** Il traffico
 - 06** Politica per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia
 - 08** L'aeroporto in cifre
 - 09** Gli Enti in aeroporto e le società di handling
 - 10** La qualità dei servizi
 - 11** Indicatori di qualità
 - 14** Passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità GEN-02B
 - 16** Diritti del passeggero
 - 17** Reclami e suggerimenti
-

20 Guida ai Servizi

Carta dei Servizi 2023

Gentile passeggero, abbiamo il piacere di rendere disponibile la Carta dei Servizi 2023 in una edizione ampliata e arricchita. Essa è redatta recependo la normativa Enac di riferimento e ha lo scopo di fornire informazioni utili ai passeggeri e utenti relativamente alle società, enti e vettori operanti in aeroporto, alle infrastrutture disponibili, ai servizi aeroportuali offerti, ai livelli di qualità raggiunti nel 2022 e i relativi obiettivi fissati per il 2023.



Nella Guida ai Servizi, parte integrante del presente documento, sono disponibili informazioni, dettagli, link, mappe e riferimenti utili per conoscere i servizi offerti e rendere agile e piacevole l'esperienza di viaggio.

Il 2022 è stato un anno formidabile per l'Aeroporto di Napoli, anno nel quale grazie ad un impegno tenace e costante siamo riusciti a riportare il traffico ai livelli pre-pandemia. Il coinvolgimento, l'impegno e la fiducia di tutti gli operatori aeroportuali ha consentito di raggiungere gli standard ed i risultati riportati nella presente Carta dei Servizi, quale frutto di un processo di miglioramento continuo su cui è basato il nostro sistema di gestione.



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

GE.S.A.C. S.p.A. – Gestione Servizi Aeroporti Campani – è la società di gestione degli aeroporti di Napoli e Salerno, affidataria di una concessione di gestione totale di entrambi gli scali fino al 2045. Fra i principali compiti del gestore aeroportuale rientrano: la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, la pianificazione, il coordinamento e lo sviluppo delle attività commerciali; la sicurezza aeroportuale; il customer service e la gestione operativa dell'aeroporto.

GE.S.A.C. S.p.A. si costituisce nel 1980, con una compagine 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 ciascuno il 35% delle azioni in proprio possesso a BAA, gruppo inglese leader nel mondo nella gestione aeroportuale.

Con l'acquisizione del pacchetto azionario di maggioranza da parte di BAA, lo scalo di Napoli è il primo aeroporto italiano ad essere privatizzato.

Nel dicembre 2010, F2i – Fondi Italiani per le Infrastrutture- SGR acquisisce la maggioranza azionaria di GESAC.

Nel febbraio 2015 F2i 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 Spa.

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



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:

2i Aeroporti S.P.A.

83,13%

Città Metropolitana di Napoli

11,88%

Consorzio Aeroporto

Salerno Pontecagnano S.C.A.R.L.

5,00%

2i Aeroporti SpA è la holding che detiene, inoltre, le seguenti partecipazioni in altri aeroporti Italiani: 36,39% SEA Spa (Aeroporti di Milano), 90,28% SAGAT Spa (Aeroporto di Torino), 4,09% ADB Spa (Aeroporto di Bologna) e 55% del capitale di Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A (Trieste); mentre F2i Aeroporti 2 SGR detiene il 71,25% della SO.GE.A.AL. Spa (Aeroporto di Alghero) e l'80% della GEASAR SpA (Aeroporto Olbia Costa Smeralda).



Il traffico

L'Aeroporto di Napoli, a valle dei due anni caratterizzati dai pesanti effetti della emergenza pandemica, ha ripristinato ed arricchito la connettività con l'Italia ed il mondo, vantando nel 2022 un network costituito da **109 destinazioni di cui 92 internazionali**.

Grazie alle 37 compagnie aeree operanti sullo scalo, l'Aeroporto ha completato nel 2022 la ripresa del traffico rispetto al periodo pre-pandemia, chiudendo l'anno con:

83.956

Movimenti

(+1,7% rispetto al 2019)

12.223

**tonnellate di merce e
posta nel 2022**

10.918.234

Passeggeri

(+0,5% rispetto al 2019) così ripartiti:

Traffico Nazionale: 36%

Traffico Internazionale: 62%

Charter: 2%

Il sistema di gestione integrato QSAE

GE.S.A.C. opera avvalendosi di un Sistema di Gestione integrato della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, certificato da ente terzo in conformità alle norme UNI ISO 9001: 2015, UNI ISO 45001: 2018, UNI ISO 14001: 2015 e UNI ISO 50001: 2018. Esso è lo strumento cardine che guida la gestione dei processi aeroportuali, basato sul principio del miglioramento continuo. Tale sistema integrato ha come riferimento la Politica, che Gesac ha adottato definendo il proprio impegno verso gli aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia.



Politica per la qualità, sicurezza, ambiente e 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, di tutte le leggi e le norme che regolano il nostro 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 nostre attività;**
- **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.

Airport Health Accreditation

L'Aeroporto di Napoli si è dotato di tutti i requisiti di sicurezza sanitari atti a garantire il rispetto dei migliori standard internazionali a garanzia della salute di passeggerie e operatori aeroportuali. In tale ambito ha conseguito fin dal 2020 la Airport Health Accreditation, certificazione internazionale di ACI (Airport Council International), che attesta la conformità delle misure adottate e dei processi aeroportuali alle più rilevanti linee guida e standard di riferimento.



La sostenibilità ambientale

GESAC opera da sempre con la massima attenzione alla sicurezza del volo ed al rispetto dell'ambiente. Numerose sono le iniziative intraprese sullo scalo partenopeo a salvaguardia dell'ecosistema, così come la partecipazione a programmi internazionali di crescita sostenibile, raggiungendo nel tempo i livelli più alti di certificazione ambientale.



Nel Dicembre 2022 l'Aeroporto di Napoli ha ottenuto il livello 4+ Transition del Programma Airport Carbon Accreditation di ACI Europe (Airport Council International), il più alto riconoscimento ottenibile nel campo della lotta ai gas climalteranti. Ad oggi, infatti, sono solo 18 le società di gestione aeroportuale al mondo ad avere questa certificazione.

