



# Guida ai Servizi

# Carta dei Servizi 2020

*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 2019 ha fatto registrare sull'aeroporto di Crotona quasi 170.000 passeggeri ed un numero di voli pari a 1.122, tra atterraggi e decolli.*

*Il traffico nazionale di linea ha avuto come direttrici principali gli aeroporti di Bologna e Bergamo Orio al Serio.*

*Il traffico internazionale di linea, limitato al periodo estivo, ha avuto come direttrice principale l'aeroporto di Norimberga.*

*Per il 2020 sono previsti altri collegamenti con città straniere, grazie a nuovi accordi con alcune importanti Compagnie aeree.*

*Nel corso del 2019 abbiamo apportato ulteriori miglioramenti ai servizi aeroportuali.*

*In aerostazione è stato allestito un nuovo info-point, la Sala Amica è stata riconfigurata e ampliata, il punto ristorazione ha riaperto con una nuova gestione ed è stata riconfigurata l'area per i controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza. In sala imbarchi, subito dopo i controlli di sicurezza, è stato aperto un nuovo negozio, che propone eccellenze enogastronomiche calabresi.*

*Nella zona esterna è stata modificata la viabilità sul lato città con una nuova rotatoria d'accesso all'aeroporto.*

*Infine, sono stati eseguiti piccoli interventi per migliorare la sicurezza e la funzionalità delle infrastrutture aeroportuali e delle attività connesse al traffico aereo.*

*Per il 2020 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 Crotona	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 il 50,76% delle azioni detenuto da enti pubblici e il rimanente 49,24% 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 Crotone 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:

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

Le compagnie aeree che nel 2020 si servono dell'aeroporto di Crotone sono:

- Albastar
- Air Dolomiti
- Corendon
- Ryanair

## 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 Crotone, che gestisce da dicembre 2017.

Per imporsi correttamente nel nuovo ruolo di gestore degli aeroporti di Crotone, 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 Crotone, 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 completezza e l'affidabilità dei dati riportati nella Carta dei Servizi sono verificati da ENAC prima della pubblicazione del presente documento, che è un estratto della versione completa e riporta gli indicatori più significativi e facilmente comprensibili tra i 62 che SACAL ha comunicato ad ENAC.

Per ciò che concerne le *performance* registrate nell'anno 2019, primo anno di monitoraggio da parte di SACAL, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'aeroporto di Crotona si attesta generalmente su valori assolutamente soddisfacenti per un aeroporto con traffico modesto.

La soddisfazione espressa nel 2019 dai passeggeri, con percentuali molto spesso superiori al 90%, conferma che la qualità percepita è generalmente adeguata.

Decisamente lusinghieri risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza, sulla pulizia, sulle informazioni alla clientela, sui servizi di sportello/varco, sul personale e sui servizi di assistenza per i PRM, con valori compresi tra il 95% ed il 100%.

Risultati non completamente soddisfacenti si sono riscontrati per: disponibilità carrelli portabagagli, postazioni di ricarica di cellulari/laptop, distributori di bibite/snack, sito web, collegamenti città/aeroporto e segnaletica esterna.

SACAL è già intervenuta sul sito web, completamente rivisitato, e interverrà nel 2020 su alcuni tra questi servizi, per migliorare le *performance*.

Per quanto riguarda la qualità erogata, si registrano valori in linea con le aspettative e con aeroporti simili a Crotona. I tempi d'attesa sono sempre contenuti entro livelli adeguati e le dotazioni di scalo sono sufficienti per gestire il traffico registrato in aeroporto.

I risultati relativi alla qualità dei servizi di assistenza percepita dai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) sono molto buoni, con valori quasi sempre superiori al 90%, ad eccezione dei soli equipaggiamenti in dotazione.



## INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2019 e gli impegni per l'anno 2020, 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 2020 risultano in alcuni casi inferiori ai risultati raggiunti nel 2019. Ciò è giustificato:

- dall'incremento di traffico previsto nel 2020 che, a parità di infrastrutture, rende meno confortevole la permanenza in aeroporto e più probabile il verificarsi di disservizi nei momenti di picco;
- dalla necessità di tener conto del margine d'errore insito nei monitoraggi a campione.

