

Cari Passeggeri/gentili Utenti,

con l'anno 2009 si rinnova il nostro impegno nei Vostri confronti attraverso l'implementazione del nostro programma di miglioramento della qualità dei servizi a voi dedicati.

Dalle analisi sul livello di soddisfazione percepito dai passeggeri, ottenute attraverso i sondaggi effettuati nell'anno 2008 e nei primi mesi del 2009, sono stati complessivamente confermati i valori attesi fissati nel 2008 per ogni "indicatore di qualità" oggetto delle nostre indagini.

Ma è inutile nascondersi: il 2008, e pare anche questo 2009, sono anni attraversati dalla crisi economica, che purtroppo quasi mette in ginocchio, tra i più colpiti, il settore del trasporto aereo; ciò nondimeno, nonostante questa avversa circostanza, i riscontri sono positivi, per via di un impegno raddoppiato per far fronte alle durissime circostanze - che tuttavia ci inducono a voler fare meglio e di più - e soprattutto grazie alle vostre segnalazioni, preziose per consentirci di offrirVi un servizio sempre migliore e dunque aumentare il Vostro gradimento: la nostra più grande ricompensa.

BENVENUTI

L'Aeroporto dello Stretto può diventare uno snodo fondamentale del bacino del Mediterraneo grazie alla sua strategica posizione geografica, che gli permette di servire l'utenza di due regioni tra le più turistiche d'Italia. Affacciato sul mare e sulla vicinissima Sicilia, è una struttura in continuo rinnovamento, nel rispetto degli standard di sicurezza e di tutela dell'ambiente. Al momento servito da due piste di atterraggio, è in continuo rinnovamento e potenziamento delle infrastrutture e dei servizi annessi. Il 30 novembre 2005 ha ottenuto la Certificazione ENAC, il 30 marzo 2006 la certificazione ISO 9001/2000, rinnovata poi di anno in anno.

La SoGAS SpA, società di gestione dell'Aeroporto dello Stretto, partecipata da Provincia di Reggio Calabria, Regione Calabria, Comune di Reggio Calabria e Camera di Commercio di Reggio Calabria, con la quinta edizione della Carta dei Servizi, garantisce all'utenza trasparenza e chiarezza di informazioni, facilita la fruizione di una struttura aeroportuale in continua espansione e fornisce gli indicatori di qualità dello scalo.

Operativa dal 1986, la SoGAS è in costante crescita: fornisce assistenza a tutti i vettori, gestisce le strutture e le infrastrutture aeroportuali, ne cura la manutenzione.

Nella progettazione si avvale di un team di tecnici specializzati e competenti, con la produzione e l'offerta dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del processo produttivo, nonché del costante adeguamento delle infrastrutture alle nuove esigenze che si manifestano nel settore del trasporto aereo.

L'Aeroporto dello Stretto garantisce facile accesso alle infrastrutture ed ai servizi aeroportuali ad ogni categoria di passeggeri; seguendo procedure mirate ed utilizzando mezzi ed attrezzature dedicate, assicura l'assistenza di disabili, anziani e bambini.

I Vostri suggerimenti ed i Vostri reclami che ci potrete farci avere (tramite compilazione del coupon allegato e inserimento nelle apposite urne poste all'interno del terminal oppure all'account customercare@aeroportodellostretto.it) sono indispensabili per il miglioramento continuo che, come società di gestione, ci proponiamo, al fine di garantirVi il raggiungimento di livelli di qualità sempre superiori.

CHI SIAMO

La storia

L'aeroporto di Reggio di Calabria nasce come base militare all'inizio degli anni '30. Dopo la seconda guerra mondiale è stato riqualificato e ha iniziato ad ospitare i DC-3 della LAI -

Linee Aeree Italiane. Nel corso degli anni le strutture di volo sono state potenziate, nonostante i vincoli posti dall'urbanizzazione incontrollata delle aree circostanti. Al momento sono due le piste di volo operative: la 11/29 (solo per il decollo) e la 15/33, di recente qualificata e in corso di allungamento.

Il bacino di utenza dell'aeroporto dello Stretto è costituito dalle due città di Reggio e Messina e dai relativi territori provinciali, un'area di circa un milione di abitanti.

LA SOCIETÀ DI GESTIONE

La SOGAS SpA gestisce il sistema aeroporto e tutti i servizi resi all'utenza sotto la supervisione dell'Ente Nazionale per l'aviazione civile; persegue obiettivi di primario interesse pubblico, quale lo sviluppo del traffico aereo, il mantenimento e l'adeguamento delle infrastrutture aeroportuali, lavora per il conseguimento di obiettivi orientati al raggiungimento di standard di qualità e sicurezza sempre più elevati. Assicura e fornisce l'assistenza agli aeromobili e passeggeri di tutti i vettori aerei operanti sullo scalo, ad eccezione di Alitalia che lavora in autoproduzione; si sta impegnando, seppur con grandi sforzi dovuti ai tempi burocratici delle gare di appalto pubbliche, ad adattare le infrastrutture al mutato scenario, e assicurare così la realizzazione di collegamenti integrati tra Reggio Calabria e Messina. Grazie a questi due principali appalti riguardanti le nostre infrastrutture, il pontile e l'ampliamento e rifacimento parziale dell'aerostazione, potremo davvero parlare di trasporto integrato e strutture ricettive e ospitali per i nostri clienti.