L'ACA 4 + prevede che l'Aeroporto rediga specifici accordi per la riduzione di CO2 anche con i diversi stakeholders operanti in aeroporto ed il livello conseguito attesta che lo scalo non solo ha gestito, ridotto ed infine neutralizzato le emissioni di CO2, ma ha svolto un ruolo attivo nella riduzione dei gas climalteranti promuovendo iniziative anche da parte di terzi.

In tale contesto GE.S.A.C. è attenta anche alle politiche di sostenibilità Sociale e di Governance, come illustrato annualmente nel proprio Bilancio di Sostenibilità che consuntiva tutte le azioni poste in essere nei campi dell'ESG (Environmental, Social, e Governance), cui, a partire da Gennaio 2023 si affianca il Piano Triennale di ESG. Esso definisce il piano d'azione nel triennio 2020-2025 per una piena maturità nella gestione dei temi ambientali, di inclusione e di responsabilità sociale.

Il Piano è basato sui 17 Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite applicabili in ambito aeroportuale, attraverso la definizione di 11 "pilastri" strategici di riferimento che rappresentano la strategia di medio e lungo periodo e 35 temi materiali, ed ovvero ambiti di applicazione delle strategie che hanno un possibile impatto dal punto di vista sociale, economico o ambientale.

A tali temi materiali corrispondono 142 obiettivi ed azioni concrete da completare nel corso del triennio, per contribuire a raggiungere i 10 Sustainable Development Goals di riferimento per l'Azienda, scelti tra i 17 totali delle Nazioni Unite.

L'aeroporto in cifre

4:00-22:30

Orari apertura Terminal

8

Parcheggi

2246

Posti auto/moto

45

Posti auto riservati e gratuiti per
persone con disabilità

133

Posti motocicli

59

Banchi Checkin

9

Banchi self Checkin

20

Gate

11

Linee security

16

Linee controllo automatizzato
passaporti (eGates)

7

Nastri riconsegna bagagli

Gli Enti in aeroporto

Presso l'Aeroporto di Napoli operano i seguenti Enti di Stato:

ENAC

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Direzione Aeroportuale Campania) regola e vigila sulle attività dell'aeroporto.

 **+39 081 5951203**

ENAV

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è responsabile dei servizi di controllo del traffico aereo.

AGENZIA DOGANE E MONOPOLI

Tutela i diritti dello Stato per quanto concerne le importazioni e le esportazioni di oggetti e merci, anche a seguito dei passeggeri.

 **+39 081 7896291**

Operano inoltre in aeroporto **Corpo Forestale, Sanità Aerea e Veterinaria, Vigili del Fuoco.**

Le società di handling

Le attività di assistenza a terra a passeggeri, bagagli, posta, servicing aeromobili per conto delle compagnie aeree sull'Aeroporto di Napoli sono assicurate dalle società di handling certificate:

AVIATION SERVICES

GH NAPOLI

La qualità dei servizi

L'Aeroporto Internazionale di Napoli conduce con continuità e secondo metodologie e standard di riferimento, nazionali e internazionali, attività di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, sia in termini di soddisfazione del passeggero che di regolarità e puntualità dei servizi attraverso specifici indicatori oggettivi.

La soddisfazione dell'utenza, la qualità percepita, viene rilevata attraverso interviste ai passeggeri realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri, dal quale emerge la percezione del passeggero relativamente a molteplici aspetti della esperienza di viaggio.

La Qualità erogata è invece basata sulla misura di parametri oggettivi che caratterizzano i diversi servizi aeroportuali e riconducibili a rilevazioni oggettive e quantificabili.

Sulla base di tali attività di monitoraggio vengono rilevati gli indicatori di qualità, raccolti nelle tabelle seguenti, con il dettaglio delle prestazioni 2022 e degli obiettivi fissati per l'anno 2023.

Indicatori di qualità

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2022	OBIETTIVO 2023
1. SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano.	% di passeggeri soddisfatti.	98,2%	98%
2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	99,8%	99%
3. REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
Puntualità complessiva dei voli.	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza.	61,7%	74%
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.	29'	26'
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile.	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi.	37'	34'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero.	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi.	5' 06"	4' 55"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	99,7%	99,0%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2022	OBIETTIVO 2023
4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette.	% di passeggeri soddisfatti.	94,8%	95,5%
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	94,5%	96,5%
5. COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli.	% di passeggeri soddisfatti.	95%	96%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.).	% di passeggeri soddisfatti.	100%	99,8%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione.	% di passeggeri soddisfatti.	96,8%	98,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione.	% di passeggeri soddisfatti.	97,7%	96,0%
6. SERVIZI AGGIUNTIVI			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione.	% di passeggeri soddisfatti.	96,2%	98,5%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti.	% di passeggeri soddisfatti.	98%	98,5%
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.	% di passeggeri soddisfatti.	80,6%	83%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti.	95%	96%
Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole.	% di passeggeri soddisfatti.	100%	99%
Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bar e ristoranti.	% di passeggeri soddisfatti.	99,3%	99%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti.	% di passeggeri soddisfatti.	97,3%	97,5%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PRESTAZIONE 2022	OBIETTIVO 2023
7. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
Sito web di facile consultazione e aggiornato.	% di passeggeri soddisfatti.	98,8%	99,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi.	% di passeggeri soddisfatti.	99,9%	99,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna.	% di passeggeri soddisfatti.	99,9%	99,0%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security).	% di passeggeri soddisfatti.	98,9%	99,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.).	% di passeggeri soddisfatti.	99,4%	99,2%
8. SERVIZI SPORTELLO VARCO			
Percezione sul servizio biglietteria.	% di passeggeri soddisfatti.	100%	95%
Tempo di attesa al check-in.	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.	11' 57"	15'
Percezione del tempo di attesa al check in.	% di passeggeri soddisfatti.	96,1%	97%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza.	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati.	5'18"	6'10"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti.	% di passeggeri soddisfatti.	98,1%	95%
9. INTEGRAZIONE MODALE			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna.	% di passeggeri soddisfatti.	93,5%	92%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.	% di passeggeri soddisfatti.	82,40%	85%

Passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità GEN-02B

INDICATORE

UNITÀ DI MISURA

PRESTAZIONE
2022

OBIETTIVO
2023

1. PRM 1. EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

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.	5'	5'
Per PRM in Partenza con 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.	5'	5'
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.	3'06"	3'50"
Per PRM in Arrivo con 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.	1'	4'

2. SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)

Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% Passeggeri PRM soddisfatti.	97,4%	98%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% Passeggeri PRM soddisfatti.	100%	100%

3. INFORMAZIONI IN AEROPORTO

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.	99,3%	100%

INDICATORE

UNITÀ DI MISURA

PRESTAZIONE
2022

OBIETTIVO
2023

4. COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

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%

5. COMFORT IN AEROPORTO

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti.	100%	99%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti.	100%	99%

6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti.	100%	99%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	100%	99%



Diritti del Passeggero

I passeggeri possono informarsi e conoscere i propri diritti nei casi di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo ai sensi del Reg. CE 261/2004, di mancata riconsegna o danneggiamento bagaglio, nonché i diritti dei passeggeri a Ridotta mobilità ai sensi del Reg. 1107/2006, al seguente link: www.enac.gov.it/passeggeri

Le informazioni riguardo i diritti del Passeggero, sono inoltre disponibili anche nelle aree del Terminal attraverso:

Monitor informativi
presso i banchi check-in.

Poster informativi
in diversi punti del Terminal, sia aree partenze che arrivi.

Bacheca per la distribuzione di opuscoli
ubicata al primo piano landside.

Reclami e suggerimenti

Gesac riconosce nei Reclami/Suggerimenti uno strumento importante per il continuo miglioramento dei servizi aeroportuali, che consente, attraverso un canale di comunicazione costante con l'utenza di accogliere e valorizzare i contributi che ne provengono.

Eventuali complimenti, reclami o suggerimenti relativi alla propria esperienza in aeroporto, possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

Direttamente dal sito web dell'Aeroporto di Napoli, compilando il modulo disponibile nella pagina dedicata <https://www.aeroportodinapoli.it/info-e-servizi/modulo-reclami>

Tramite e-mail all'indirizzo feedback@gesac.it

In forma scritta o verbale direttamente all'ufficio informazioni in aeroporto, utilizzando il modulo allegato alle presente Carta dei Servizi;

A mezzo posta da inoltrare a: Gesac spa- Gestione Reclami, Uffici Direzionali GESAC Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli – Italy

Tutte le segnalazioni vengono attentamente analizzate, pertanto consigliamo, per quanto possibile, di riportare, allegare e integrare con elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato.

In conformità al Reg EU 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, GE.S.A.C. si impegna a fornire riscontro a ciascuna segnalazione entro 28 giorni dal suo ricevimento.

Qualora le segnalazioni riguardino servizi forniti da soggetti diversi da GE.S.A.C., quali ritardo/cancellazione volo, bagagli smarriti, ecc., sarà cura del gestore aeroportuale indicare i riferimenti cui rivolgersi.



Modulo reclami e segnalazioni

Nome e cognome

Telefono

E-mail* (lettere maiuscole)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo

CAP

Città

Nazione

INDICHI LA VOCE APPROPRIATA



- Donna Uomo
- Passeggero Accompagnatore / Visitatore

Data

Ora

Volo

Da-per

LEI STA SCRIVENDO UN



Complimento



Suggerimento



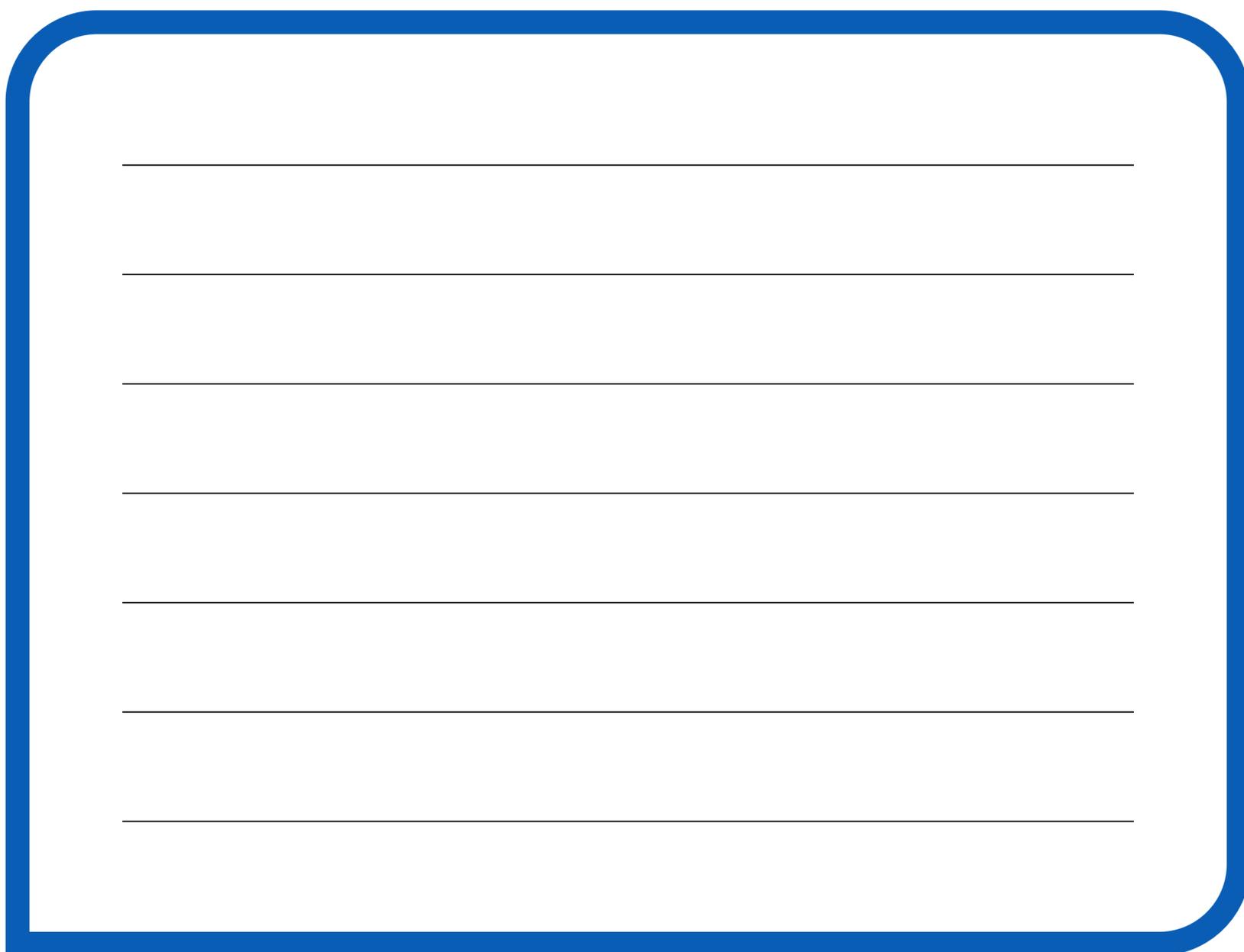
Reclamo

DESIDERA RICEVERE UNA RISPOSTA?



- Sì No

COMMENTI



La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato. I Suoi suggerimenti sono preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, la GESAC S.p.A., con sede presso l'Aeroporto di Capodichino di Napoli, 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/info-e-servizi/modulo-reclami>

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.



Guida ai Servizi

21 Servizi aeroportuali

24 Parcheggi

25 Collegamenti e trasporti

26 Viabilità e servizi aggiuntivi

31 Mappe

Guida ai Servizi

Servizi aeroportuali

Questa Guida ai Servizi ha l'obiettivo di fornire in maniera sintetica ai nostri ospiti tutte le informazioni utili per conoscere come è strutturato l'Aeroporto di Napoli, i servizi che offriamo e a chi è possibile rivolgersi per qualsiasi richiesta ed esigenza. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'Aeroporto all'indirizzo <https://www.aeroportoedinapoli.it/>.



Informazioni

Call Center dell'Aeroporto

(+39)081.7896.259, attivo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00

N. 2 Info Point

presenti in aeroporto, uno in zona arrivi landside, l'altro in sala riconsegna bagagli.

E-mail:

assistenza_passeggeri@gesac.it



Bagagli smarriti e/o danneggiati

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, prima di lasciare la sala riconsegna bagagli, rivolgersi all'ufficio Assistenza bagagli (Lost & Found) dove verrà rilasciato il modulo PIR (Property Irregularity Report).

Per informazioni rivolgersi ai contatti indicati sul PIR, oppure alla società che fornisce i servizi di assistenza a terra per la compagnia aerea con la quale si è viaggiato:

GH NAPOLI:

+39 081 7896 118 (10.00-18.00)

lost&found@ghnapoli.it

AVIATION SERVICES:

+39 081 190 20 565

infobag@as-airport.it

Qualora dopo 5 giorni il bagaglio non sia stato ritrovato, sarà necessario rivolgersi direttamente alla compagnia aerea. Orari per il ritiro del bagaglio presso l'ufficio Lost&Found in aeroporto: 09.00 - 20.00.

Consulta per maggiori informazioni la pagina <https://www.aeroportoedinapoli.it/in-arrivo/bagagli-smarriti>

Per informazioni consulta la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito ENAC <https://www.enac.gov.it/passeggeri>.



Oggetti smarriti

Gesac gestisce tutti gli oggetti smarriti e rinvenuti in aeroporto, per i quali i passeggeri interessati possono fare richiesta compilando la modulistica disponibile direttamente dal sito web alla sezione dedicata oggetti smarriti: <https://aeroportoedinapoli.findmylost.it>.

Se hai smarrito un oggetto a bordo dell'aeromobile puoi rivolgerti all'ufficio Lost & Found inviando una mail a lost&found@ghnapoli.it



Deposito bagagli

E' disponibile un servizio di custodia bagagli presso il primo piano del Terminal, adiacente ai controlli di sicurezza, aperto tutti i giorni dalle ore 04.30 alle ore 22.00 (+39) 081 7896555.



Carrelli portabagagli

Sono disponibili presso punti di raccolta dedicati nelle aree arrivi e partenze e presso i parcheggi carrelli portabagagli, con moneta da 1 e 2€.



Biglietterie

Due le biglietterie al piano terra del Terminal, con orari di apertura concomitanti all'operativo voli:

ALISUD:

Atrio partenze, in prossimità del banco Check-in n.1- biglietteria@alisud.com

RYANAIR:

Atrio, partenze, in prossimità del banco Check-in n.55 call center 895 589 5509



TAX Refund

Sono operative in Aeroporto due postazioni doganali adibite alle operazioni di Tax Refund:

1. al piano terra adiacente al check-in n.10 (per merce nei bagagli da stiva);
2. al piano superiore nella sala partenze, subito dopo i controlli security (per merce nei bagagli a mano).

Il rimborso dell'IVA non viene effettuato dagli Uffici doganali, ma dai punti di rimborso IVA autorizzati, di cui questi di seguito quelli presenti in aeroporto:

- **Global Blu,**

presso biglietteria Alisud area check-in;

- **Tax Free Service,**

presso biglietteria Alisud area check-in, presso Forexchange area arrivi o interno sala imbarchi;

- **Premiere,**

presso biglietteria Alisud area check-in, presso Forexchange area arrivi o interno sala imbarchi;

- **Tax Refund,**

presso Forexchange area arrivi o interno sala imbarchi. Per maggiori informazioni consulta

<https://www.aeroportoedinapoli.it/in-partenza/tax-free-refund>



Parcheggi

Sono disponibili le seguenti aree di parcheggio:

P1: LOW COST;

P2, P3 e P4: Sosta breve;

P Multipiano: Sosta lunga Comfort, presso il quale sono disponibili anche 45 stalli gratuiti riservati a passeggeri a ridotta mobilità e posti per motocicli al piano terra;

P Motocicli: dedicato alla sosta di motocicli;

Area “Pick-up”, di fronte agli arrivi, dove è possibile sostare gratuitamente per 15 minuti (particolarmente adatto agli accompagnatori);

Pbus, dedicato ai bus turistici e alle autolinee.