### **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. Nel 2019 è stata approntata una nuova configurazione dei varchi per i controlli di sicurezza, che sono stati raddoppiati e arretrati per offrire maggiore spazio e servizi nella sala imbarchi.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	99%	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 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99%	98%

### **Regolarità del servizio**

Nel 2019 il 94% dei clienti si sono dichiarati soddisfatti della regolarità dei servizi.

Non ci sono stati bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto ed i tempi di sbarco e di riconsegna bagagli sono in linea con gli standard di settore.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	73,9%	75%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0‰	0,5‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	14'40"	15"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	17'19"	20'
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	4'38"	4'30"





Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	94%	95%
--	--------------------------	-----	-----

### **Pulizia e condizioni igieniche**

Nel 2019 i giudizi dei passeggeri sono stati molto positivi. Manteniamo il nostro impegno per offrire un servizio ottimale.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	96%	95%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98%	98%

### **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, incrementeremo il numero di carrelli portabagagli.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	87%	90%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	92%	92%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	96%	95%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	91%	90%

### **Servizi aggiuntivi**

Nel corso del 2019 abbiamo riattivato il punto ristorazione nella hall principale, assicurando il servizio in corrispondenza dell'orario dei voli, e abbiamo aperto un nuovo negozio in sala imbarchi, che propone eccellenze enogastronomiche calabresi. Nell'anno corrente avvieremo i sondaggi sulla soddisfazione anche per questi servizi.

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

Nel corso dell'anno 2020, incrementeremo le postazioni per la ricarica per cellulari e altri dispositivi elettronici.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	67%	70%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	100%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	83%	83%



### **Servizi di informazione alla clientela**

Il nostro sito web, disponibile all'indirizzo [www.crotoneairport.it](http://www.crotoneairport.it), 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 2019	OBIETTIVO 2020
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	86%	90%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	92%	90%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	94%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security)	% passeggeri soddisfatti	98%	98%
Percezione complessiva efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica)	% passeggeri soddisfatti	97%	97%

### **Servizi sportello/varco**

Nel 2019 si sono registrati tempi di attesa ai check-in ed ai controlli di sicurezza quasi sempre contenuti entro livelli di normalità, come attesta il giudizio dei passeggeri, decisamente positivo.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	99%	98%
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	11'50"	15'
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	9'36"	10'

### **Integrazione modale**

Apprezzabile risulta il giudizio sulla segnaletica stradale, tenuto conto che nel corso del 2019 si sono verificate alcune variazioni sulla viabilità, con l'apertura di una nuova rotatoria all'ingresso dell'aeroporto.

Il valore di gradimento per i collegamenti tra l'aeroporto e le principali destinazioni della provincia rispecchia la situazione dell'aeroporto, che è collocato in una zona isolata dall'area urbana, comunque collegata con autobus alla città di Crotona.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	83%	85%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	71%	70%

## QUALITÀ DEI SERVIZI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Con la Circolare GEN-02A, ENAC ha definito gli indicatori della qualità da monitorare per i servizi erogati dai Gestori aeroportuali a favore dei passeggeri a ridotta mobilità (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 2019 da SACAL ai PRM che utilizzano l'aeroporto di Crotone per i propri spostamenti.

### **Efficienza dei servizi di assistenza**

I tempi di attesa per ricevere assistenza in arrivo sono risultati nel 2019 decisamente migliori rispetto ai target fissati dagli standard europei (Doc. 30 dell'ECAC). Dall'anno prossimo saranno disponibili anche i tempi d'attesa per i passeggeri in partenza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
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	Non disponibile	10'
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	Non disponibile	15'
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	5'16"	5'
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	2'57"	5'

### **Sicurezza per la persona (safety)**

L'aeroporto è dotato di un mezzo elevatore per lo sbarco e l'imbarco dei PRM. 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 passeggeri a ridotta mobilità è svolto da personale sanitario specificatamente addestrato e gode della pressoché totale soddisfazione da parte degli utenti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	86%	85%
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 2019	OBIETTIVO 2020
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	97%	97%

### **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 2019 SACAL ha ricevuto solo 2 reclami per i servizi erogati agli oltre 3600 passeggeri PRM assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
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	0,55‰	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 passeggeri a ridotta mobilità sono disponibili in tutte le zone dell'aerostazione.