La società di gestione dell'Aeroporto dello Stretto lavora, tra le altre attività, per il rispetto della CARTA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI, emanata dall'ENAC, Ente Nazionale di

Aviazione Civile, che tutela i viaggiatori per il rispetto dei diritti garantiti dalla normativa nazionale e comunitaria.

Con la quarta edizione della Carta dei Servizi, presentando gli obiettivi raggiunti e le continue evoluzioni dello scalo, ci impegniamo a migliorare ulteriormente i nostri standard di servizio e di sicurezza.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento, che si richiama alla "Carta della mobilità" emanata con decreto del Consiglio dei Ministri il 30 dicembre 1998, redatta in conformità alle linee guida indicate da ENAC con la circolare APT12 del 2 maggio 2002, e relative linee guida e metodologia. La Carta dei Servizi è approvata da ENAC prima della pubblicazione. Come ogni gestore aeroportuale italiano, anche quello di Reggio Calabria è tenuto a fornire ai propri utenti la descrizione delle finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene erogato, e con una descrizione dettagliata delle procedure di controllo a garanzia dell'utente. La Carta, strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza e di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi, è basata sui criteri predisposti da ENAC, sviluppati in uno schema studiato da Assaeroporti, comprendente 33 indicatori di qualità, di carattere sia percettivo che oggettivo.

La redazione della Carta dei Servizi da parte del gestore aeroportuale risponde alla duplice esigenza di rendere pubblico il livello di qualità dei servizi erogati e di permettere un confronto il più possibile omogeneo tra realtà aeroportuali di fatto differenti. La Carta dei servizi viene distribuita attraverso gli appositi espositori posti all'interno del terminal aeroportuale, gli uffici di front office del gestore aeroportuale, ed è inoltre scaricabile dal sito internet www.aeroporto dello stretto.it

COLLEGAMENTI

L'aerostazione si trova nella parte Sud della città di Reggio Calabria, affacciata sulla vicinissima Sicilia. Raggiungerla via Autostrada (tangenziale di prosecuzione dell'A3, SA-RC) è semplicissimo: uscita RAVAGNESE. Con autobus comunali di trasporto pubblico urbano la linea 125 effettua 15 corse da/per l'aeroporto verso il porto e Piazza Garibaldi e altrettanti da/per il porto. L'utenza diretta dall'aeroporto al centro cittadino può anche usufruire delle linee n. 102, 103 e 105, con 18 corse giornaliere. I biglietti possono essere acquistati presso le rivendite convenzionate con l'ATAM (tel. ATAM: 800 433310 / +39 0965 620121).

Dall'Aeroporto dello Stretto sono facilmente raggiungibili tutte le meravigliose località turistiche dell'area dello stretto, isole Eolie comprese. La società di gestione dell'aeroporto ha attivato due servizi dedicati, da e per la Sicilia, con orari in coincidenza di arrivi e partenze degli aerei: il Volobus e la Jonica Line, operati da Autolinee Federico (tel. +39 0965 644747). Con il Volobus, i passeggeri che si trovano in Sicilia sono collegati direttamente all'aeroporto di Reggio Calabria. Con la Jonica Line l'intera fascia jonica è collegata allo scalo.

I collegamenti dall'aeroporto alle isole Eolie con elicotteri sono operati anche con Air Panarea (www.airpanarea.com - tel.: +39 090 98 34 428).

Per attraversare lo Stretto i mezzi veloci di Trenitalia effettuano un servizio di collegamento tra il porto di Reggio Calabria e Messina; la traversata dura 30 minuti (biglietteria: 0965.863545).

Dall'aeroporto è possibile raggiungere Villa San Giovanni tramite i servizi ferroviari.

Villa San Giovanni e Messina sono collegate da due società: traghetti Trenitalia ogni 40 minuti e navi della Tourist - Caronte (tel. +39 0965 751413 / 793131 / 795033) ogni 40 minuti. I biglietti si acquistano presso le biglietterie adiacenti all'imbarco.

Vi sono inoltre collegamenti diretti giornalieri, dal porto di Reggio Calabria con gli aliscafi Ustica Lines spa (www.usticalines.it - tel. +39 0923.873813) per Lipari e Vulcano, da cui è possibile raggiungere tutte le altre isole. Sono attivi anche collegamenti eliportuali Air Panarea (www.airpanarea.com - tel. +39 090.9834428).

Altre informazioni possono essere reperite presso l'ufficio del turismo sito in aeroporto, il cui recapito è +39 0965 643291.