Il pagamento dei parcheggi può essere effettuato:

- direttamente alle piste di uscita con carta di credito;
- alle casse automatiche ubicate presso il parcheggio P1, P2, P4, parcheggio Multipiano ed all'interno del terminal in area arrivi;
- con Telepass ai parcheggi P1, P3 e Multipiano;
- on line in prevendita dal sito dell'Aeroporto di Napoli - <https://www.aeroportodinapoli.it/acquista-parcheggio>;
- presso l'InfoPoint parcheggi, situato al piano terra del parcheggio Multipiano.

È possibile effettuare l'acquisto della sosta anche tramite call center, operativo nei giorni feriali, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30: (+39) 0817896.88
Per assistenza sugli acquisti on-line: parcheggi@aeroportodinapoli.it

Collegamenti e trasporti



Alibus

Alibus è la linea di collegamento speciale e veloce tra l'Aeroporto ed il centro della città di Napoli, in particolare Stazione Centrale e Porto (Molo Beverello). Le fermate Alibus sono sulla viabilità di accesso al Terminal sulle rispettive viabilità di arrivo partenza delle corse.

Il biglietto può essere acquistato:

- presso le casse automatiche in aeroporto , piano terra della sala arrivi;
- on line dalla pagina dedicata: <https://www.aeroportodinapoli.it/collegamenti-con-napoli-centro>;
- a bordo.



Autolinee

Al Parking PBus sono posizionate le fermate delle autolinee che collegano l'aeroporto con numerose destinazioni extraurbane.

Consulta l'elenco aggiornato delle autolinee <https://www.aeroportodinapoli.it/autolinee-altre-province>



TAXI

In area di fronte agli arrivi è posizionato lo stazionamento TAXI. Sono in vigore tariffe predeterminate su percorsi prestabiliti, sia urbani che extraurbani (Centro città, Molo Beverello, Mergellina, Pompei, Caserta ecc), comprensive di ogni supplemento extra (da/per aeroporto, notturno, festivo, bagagli, animali, chiamata radio).

L'aeroporto è servito da servizio di **TAXI COLLETTIVO**, con stalli sul viale di uscita, che collega l'Aeroporto di Capodichino, con Stazione Centrale e stazione marittima/Molo Beverello.

Consulta la pagina <https://www.aeroportodinapoli.it/bytaxi> per maggiori dettagli su servizi e tariffe.



Car Rental

Sono disponibili presso il Terminal e presso il parcheggio P1 numerose società di autonoleggio.

Per raggiungere gli autonoleggi dal Terminal è disponibile un servizio gratuito di navetta, operativo dalle 7.30 alle 23.30, con fermata situata sulla viabilità in uscita dal Terminal.

Per maggiori dettagli consulta la pagina <https://www.aeroportodinapoli.it/in-arrivo/autonoleggio-mappa>

Viabilità

ZTC

Sulla viabilità di accesso all'Aeroporto è operativa una Zona a Traffico Controllato-ZTC, **sistema informatizzato di gestione della viabilità aeroportuale** che permette a passeggeri e/o accompagnatori di transitare per un tempo massimo di **15 minuti** con la propria auto nelle zone immediatamente antistanti il Terminal passeggeri. Oltre il tempo massimo consentito (15 min.) verranno applicate, le sanzioni amministrative previste dalla legge n.33 del 22 marzo 2012. Per soste più lunghe di 15 minuti è possibile utilizzare uno dei parcheggi dell'Aeroporto di Napoli, uscendo in tal modo dalla ZTC.

Servizi aggiuntivi



Banca e bancomat

Sono operativi nelle aree aeroportuali n.12 bancomat, così distribuiti:

- Esterno partenze - parcheggio P2 (n° 1 bancomat);
- Salone check - piano terra (n° 2 bancomat);
- Area partenze - primo piano, prima dei controlli di sicurezza (n° 2 bancomat);
- Area partenze dopo i controlli di sicurezza (n° 3 bancomat);
- Area arrivi (n° 4 bancomat);

Una agenzia bancaria è inoltre presente in area esterna al Terminal.



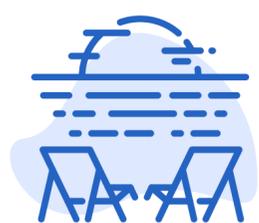
Avvolgi bagagli

Un servizio di avvolgimento bagagli è disponibile a pagamento presso due postazioni presenti nel salone checkin.



Fast Track

Una linea dedicata Fast Track, consente di accedere più velocemente all'area imbarchi; il relativo ticket può essere acquistato online <https://www.aeroportodinapoli.it/info-e-servizi/fast-track>, o direttamente al primo piano del terminal dalle casse automatiche.



Agenzia di viaggi

Al Piano terra del Terminal, lato arrivi è operativa una agenzia viaggi operativa da lunedì a domenica, 10.00 - 18.00

Tel (+39)081 2311281 - biglietteria.dusila@alisud.com



Sportello Anagrafe

Uno sportello anagrafe, operato dal Comune di Napoli, esclusivamente per passeggeri con partenza in giornata o al massimo il giorno seguente, è presente presso l'area partenze, piano terra.

Orario 9.00 - 13.00 dal lunedì al venerdì

Tel (+39)081 7950927- Fax (+39)081 795092



Presidio Medico

Un presidio sanitario è presente in area Arrivi ed offre assistenza sanitaria di primo intervento e soccorso h24 a passeggeri e operatori aer portuali, grazie a personale medico ed infermieristico dotato di attrezzature di primo intervento.