Sul marciapiede antistante il terminal è attivo un citofono 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 2019	OBIETTIVO 2020
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	99%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	97%	95%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	94%	95%

### **Aspetti relazionali e comportamentali**

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
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	99%	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 – Ufficio Comunicazioni Clienti*

*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 e in aerostazione, presso l'ufficio informazioni, potrete trovare appositi moduli 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 o inviati per posta.

Ricordiamo che 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.

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.



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 <a href="http://www.sacal.it">www.sacal.it</a> , 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>		
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>			

⇓⇓⇓ 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

<b>L'aeroporto di Crotona</b>	pag. 18
<b>Come si arriva in aeroporto</b>	pag. 18
<b>Orientarsi in aeroporto</b>	pag. 20
<b>Parcheggi</b>	pag. 21
<b>Servizi di autonoleggio</b>	pag. 22
<b>Informazioni utili per il passeggero</b>	pag. 23
<b>Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione</b>	pag. 25
<b>Numeri di pubblica utilità</b>	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](http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Orario-ferroviario), tel. 06 3000).

### ***In autobus:***

L'aeroporto è collegato alla città di Crotone e alle altre località, tramite autobus di linea regionali delle Autolinee Romano). Per informazioni su orari e tariffe: Tel. +39 0962 21709, sito web [www.autolineeromano.com](http://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**, presso l'Ufficio AMO ubicato all'interno del terminal, al primo piano.

All'interno dell'area parcheggio n.2 posti auto sono assegnati ai passeggeri a ridotta mobilità, che hanno diritto al parcheggio gratuito negli stalli riservati, previa esibizione del contrassegno europeo unitamente al ticket del parcheggio. In prossimità dell'ingresso del terminal è riservato un ulteriore stallo per il solo carico e scarico dei passeggeri a ridotta mobilità.

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).

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](http://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.

Per ulteriori informazioni sulle formalità sanitarie potete visitare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) aggiornato a cura del Ministero degli Affari Esteri.





## SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

Presso l'aerostazione passeggeri di Crotone 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 a ridotta mobilità 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, al piano superiore 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.
- Bar nella hall dell'aerostazione. Gli orari di apertura variano in funzione della programmazione dei voli in arrivo e partenza.
- Distributori automatici di bevande e snack, nella hall principale (zona arrivi) e nella sala imbarchi.

Per i passeggeri con problemi di mobilità ridotta temporanea o permanente (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. Se necessario, per il trasferimento a bordo viene messo a disposizione del passeggero uno speciale elevatore (*ambulift*).
- 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'*ambulift*. Il passeggero viene quindi accompagnato al ritiro dei bagagli e all'esterno dell'aerostazione, fino al mezzo scelto per raggiungere la destinazione desiderata.

Per ulteriori informazioni e per richiedere assistenza, potete consultare la pagina del nostro sito <http://crotoneairport.it/azienda/prm/> o contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