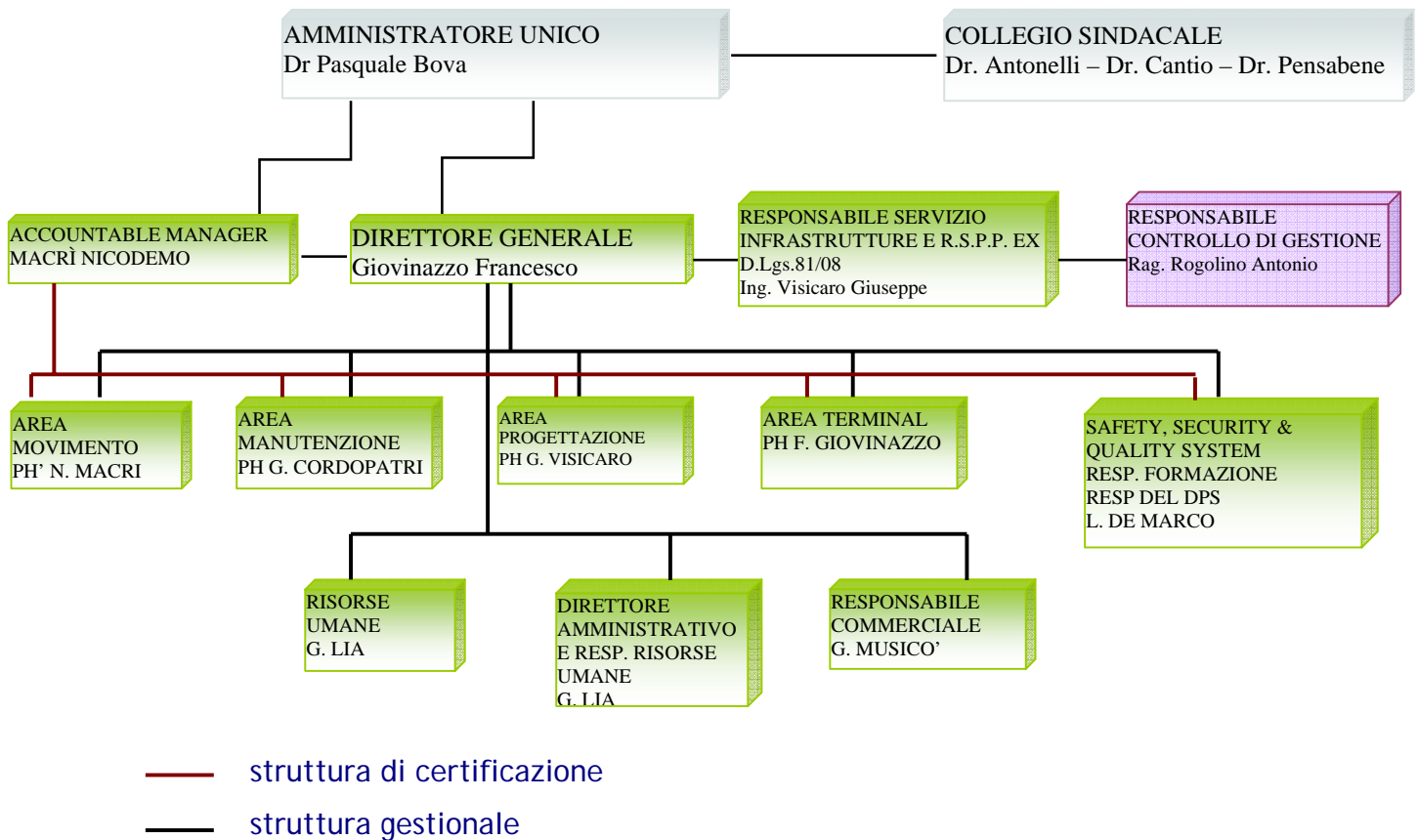
La Sogas ha di recente ultimato il pontile dell'Aeroporto dal punto di vista infrastrutturale e dunque esso è, allo stato, pronto a ospitare le società che si renderanno disponibili ad effettuare gli importanti collegamenti veloci e continui tra le due sponde.

SITO INTERNET

Oltre 100.000 visitatori si collegano ogni mese al sito della società di gestione. Nel 2007 è stata superata la soglia del milione di "internauti", calcolati non sul singolo accesso, ma sul numero di postazioni collegate. Da più di un anno il sito internet rappresenta, per gli utenti dell'aeroporto dello Stretto, il mezzo più veloce per accedere a tutte le informazioni relative allo scalo.

Dal timetable che in tempo reale rappresenta, collegato direttamente con il sistema di gestione dei monitor interni, lo stato dei voli in arrivo e in partenza a tutte le notizie riguardanti il traffico aereo, gli scioperi, le comunicazioni delle compagnie e il territorio; dagli approfondimenti turistici ai recapiti ed alle informazioni utili; dallo shopping ai lavori in corso; dai servizi agli utenti alle promozioni: il sito www.aeroporto dello stretto.it è una vera e propria mappa interattiva dello scalo: Una mappa tramite la quale è possibile accedere in tempo reale a tutte le informazioni utili per vivere al meglio l'utilizzo e la permanenza nell'infrastruttura e nel territorio circostante.