Sala Vip

È disponibile una Sala Vip, completamente rinnovata, la “**Pearl Lounge**”, al primo piano partenze, aperta al pubblico dalle 05.00 alle 21.00.

L'ingresso può essere acquistato on line dal sito <https://www.aeroportoedinapoli.it/info-e-servizi/sala-vip> o direttamente in sala.



FlyNap

FlyNap è l'app dell'aeroporto di Napoli, disponibile per android e apple, che ti consente di essere sempre aggiornato su voli, offerte e servizi.



WiFi e punti di ricarica

È disponibile per i passeggeri una connessione Internet gratuita, presente in tutti gli ambienti di viaggio dell'aerostazione, accessibile in modalità WI-FI. Per utilizzarla basta accedere alla rete WI-FI "**NAPLES_AIRPORT_FREE**".

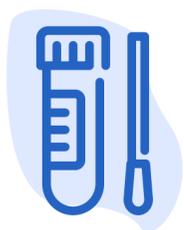
Presso le aree di attesa partenze dopo i controlli security sono disponibili punti di ricarica per cellulari e apparecchiature elettroniche.



Distributori snack, bevande, acqua

Distributori di snack e bevande fredde e calde sono situati in terminal presso le aree gate, in sala riconsegna bagagli, in area arrivi e nel salone partenze prima dei controlli di sicurezza.

Al primo piano partenze, dopo i controlli security è inoltre disponibile una fontanina per il rifornimento gratuito di acqua.



Centro tamponi COVID-19

Presente in prossimità della Sala Amica, un centro dove è possibile effettuare test specifici per COVID-19.

Orari: lunedì - venerdì 8.00 - 16.00 e sabato e domenica 8.00 - 13.00.

Info: (+39) 081 17866144 - info@duty-health.com.



Servizi per le famiglie

- Una Corsia preferenziale di accesso ai controlli security ubicata presso la sala partenze primo piano, riservata alle famiglie con neonati e/o bambini;
- bagni Family presso i blocchi in area arrivi e partenze airside e fasciatoi disponibili in tutti i blocchi toilette;
- area giochi all'esterno del terminal, immediatamente fuori all'area arrivi;
- postazioni per allattamento con poltrone ergonomiche in area partenze.



Assistenze Speciali

È possibile ricevere assistenza speciale gratuita dedicata a persone con disabilità o a ridotta mobilità, facendone richiesta alla compagnia aerea. Si raccomanda di effettuare la prenotazione del servizio almeno 48 ore prima del volo specificando le proprie esigenze.

Ulteriori informazioni sono consultabili al link: <http://www.aeroportodinapoli.it/info-e-servizi/assistenza-prm>

dove è disponibile una **Guida ai Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità o con disabilità**, contenente tutte le informazioni utili sui servizi disponibili.

In aeroporto sono disponibili due Sala Amica, una prima, l'altra dopo i controlli security, dove è possibile usufruire di servizi e toilette dedicati prima del proprio volo.

Per informazioni e contatti:

Sala Amica land side

(+39) 081 7896863

email: specialcare@gesac.it

Customer Service

(+39) 081 7896259

email: service_customer@gesac.it



Cappella Ecumenica

Cappella ecumenica, rivolta a tutte le confessioni cristiane, sita in Viale Fulco Ruffo di Calabria, aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.



Punto informativo turistico

Sono presenti due punti informativi turistici, in sala riconsegna bagagli e in sala partenze primo piano, operativi dalle 8.00 alle 20.00, che forniscono ai passeggeri informazioni e indicazioni turistiche relative a località della Regione Campania.

Tu pensa alla meta, al viaggio pensiamo noi.

Flyyou, il programma fedeltà per chi parte da Napoli è pensato per garantire a tutti i passeggeri sconti e vantaggi sul servizio Parking, fast Track, Vip Lounge ed esperienze eno-gastronomiche.

L'iscrizione al programma è gratuita e regala **un Fast Track omaggio** ai nuovi iscritti. Scegli lo status che preferisci, **Standard**, **Executive** o **Privilege** e goditi il tuo soggiorno nell'Aeroporto di Napoli.

Per saperne di più visita <https://www.aeroportodinapoli.it/flyyou>



Mappe

Terminal Piano Terra

- Partenze (Prima dei Controlli di sicurezza)
- Partenze (Dopo Controlli di sicurezza)
- Arrivi

