

Carta dei Guida ai Servizi 2023



Gentile cliente,

Questo documento, predisposto da SACAL in accordo alle normative italiane ed i cui contenuti sono verificati dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), contiene utili informazioni sui servizi dell'aeroporto di Lamezia Terme, con indicazioni sui livelli qualitativi degli stessi e sulle iniziative poste in atto per migliorare l'accoglienza ai passeggeri.

L'aeroporto di Lamezia Terme effettua il monitoraggio sul livello qualitativo dei propri servizi da molti anni e pubblica la propria Carta dei Servizi da più di vent'anni.

Nel 2022 lo scalo di Lamezia Terme ha registrato un netto segnale di ripresa dopo la crisi pandemica con un notevole incremento del numero di passeggeri e numero di voli, rispettivamente pari a 2.622.535 e 23.374 movimenti, tra atterraggi e decolli.

Il traffico nazionale di linea ha avuto come direttrici principali gli aeroporti di Milano (Linate e Malpensa), Roma, Bergamo, Torino, Bologna, Genova, Pisa, Treviso, Venezia e Verona.

I voli di linea internazionali si sono concentrati soprattutto nel periodo estivo, con destinazioni europee quali Basilea, Berlino, Bruxelles, Colonia/Bonn, Cracovia, Düsseldorf, Francoforte, Ginevra, Innsbruck, Karlsruhe/Baden-Baden, Londra, Lussemburgo, Malta, Memmingen, Monaco di Baviera, Norimberga, Parigi, Praga, Salisburgo, Stoccarda, Varsavia, Vienna e Zurigo, oltre al collegamento intercontinentale con Toronto.

Per il 2023 si prevedono ulteriori collegamenti con le città europee e il ripristino del collegamento intercontinentale con Toronto.

In merito al miglioramento dei servizi aeroportuali, nel 2022, dopo aver attivato nella sua completezza la nuova sala imbarchi, che offre una capacità aggiuntiva di circa 1400 mq, siamo intervenuti sia sull'esterno dell'aerostazione, riqualificando le facciate, sia all'interno del terminal, con un nuovo controsoffitto nella hall e con nuovi colori delle strutture in acciaio.

Inoltre, sono stati completamente ristrutturati il locale pizzeria ed i servizi igienici a servizio della hall, che sono stati anche ampliati.

Infine, nonostante il termine del periodo di emergenza sanitaria, abbiamo mantenuto alcune misure di prevenzione dal contagio da virus (es. schermi parafiato, dispositivi di controllo documenti "touchless", sanificazione ambienti ed attrezzature), per garantire un adeguato livello di sicurezza agli utenti ed agli operatori aeroportuali.

Per conoscere meglio l'aeroporto di Lamezia Terme 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 Lamezia pag. 6

La qualità in SACAL pag. 7

L'aeroporto e l'ambiente pag. 7

● Sezione II

Monitoraggio della qualità dei servizi in aeroporto - Sintesi dei risultati pag. 8

Indicatori valorizzati della qualità pag. 9

Qualità dei servizi per i passeggeri a ridotta mobilità pag.13

● Sezione III

Comunicare con SACAL pag.16



CHI È SACAL

La **S.A.CAL. S.p.A.**, Società Aeroportuale Calabrese, è il soggetto gestore dei tre aeroporti calabresi (Lamezia Terme, Reggio Calabria, Crotone), 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 l'87,75% delle azioni detenuto da enti pubblici e il 12,25% 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 Lamezia Terme:

- ✓ 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 Lamezia Terme, 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 ed informa le autorità competenti ed i soggetti interessati in merito ad 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, bagagli e merci 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 LAMEZIA

L'aeroporto di Lamezia Terme collega la Calabria con numerose località nazionali ed estere, con voli di linea (L) e charter (C). Di seguito vengono elencate le destinazioni proposte dai Vettori, che sono tuttavia soggette a variazioni, in funzione dell'andamento dell'emergenza sanitaria in corso nei diversi Stati:

- Altenrhein (C)
- Basilea (L)
- Bergamo (L+C)
- Billund (C)
- Bologna (L)
- Bolzano (L)
- Brno (C)
- Bruxelles (L)
- Charleroi (L)
- Colonia/Bonn (L)
- Cracovia (L)
- Düsseldorf (L+C)
- Francoforte (L)
- Francoforte-Hahn (L)
- Genova (L)
- Ginevra (L)
- Helsinki (C)
- Innsbruck (L)
- Karlsruhe/Baden-Baden (L)
- Londra Gatwick (C)
- Londra Stansted (L)
- Lussemburgo (L)
- Malta (L)
- Manchester (C)
- Memmingen (L)
- Milano Linate (L)
- Milano Malpensa (L)
- Monaco di Baviera (L)
- Norimberga (L+C)
- Parigi Orly (L)
- Perugia (L)
- Pisa (L)
- Praga (L)
- Roma Fiumicino (L)
- Salisburgo (L)
- Stoccarda (L)