ORGANIGRAMMA SOCIETARIO: LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



PARCHEGGI

L'aeroporto dispone di 2 parcheggi auto: PARCHEGGIO CENTRALE e PARCHEGGIO PINETA, per una capacità totale di 294 veicoli. Sono entrambi a pagamento, tramite la Cassa Manuale (dalle 6 alle 24) o la Cassa Automatica. Sono disponibili 4 posti auto per disabili: le vetture che espongono l'apposito contrassegno non pagano il corrispettivo della sosta.

SHOPPING IN AEROPORTO

BAR TABACCHI EDICOLA / BAR TOBACCO NEWSAGENT CUZZUCOLI

Bar / vendita tabacchi / quotidiani e riviste / prodotti tipici calabresi / souvenir - Ricevitoria SISAL e lottomatica * -Orario di apertura 05,30 a.m. - 12,00 p.m.

Telephone number: +39 0965 643435

FINSERVIZI FATTORIA DELLA PIANA

Vendita prodotti tipici calabresi (latticini, insaccati, liquori e conserve alimentari) *

Orario di apertura * 08,00 a.m.08,00 p.m.

Telephone number: +39 0965 645044

QUATTRO B BY GIUSEPPE BARRECA

Servizi di catering (anche personalizzati su richiesta) - Tavola calda -* Bar -Orario di apertura * 06,30 a.m. - 11,00 p.m. - E-mail: quattrobdibarreca@virgilio.it Telephone

number: +39 0965 643265

PROFUMERIA VESPIA / PERFUMERY

Vendita profumi / cosmetici / bigiotteria / pelletteria * Orario di apertura * 08,00 a.m.- 08,30 p.m.

Telephone number: +39 0965 644674

LA RUFFA SRL

Vendita libri vari (turismo, da lettura, saggistica, classici) * Orario di apertura * 08,30 a.m.-
11,30 p.m.

AUTONOLEGGIO / RENT CAR

AVIS +39 0965 643023

EUROPCAR +39 0965 646431

HERTZ+39 0965 643039

MAGGIORE +39 0965 643148 - 0965 636072

TRAVELCAR +39 0965 644765 - 199 180 180

SIXT +39 0965 365447 - 0965 630523

AUTO EUROPA SB CAR +39 0965 645422

F FINCOM RENT +39 0965 662679 - 347 7155789

TAXI

L'area di sosta dei taxi si trova nel piazzale antistante l'Aeroporto dello Stretto, di fronte
all'uscita degli arrivi.

I servizi di taxi sono eseguiti da ditte private, non collegate tra di loro.

La Società di gestione dell'aeroporto ha stipulato una convenzione con i taxisti per
garantire la trasparenza e la linearità del servizio all'utenza: i titolari dei taxi firmatari
della convenzione, riconoscibili per la vetrofania dell'Aeroporto presente sulla portiera,
applicheranno le tariffe indicate nello specchietto sottostante, reperibili anche sul sito
www.aeroportodellostretto.it .

INDICAZIONI TASSAMETRO COME DA SPECIFICHE:

scatto iniziale € 3,50

scatti successivi di mt. 100 € 0,15

sosta ogni 30 secondi € 0,15

supplementi:

+ € 3 notturno (dalle 21 alle 6 in periodo invernale, dalle 22 alle 5 in periodo estivo)

+ € 1 per singolo bagaglio

COSTI MASSIMALI (INCLUSI TUTTI GLI EVENTUALI SUPPLEMENTI)

TRATTA (Andata o Ritorno)

COSTO MASSIMO APPLICABILE

RC Aeroporto - RC Stazione centrale (p.za Garibaldi)

25 (venticinque) €

RC Aeroporto - RC Porto

30 (trenta) €

RC Aeroporto - RC Museo Nazionale (p.za de Nava)

25 (venticinque) €

RC Aeroporto - Villa SG (imbarchi traghetti)

40 (quaranta) €

RC Aeroporto - Aeroporto di Lamezia

150 (centocinquanta) €

RC Aeroporto - Aeroporto di Catania

230 (duecentotrenta) €

Comuni della fascia jonica e tirrenica

1,30 € a km. di percorrenza

In caso di reclami rivolgersi ai Vigili Urbani del Comune di Reggio Calabria: tel +39 0965 33 11 29 - fax +39 0965 330 310

DESTINAZIONE E VETTORI

ROMA	AirMalta www.airmalta.com +39 899 10 33 32
MILANO LINATE	Alitalia www.alitalia.it +39 06 2222
BERGAMO	MyAir www.myair.com +39 899 50 00 60
MALTA	AirMalta www.airmalta.com +39 899 10 33 32
MADRID	MyAir www.myair.com +39 899 50 00 60

È in programmazione anche la tratta Verona-Reggio-Verona.

DATI TRAFFICO

Mese	Anno 2008	Anno 2007	Anno 2006	Anno 2005	Aumento % 2006-2005	Aumento % 2005-2007
GENNAIO	36.181	42.486	29.795	25.512	+ 16,8%	66,5%
FEBBRAIO	33.106	34.790	31.370	23.089	+ 35,8%	50,6%
MARZO	39.359	41.266	42.662	29.194	+ 46,1%	41,3%
APRILE	43.784	52.392	57.917	30.362	+ 90,7%	72,5%
MAGGIO	50.727	48.916	53.692	31.957	+ 68,0%	53,1%
GIUGNO	53.693	53.920	60.270	33.111	+ 82,0%	62,8%
LUGLIO	63.230	68.471	68.910	40.824	+ 68,8%	67,7%
AGOSTO	67.275	67.605	64.844	39.215	+ 65,3%	72,3%
SETTEMBRE	51.504	56.090	56.229	34.153	+ 64,6%	64,2%
OTTOBRE	38.248	42.954	48.925	31.894	+ 53,3%	34,6%
NOVEMBRE	28.744	37.374	42.765	30.501	+ 40,2%	22,5%
DICEMBRE	30.181	37.332	49.713	32.356	+ 53,6%	15,3%
TOTALE	536.032	583.596	607.727	382.169	+ 59 %	52,7%

STRUTTURA AEROPORTO

SCHEDA TECNICA

Codice ICAO

LICR

Codice IATA REG

Altezza slm 29 m.

Posizione 4 km dalla città
Coordinate geografiche 38°04'19" N, 15°39'13" E
Sedime 144 ha
Agibilità Hj+/-30
Piste RWY 11/29 dim. 1.699 mt. X 45 mt.
15/33 dim. 1.996 mt. X 45 mt.
Categoria antincendio 7° ICAO
Assistenze luminose SALS, ALS, PAPI, RLI + EFAS, RTIL, CGIL, RGL + BEACON
Radioassistenze VORTAC, T-VOR/DME, NDB, LLZ 33
Gestione SOGAS spa

LAVORI IN CORSO

Il notevole incremento di traffico registrato nel 2007 e il continuo sviluppo dell'Aeroporto dello Stretto hanno imposto l'impegno costante, per tutto il biennio precedente, tra le altre, dell'Area Progettazione della società di gestione per il rifacimento del terminal, in perfetta sinergia con le altre aree operative del gestore. È in fase di approvazione il progetto esecutivo, che prevede l'ampliamento della zona commerciale, la creazione di nuovi gate, la sopraelevazione di un piano e la costruzione di una nuova palazzina che ospiterà tutti gli uffici degli enti operanti sullo scalo. Nella progettazione della nuova aerostazione si è partiti da un indiscutibile punto di forza, il meraviglioso panorama che apre sullo Stretto e sulla vicina Sicilia, che ha determinato, come scelta quasi obbligata, quella di aprire con vetrate tutta la facciata verso l'airside.

Trattandosi di appalto integrato, la ditta aggiudicatrice ha provveduto tra l'altro alla stesura del progetto esecutivo assunto in Sogas nel marzo del corrente anno.

L'espansione dell'Aeroporto dello Stretto ha accelerato le tante progettazioni in corso per l'adeguamento e l'ampliamento dell'airside e delle infrastrutture annesse. Da febbraio 2007 è stata resa operativa anche la seconda pista, 11/29, mentre proseguono a pieno ritmo i lavori, che prevedono, entro la fine del 2009: in zona airside il prolungamento della pista 15/33; sono già da tempo ultimati i lavori relativi alla realizzazione di nuovi piazzali per lo stallo degli aeromobili, mentre in fase di consegna i lavori di ristrutturazione del capannone e della pensilina mezzi di rampa, ed in zona landside la definitiva sistemazione e l'adeguamento dell'area parcheggi.

Ma i tanti lavori di potenziamento di queste opere non avrebbero un senso realmente compiuto senza l'operatività del nuovo pontile dell'aerostazione, ormai pronto, e per il quale sono in atto piccoli interventi di rifinitura, in prossimità del quale sarà presto creata una fermata ferroviaria. Grazie a queste due importantissime opere si potrà finalmente parlare, in termini reali, di trasporto integrato: raggiungere l'Aeroporto dello Stretto ed utilizzare i suoi tanti collegamenti sarà sempre più facile e veloce, anche e soprattutto per l'intenso traffico da/per la costa messinese. L'area dello Stretto potrà finalmente utilizzare davvero l'infrastruttura aeroportuale, cardine di tutto il trasporto tra le due sponde e verso le due sponde.

ENTI AEROPORTUALI	ENTI ISTITUZIONALI
<p>SoGAS spa</p> <p>www.aeroporto dello stretto.it</p> <p>SOCIETÀ DI GESTIONE DELL'AEROPORTO DELLO STRETTO SOCIETY MANAGING THE STRAIT OF MESSINA AIRPORT</p> <p>Centralino Sogas/switchboard +39 0965 640517</p> <p>Call center 899 28 28 29</p> <p>Uffici amministrativi +39 0965 641111</p> <p>Fax +39 0965 636524</p> <p>e-mail : customer care@aeroporto dello stretto.it</p>	<p>ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile National Civil Aviation Body +39 0965 638219</p> <p>Ufficio PS di Stato +39 0965 643463</p> <p>Carabinieri +39 0965 642359</p> <p>Carabinieri Caserma +39 0965 64235912</p> <p>Guardia di Finanza - Exice Police +39 0965 640122</p> <p>V° R. volo P.S. +39 0965 6380502</p> <p>Vigili del Fuoco +39 0965 643466</p> <p>Dogana - Customs +39 0965 645274</p>