Area di Riconsegna Bagagli



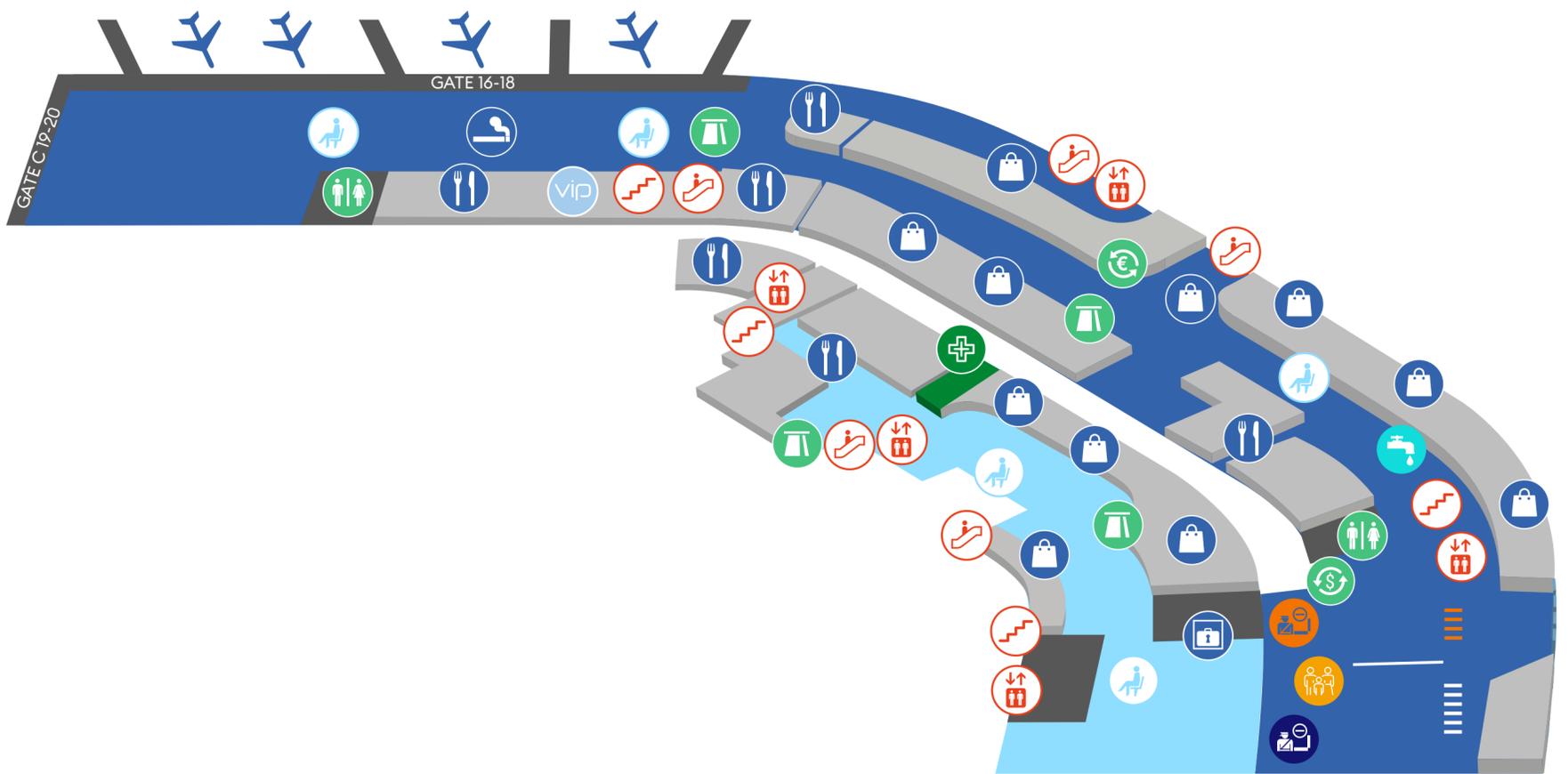
Legenda icone

Informazioni	Toilettes	Anagrafe	Biglietteria	Bagagli Smarriti	Sala Amica	Farmacia Parafarmacia	Presidio Sanitario	Welcome Area	Sala D'attesa
Bancomat Atm	Ufficio Cambi	Tax Refund	Ritiro Bagaglio	Varco Bagagli Extrasize	Audio induction loop	Polizia	Controllo Passaporti	Dogana	Food & Beverage
Market	Negozi	Rent Car	Giornali e Tabacchi	Agenzia di Viaggi	Ascensore	Scale Mobili	Scale		

Mappe

Terminal Primo Piano

- Partenze (Prima dei Controlli di sicurezza)
- Partenze (Dopo i Controlli di sicurezza)