- Tirana (L)
- Torino (L)
- Toronto (L)
- Treviso (L)
- Varsavia (L)
- Venezia (L)
- Verona (L)
- Vienna (L)
- Vilnius (C)
- Zurigo (L)

Le compagnie aeree che nel 2023 hanno programmato di effettuare collegamenti con l'aeroporto di Lamezia Terme sono:

- Aeroitalia
- Air Explore
- Air Transat
- Albastar
- Austrian Airlines
- Condor
- Easyjet
- Edelweiss
- Enter Air
- Eurowings
- Eurowings Discover
- Finnair
- ITA Airways
- Jetairfly
- Lufthansa
- Luxair
- Marabu
- Neos
- People's
- Ryanair
- Thomsonfly
- Transavia France
- Travel Service
- Wizz Air



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 nel corso dell'anno 2000.

Nel 2002 la SACAL ha raggiunto l'obiettivo della certificazione del proprio Sistema Qualità, in accordo alla norma ISO 9001. Successive verifiche condotte dal prestigioso ente TÜV hanno sempre confermato la certificazione di SACAL, con apprezzamenti per i miglioramenti introdotti e la motivazione del nostro staff. Dal 2017 il Sistema Qualità di SACAL è certificato in accordo all'ultima versione della norma.

Per imporsi correttamente nel nuovo ruolo di gestore totale dell'aeroporto di Lamezia Terme, 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 dell'aeroporto.

L' AEROPORTO E L'AMBIENTE

In accordo al Regolamento di Scalo dell'aeroporto di Lamezia Terme, 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.

Per quanto riguarda le acque bianche, SACAL assicura il trattamento delle acque di prima pioggia dei piazzali, tramite apposito impianto di disoleazione. D'altra parte, la rete fognaria delle acque nere confluisce nell'impianto di depurazione comunale che serve tutto l'aeroporto.

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. Eventuali altri sorgenti che dovessero transitare per l'aeroporto di Lamezia Terme, sono temporaneamente stoccate, a cura degli operatori merci, in aree controllate e chiaramente identificate, all'interno di involucri che ne garantiscono la sicurezza.

Fino ad oggi tutti i parametri ambientali rilevati nel sedime aeroportuale risultano abbondantemente inferiori alle soglie previste dalle normative vigenti.

In aerostazione e sulla viabilità aeroportuale, la SACAL ha installato nuovi apparati d'illuminazione a LED, che consentono notevoli riduzioni dei consumi elettrici e del conseguente impatto ambientale. Altri importanti interventi per la tutela ambientale sono previsti nel prossimo Piano quadriennale degli investimenti, tra cui la realizzazione di un impianto di produzione di energia da fonti rinnovabili.

Dal 2016 in aerostazione si effettua 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, handlers, tour operators e associazioni di consumatori. La Carta dei Servizi viene verificata e approvata da ENAC prima della pubblicazione.

Per ciò che concerne le performance della SACAL nell'anno 2022, i risultati ottenuti ci consentono di affermare che la qualità dei servizi dell'Aeroporto di Lamezia Terme si attesta quasi sempre su valori alti, pur con alcune variazioni rispetto agli anni passati.

La soddisfazione espressa nel 2022 dai passeggeri, con percentuali spesso superiori al 90%, conferma che la qualità percepita è generalmente elevata.

Decisamente lusinghieri risultano i giudizi sugli aspetti di sicurezza, sulla regolarità dei servizi, sull'efficienza degli ascensori, sui carrelli portabagagli e sulle aree fumatori, sulle informazioni alla clientela e sui servizi di assistenza per i "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)", con valori prossimi o pari al 100%.

Rispetto al 2021, nel 2022 si è registrato un sensibile incremento della soddisfazione relativamente ai collegamenti città-aeroporto, che rimane comunque il meno apprezzato (50,7%) tra tutti i servizi oggetto di sondaggio.

Subiscono cali di gradimento in misura analoga i servizi di pulizia, la climatizzazione interna, la connettività wi-fi, i distributori di bevande/snack, il sito web, l'attività dei punti informazione, l'attesa al check-in e la segnaletica esterna, probabilmente a causa del maggior traffico registrato nel 2022, che in alcuni momenti ha creato situazioni di congestione in aeroporto.

Per quanto riguarda la qualità erogata, la maggioranza degli indicatori hanno raggiunto i livelli di servizio promessi per l'anno 2022. Solo in pochi casi (in particolare ai check-in e ai controlli di sicurezza) i tempi d'attesa sono stati superiori alle aspettative.

Questi risultati sono stati ottenuti nonostante l'incremento del traffico registrato nel 2022, con circa 900.000 passeggeri in più rispetto al 2021, a parità di dotazioni infrastrutturali.