<p>Servizi per Passeggeri a ridotta mobilità +39.0965.63.84.05 e +39.346.68.15.05.8 salaamica@aeoportodellostretto.it</p> <p>ENAV - Ente Nazionale Assistenza al Volo National Flight Assistance Body +39 0965 688.111/.001</p> <p>BAGAGLI SMARRITI / LOST & FOUND</p> <p>Ufficio informazioni / information office +39 0965 640 517</p> <p>Alitalia +39 0965 63.83.20</p> <p>Per i primi 5 giorni ci si può rivolgere all'ufficio locale. Se il bagaglio non viene rintracciato, si potrà inviare la documentazione all'indirizzo / For the first 5 days you can contact the local office. If your luggage has still not found, sell all the documentation to the following address:</p> <p>Alitalia Ufficio Relazioni Clientela - Assistenza Bagagli - CP 23 Ag. Postale 17 - 90146 PALERMO</p>	<p>Polizia Municipale +39 0965 644503</p> <p>Croce Rossa Italiana +39 0965 641206</p>
--	---

(tel. 199 137 811 - fax 199 125 623).

Servizio Mezzi veloci RFI +39 0965 863545

QUALITA' IN SOGAS

SOGAS si pone l'obiettivo di garantire e migliorare i livelli dei servizi offerti, da SOGAS stessa e da tutti gli operatori indipendenti che svolgono la loro attività in aeroporto. L'esperienza e il controllo attuato negli ultimi anni ha consentito di orientare le scelte aziendali attraverso il controllo, la valutazione delle prestazioni, la revisione dei processi operativi, la misurazione delle esigenze e delle aspettative con l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità.

I principali strumenti di verifica del livello di servizio erogato e di pianificazione del miglioramento aziendale sono:

- la misurazione della qualità percepita attraverso interviste ai passeggeri e l'analisi dei reclami o dei suggerimenti ricevuti;
- il piano della qualità, redatto annualmente, che riporta gli indirizzi e gli obiettivi delle azioni da intraprendere.

Tutti i dati riportati in questa Carta dei servizi sono stati ottenuti attraverso procedure di monitoraggio, sondaggio ed elaborazione.

I NOSTRI INDICATORI DI QUALITA'

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVI 2009
SICUREZZA DEL VIAGGIO		
1) Percezione del servizio controllo dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	98 %
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE		
2) Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98 %

REGOLARITA' DEL SERVIZIO		
3) Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	% (n. ritardi / n. voli in partenza)	2,5 %
4) Ritardi complessivi nei voli	% (n. ritardi / n. voli)	20 %
5) Bagagli disguidati per responsabilità del gestore	n. bag disguidati / 1.000 passeggeri in partenza	0,2

6) Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio	Tempo massimo nel 90 % dei casi	10' - 13'
7) Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del 1° passeggero	Tempo massimo nel 90 % dei casi	2,0'
8) Percezione complessiva sul servizio ricevuto in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	95 %

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

9) Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% passeggeri soddisfatti	95 %
10) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95 %

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

11) Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	90 %
12) Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	85 %

13) Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	94 %
14) Percezione complessiva sul livello di comfort	Percezione complessiva sul livello di comfort	89 %

SERVIZI AGGIUNTIVI		
15) Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi negozi - edicole	% passeggeri soddisfatti	93 %
16) Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi bar - ristoranti	% passeggeri soddisfatti	95 %

SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA'		
17) Disponibilità di percorsi facilitati	Si / No	SI
18) Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali tramite ascensori o rampe d'accesso	Si / No	SI
19) Disponibilità personale dedicato su richiesta con personale	Si / No	SI

20) Disponibilità di spazi dedicati	Si / No	SI
21) Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	Si / No	SI
22) Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	Si / No	SI
23) Disponibilità di strumenti di informazione e comunicazione dedicati	Si / No	SI

SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO		
24) Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	% passeggeri soddisfatti	95%
25) Presenza di un sito internet o di un numero verde	Si / No	SI

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI		
26) Percezione cortesia del personale	% passeggeri soddisfatti	96 %
27) Percezione professionalità del personale	% passeggeri soddisfatti	96 %

SERVIZI SPORTELLO E VARCO		
28) Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90 % dei casi	2' -5'
29) Percezione attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	96%
30) Tempo di attesa al controllo dei bagagli a mano	Tempo nel 90 % dei casi	5'
31) Percezione attesa in coda al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	95%
32) Percezione disponibilità, puntualità, qualità e prezzo collegamenti città aeroporto	% passeggeri soddisfatti	90 %

INTEGRAZIONE MODALE		
33) Percezione disponibilità ed efficacia di segnaletica di accesso chiara e comprensibile	% passeggeri soddisfatti	88 %

Desideriamo spendere qualche parola in più su alcuni degli indicatori presi in considerazione singolarmente:

COMFORT DURANTE LA PERMANENZA IN TERMINAL

La sensazione di comfort che i passeggeri percepiscono nei terminal è da sempre obiettivo primario del gestore aeroportuale. I buoni riscontri ottenuti sono un punto di partenza per il miglioramento continuo dei servizi offerti ai nostri viaggiatori.