Legenda icone



Mappe

Servizi Aeroportuali

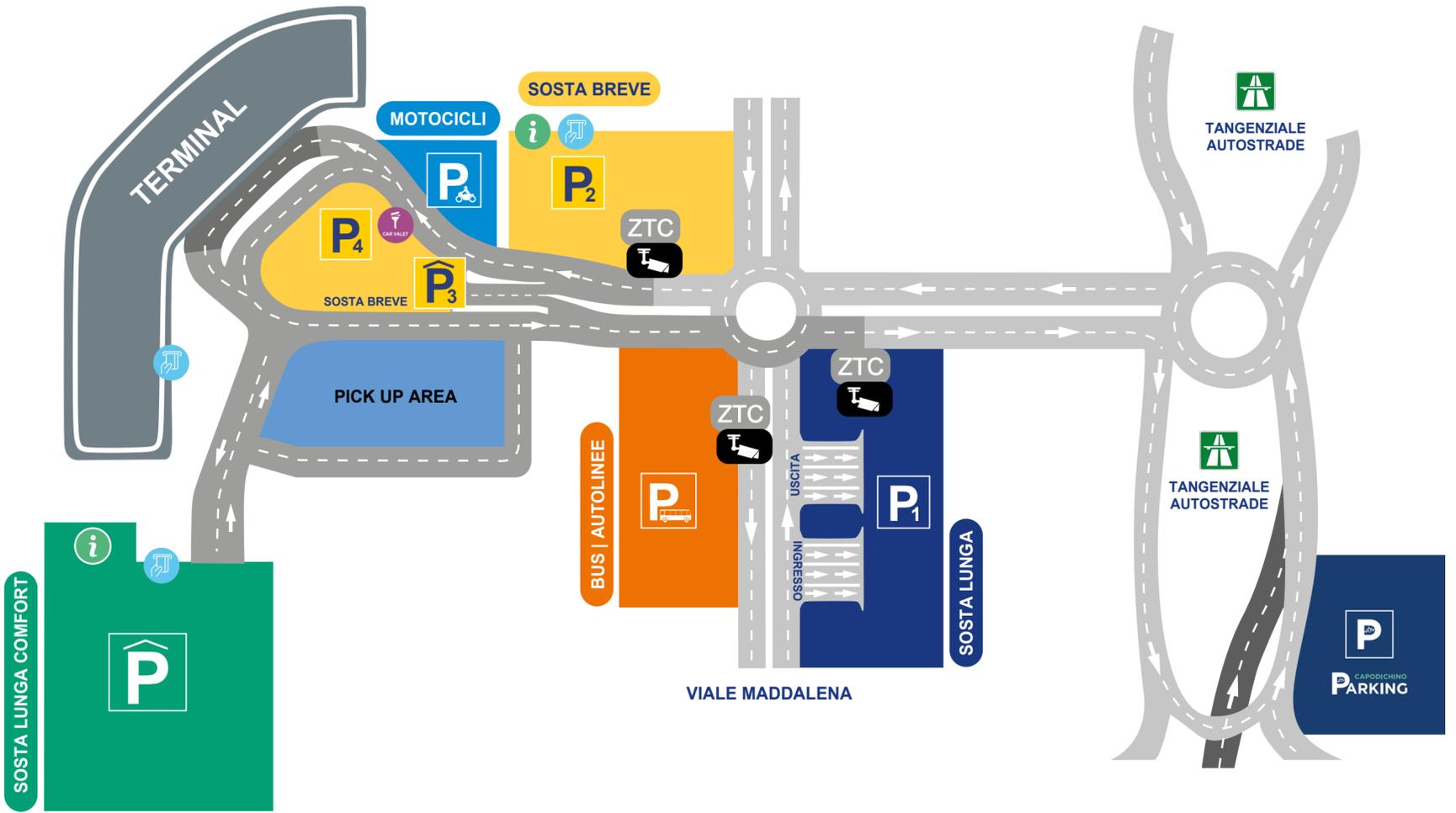


Legenda icone

- | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| 
Informazioni | 
Playground | 
Parrucchiere | 
Capsule Hotel | 
Bancomat | 
Sala amica |
| 
Mail box | 
Banca | 
Centro tamponi | 
Car Valet | 
Cappella ecumenica | |

Mappe

Viabilità e parcheggi



Legenda icone

- | | | | |
|----------------------------------|---|----------------------------------|---|
| P₁ SOSTA LUNGA | P BUS AUTOLINEE | P₃ SOSTA BREVE | P₄ SOSTA BREVE |
| P₂ SOSTA BREVE | P MULTIPIANO SOSTA LUNGA COMFORT | P SOLO MOTOCICLI | ZTC ZONA PERMANENZA LIMITATA VIDEO SORVEGLIATA |
| infopoint parcheggi | Cassa automatica parcheggi | | |

Mappe

Bus e Taxi



Mappe

Car Rental

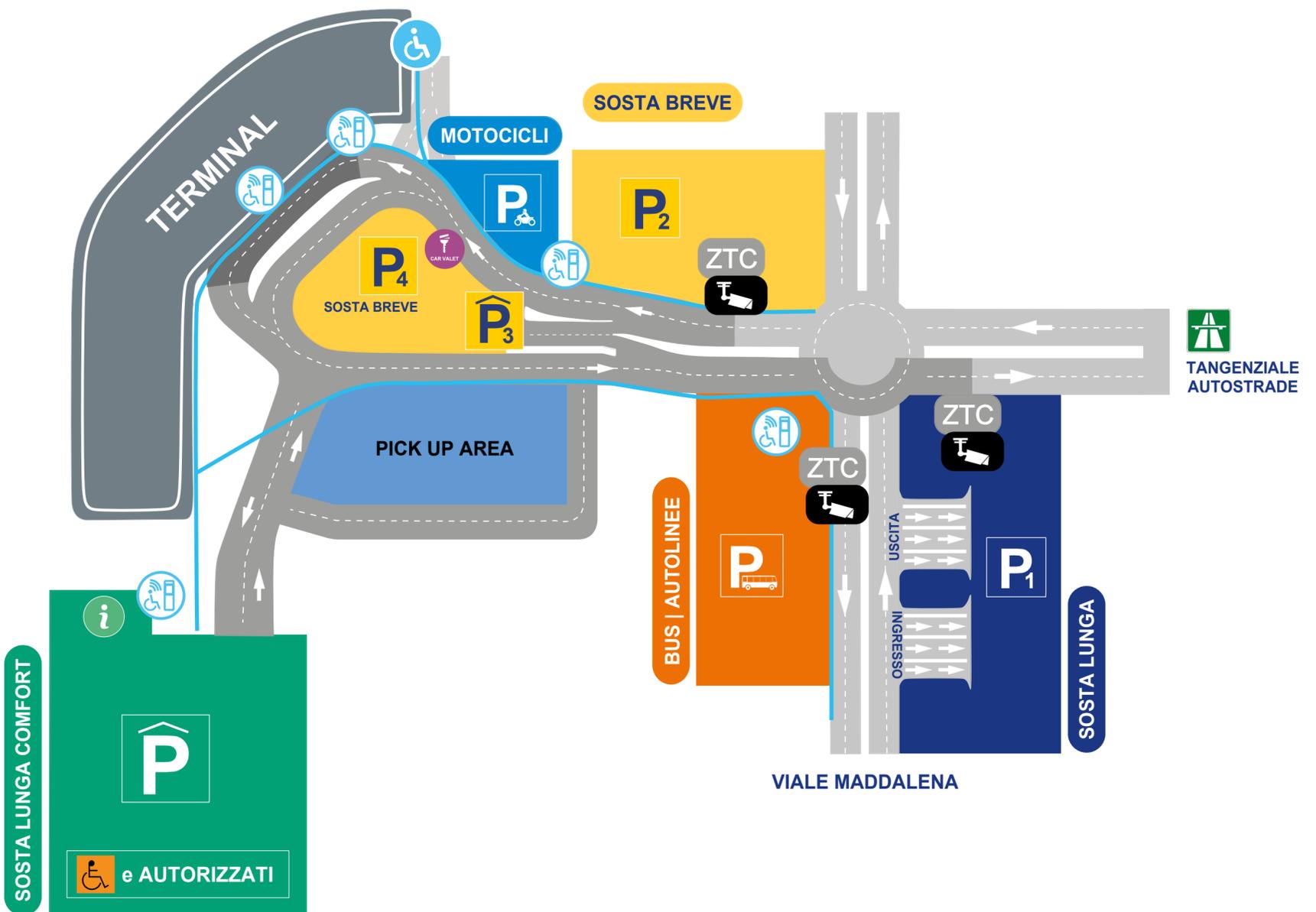


Autonoleggi Car Rental



Mappe

Passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità



Legenda icone



PUNTI DI CHIAMATA
CALL POINTS

PERCORSO ACCESSIBILE
PATH FOR DISABLED



SALA AMICA
SPECIAL ASSISTANCE LOUNGE



INFO POINT PARCHEGGI
INFO POINT PARCHEGGI

NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC