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

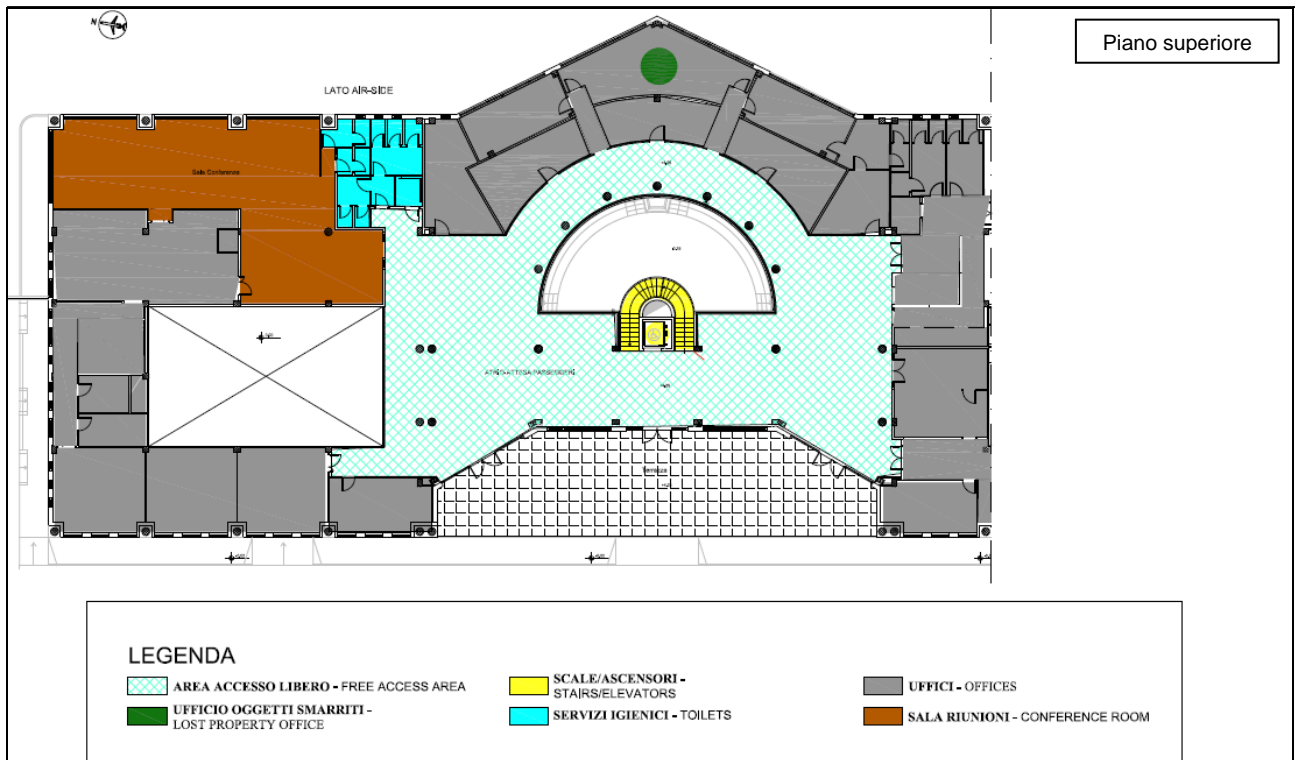


Per i bambini di età compresa fra i 5 ai 12 anni non compiuti che partono in aereo da soli, in fase di accettazione l'accompagnatore deve dichiarare all'addetto al *check-in* le proprie generalità e rilasciare una dichiarazione liberatoria compilata in tutte le sue parti, specificando l'identità della 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.

Le planimetrie seguenti vi aiuteranno a localizzare i vari servizi presenti ai diversi piani dell'aerostazione.





## NUMERI UTILI

In aeroporto	Contatti telefonici	Orario di servizio
<b>Centralino</b>	0962 794811	H24 (servizio automatico)
<b>Infopoint</b>	0962 794811 sel. 1	Lun-Gio 09:00 15:00/ Ven 11:00 17:00/ Sab-Dom 08:00 14:00
<b>Biglietteria/Assistenza bagagli (Aviapartner)</b>	0962 794811 sel. 2	In coincidenza con i voli
<b>Ufficio oggetti smarriti</b>	0962 794811 sel. 3	08:00 20:00
<b>Assistenza Passeggeri a Ridotta Mobilità</b>	0962 794811 sel. 4	08:00 20:00
<b>Dogana</b>	0962 794811 sel. 5	In coincidenza con i voli
Pubblica utilità		
<b>Ospedale</b>	0962 924111	H24
<b>Vigili del Fuoco</b>	115	H24
<b>Polizia di Stato</b>	113	H24
<b>Carabinieri</b>	112	H24
<b>Polizia Municipale</b>	0962 797970	Lun => Sab 9:00-12:00
<b>Trenitalia – Informazioni sui treni</b>	06 3000	H24 (servizio automatico)

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