I servizi offerti allo sportello e al varco sono per l'utenza lo specchio del nostro lavoro: attraverso operatori debitamente formati e sensibilizzati, cerchiamo di offrire sempre il massimo dell'efficienza nei servizi rispetto alle situazioni di fatto che interessano un settore come il nostro in continua evoluzione; cerchiamo sempre di adeguare le nostre iniziative e condotte alle diverse condizioni nel pieno rispetto delle normative vigenti e sempre con l'obiettivo della piena soddisfazione del passeggero, al quale è anche dedicato un progetto, avviato in piena sinergia con l'Enac, che prevede quale obiettivo primario

dell'ente regolatore e del gestore la piena centralità del passeggero, primo motore del nostro lavoro integrato.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

Il gestore dell'aeroporto dello stretto garantisce che gli spazi a disposizione dei passeggeri e i servizi igienici siano costantemente controllati, affinché la pulizia e il decoro siano garantiti per tutto il giorno. Il nostro personale infatti, è in servizio dalle 07,00 alle 21,00 tutti i giorni dell'anno, sotto la nostra costante supervisione e le nostre direttive.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Come gestore dell'aeroporto, prestiamo particolare attenzione alla cortesia e alla professionalità del personale che opera nel Terminal.

A tutti gli operatori presenti in aeroporto SOGAS richiede e assicura un'accurata preparazione, sia dal punto di vista professionale attraverso una continua e costante formazione sia sotto l'aspetto relazionale.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Nel Terminal dell'aeroporto dello stretto i servizi commerciali e di ristoro si sono progressivamente arricchiti di nuovi prodotti per permettere una maggiore scelta attraverso l'aumento dell'offerta. Lo spazio destinato ai negozi, edicole, bar e ristoranti è quello ubicato nell'area commerciale del terminal.

SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA (PRM)

Una particolare attenzione è riservata da SOGAS alle problematiche attinenti i Passeggeri a ridotta mobilità attraverso l'applicazione di apposite procedure, servizi e personale dedicati. Verifiche sulla qualità del servizio di assistenza ai passeggeri diversamente abili sono effettuate annualmente per garantire e monitorare la qualità del servizio reso. Per i passeggeri a ridotta mobilità sono a disposizione posti auto riservati, servizi igienici attrezzati e personale dedicato con assistenza h.18 per tutte le operazioni aeroportuali. E' garantita su richiesta, da effettuare al momento di acquisto del biglietto, la presenza di personale opportunamente formato e dedito esclusivamente all'assistenza ai PRM (Passeggeri a ridotta mobilità).

Sogas ha realizzato il relativo progetto in vista dell'entrata in vigore del regolamento comunitario n. 1107/2006, lo scorso 28 Luglio 2008; tra le altre iniziative, sono previsti progetti di l'adeguamento dell'aerostazione alle esigenze dei passeggeri a ridotta mobilità, tra cui i servizi di chiamata dal terminal e il montaggio del percorso tattile, mentre è già realizzato il servizio di chiamata dal parcheggio clienti antistante l'aerostazione, e ultimata la realizzazione e messa a disposizione di specifiche aree dedicate.

Per far fronte al servizio, è previsto l'impiego di personale dedicato avvicendato in turni al fine di ricoprire tutta la fascia oraria di operatività dello scalo (05,30-23,30); sono attivi i numeri di telefono del personale dedicato, ossia +39.0965.63.84.05 e +39.346.68.15.05.8 (05,30-23,30), nonché un account e-mail salaamica@aeoportodellostretto.it per richiedere e ricevere informazioni più dettagliate sui servizi offerti.

La società è fornita dei mezzi convenzionali per eseguire le operazioni di assistenza ai PRM.

un soprabito o impermeabile;
un ombrello o bastone da passeggio;
un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
culla portatile e cibo per neonati, necessario per il viaggio;
articoli di lettura per il viaggio;

Le nuove regole di sicurezza limitano le quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale.

I liquidi comprendono:

<p>Acqua ad altre bevande, minestre, sciroppi, ..., creme, lozioni ed olii profumi sprays gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia</p>	<p>sostanze in pasta, incluso dentifricio miscele di liquidi e solidi mascara ogni altro prodotto di analoga consistenza contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti</p>
---	--

I liquidi consentiti dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuno capacità massima di 100 millilitri o equivalenti (es. 100 grammi), tali recipienti dovranno essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (es. sacchetto con dimensioni pari a cm 18x20). Per ogni passeggero (neonati compresi) sarà permesso il trasporto di uno ed uno solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di

volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come ad esempio gli alimenti per bambini.

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva.

Durante il corso dell'anno potrebbero verificarsi ulteriori restrizioni del bagaglio a mano e da stiva. Si consiglia di contattare prima la compagnia aerea.

ARMI E MUNIZIONI

Al check-in viene consegnato un modulo da compilare e da consegnare all'Ufficio di Polizia per il controllo delle armi e dei relativi documenti. Con l'autorizzazione della Polizia si potrà procedere alla spedizione delle armi.

ANIMALI

Quando si prenota il volo, informare sempre la compagnia aerea della presenza di animali da trasportare. Di norma si possono tenere in cabina se non superano i 5 kg di peso, a seconda delle diverse compagnie aeree. L'animale deve essere trasportato in contenitori (kennel) sufficientemente solidi per impedirne lo schiacciamento o la fuga.

Per animali di grossa taglia è obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, riscaldata e illuminata) per mezzo di un contenitore adeguato, qualora il tipo di aeromobile lo consenta. La prenotazione di norma deve essere fatta in anticipo e di solito è previsto il pagamento di un supplemento.

Dal 1° ottobre 2004, per disposizioni dell'Unione Europea, cani, gatti e furetti devono avere un proprio passaporto sanitario per circolare all'interno della UE stessa.

I cani guida possono viaggiare in stiva con un'apposita cuccia oppure, compatibilmente con la disponibilità di spazio, in cabina, purché muniti di museruola e guinzaglio. Il trasporto dei cani guida è gratuito e non è soggetto a limiti di peso dell'animale. Il padrone del cane dovrà inoltre provvedere al necessario equipaggiamento per il viaggio dell'animale (museruola, guinzaglio e/o cuccia).

In tutti i casi, poiché tali norme sono generiche e possono variare, è buona norma contattare la compagnia aerea in anticipo rispetto al viaggio al fine di acquisire le informazioni corrette.

BAGAGLI: MODALITA' DI RECLAMO

In caso di mancata riconsegna/danneggiamento del bagaglio registrato all'arrivo a destinazione, si deve:

Aprire un rapporto di smarrimento o di danneggiamento del bagaglio facendo constatare l'evento prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, compilando gli appositi moduli (P.I.R.).

SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO: Se entro 21 giorni dall'apertura del "Rapporto di smarrimento bagagli" non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, inviare tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

RITROVAMENTO DEL BAGAGLIO SMARRITO: In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, inviare tutta la documentazione di

seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:

Codice prenotazione volo (acquisto via internet) oppure originale della ricevuta (biglietto cartaceo);

Originale P.I.R. rilasciato in aeroporto;

Originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova;

dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio;

Elenco contenuto bagaglio nel caso di bagaglio smarrito;

Elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato;

Gli originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio;

Indicazione delle coordinate bancarie complete: nome e indirizzo della Banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente; se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile).

DANNEGGIAMENTO BAGAGLIO: In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla data di apertura del "Rapporto di danneggiamento bagaglio", inviare tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:

Codice prenotazione volo (acquisto via internet) oppure originale della ricevuta (biglietto cartaceo);

Originale P.I.R. rilasciato in aeroporto;

Originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova;

dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio;

l'elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni.

DIRITTI DEL PASSEGGERO

L'ENAC, in quanto autorità per il controllo, la regolamentazione e l'indirizzo dell' A.C. in Italia, ha inteso emanare la Carta dei Diritti del passeggero per confermare il proprio impegno all'informazione puntuale e trasparente ai cittadini. In caso di non applicazione delle tutele previste dalla normativa in vigore il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla CNA , in mancanza di risposte adeguate il passeggero può presentare formale reclamo all'Enac.

Per maggiori informazioni: cartadiritti@enac.it Numero Verde 800898121.

LE VOSTRE SEGNALAZIONI

La compilazione della cartolina sottostante ci aiuterà a migliorare sempre più la qualità dei nostri servizi. La cartolina potrà essere imbucata nell'apposita cassetta interna al terminal o inviata per posta. Indichi il Suo nome, i Suoi recapiti e la firma per consentirci il trattamento dati, ai sensi del D.lgs 196/2003 (tutela della privacy), e quindi di inviarLe una risposta entro 30 giorni.

La ringraziamo del contributo che darà, con i Suoi reclami ed i Suoi suggerimenti, al continuo sviluppo dell'Aeroporto dello Stretto.

In alternativa, potrete inviare le vostre segnalazioni all'ufficio Qualità, al seguente indirizzo:

customercare@aeroportodellostretto.it --la vostra segnalazione verrà trattata come sopra specificato.

COMMENTI E SUGGERIMENTI - MODULO

Oggetto _____

Informazioni

Suggerimenti

Reclami

Specificare l'area cui si riferisce la segnalazione:

- Compagnie aeree
- Servizi
- Infrastrutture
- Personale
- Bagagli
- Altro

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

Città _____

E-mail _____

Telefono _____

Compagnia _____

Cap _____

Paese _____

Data _____

Numero volo _____

SEGNALAZIONE

Si prega di compilare in modo

leggibile: _____

Firma _____

Da non compilare. Riservato all'Aeroporto.
Ricevuto in data: _____ prot. nr. _____