INDICATORI VALORIZZATI DELLA QUALITÀ

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti nel 2022 e gli impegni per l'anno 2023, 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 2023 risultano in alcuni casi inferiori ai risultati raggiunti nel 2022. Ciò è giustificato dall'ulteriore incremento di traffico previsto nel 2023 che, a parità di infrastrutture, rende meno confortevole la permanenza in aeroporto e più probabile il verificarsi di disservizi nei momenti di picco.

Sicurezza del viaggio

Registriamo da anni 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.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	97%	98%

Sicurezza personale e patrimoniale

I passeggeri apprezzano decisamente la sicurezza del nostro scalo. Non si registra alcun furto alle autovetture in sosta nei parcheggi SACAL, dotati di sistemi di videosorveglianza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	97%	98%

Regolarità del servizio

Anche nel 2022 i clienti si sono dichiarati particolarmente soddisfatti della regolarità dei servizi, nonostante i numerosi voli in ritardo, molti dei quali dovuti al ritardo dei voli in arrivo. I bagagli disguidati in partenza dal nostro aeroporto si mantengono su valori irrilevanti. I tempi di attesa per lo sbarco dei passeggeri e per la riconsegna dei bagagli sono stati contenuti su valori adeguati, nonostante l'incremento del traffico.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Puntualità complessiva dei voli in partenza	% dei voli puntuali / totale voli in partenza	67,8%	70%
Bagagli disguidati complessivi in partenza	N° bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza	0,1‰	0,2‰
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	17'24"	18'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal blocco dell'aeromobile	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	23'19"	28'
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	5'21"	5'



Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99%	98%
--	--------------------------	-----	-----

Pulizia e condizioni igieniche

Nel 2022 i giudizi dei passeggeri non sono stati pienamente soddisfacenti e saranno di stimolo per un maggiore impegno di SACAL per offrire un servizio migliore. Abbiamo recentemente aperto un nuovo blocco di bagni completamente rinnovato e ampliato, a servizio della hall dell'aerostazione, al piano inferiore, raggiungibile tramite due ascensori e le scale, anch'esse rinnovate. Nel 2023 saranno potenziate le risorse per le pulizie, instaurati dei presidi fissi nei momenti di maggior traffico e intensificati i controlli.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	69%	80%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	88%	90%

Confort nella permanenza in aeroporto

Il giudizio complessivo dei passeggeri relativo al confort offerto dal nostro scalo è stato sicuramente positivo.

Nel 2022 sono stati riqualficate le facciate dell'aerostazione, le travi a vista interne e il controsoffitto della hall. Nel 2023 è prevista la realizzazione di un nuovo edificio che sostituirà l'attuale tendostruttura adibita a sala imbarchi. In tal modo, i passeggeri potranno usufruire di spazi ancora più confortevoli e di livello qualitativo più elevato.

La disponibilità di carrelli portabagagli soddisfa pienamente i passeggeri, che apprezzano altresì i sistemi di trasferimento passeggeri, grazie anche all'ampio ascensore panoramico posto nella hall dell'aerostazione. SACAL interverrà ulteriormente sulla climatizzazione, per migliorarne l'efficienza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	100%	96%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	98%	95%
Percezione efficienza climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	80%	85%
Percezione complessiva livello di confort	% passeggeri soddisfatti	95%	96%

Servizi aggiuntivi

L'area partenze dell'aerostazione, in corrispondenza dell'ultimo tunnel di accesso ai gate d'imbarco da 1 a 5, disporrà a breve di un ampio Duty Free, con profumi e cosmetici, tabacchi, liquori, dolci e un'area dedicata ai prodotti tipici regionali. In prossimità dei gate 2 e 6 sono collocati due bar. Un altro bar è in corso di realizzazione dopo i controlli di sicurezza.

Altri negozi, bar con pasticceria, una pizzeria/tavola calda, completamente rinnovata nel 2022, una parafarmacia ed un'edicola con libreria sono disponibili nell'atrio principale.

Al piano superiore si trova un comodo ristorante con vista sulla pista, recentemente rinnovato e dotato di punto bar e di un'ampia area self-service.

Nella zona esterna, accanto la fermata degli autobus, è disponibile un bar con tavola calda, con tavoli all'interno e in giardino. Sotto il grande porticato dell'aerostazione, nel periodo estivo sono attivi alcuni punti d'assistenza dei *tour operator*.

Numerose Compagnie offrono servizi di autonoleggio. Gli uffici sono davanti l'aerostazione, a pochi metri di distanza.

Il terminal dispone di servizio Wi-Fi gratuito e le postazioni di ricarica per cellulari e computer, non considerate sufficienti nel 2022, saranno aumentate nel corso del 2023.

In diversi punti, dentro e fuori l'aerostazione, sono posizionati distributori di bevande e snack.

Infine, la zona imbarchi è dotata di un'area fumatori, che si trova subito dopo i controlli di sicurezza.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	93%	93%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari e laptop nelle aree comuni	% passeggeri soddisfatti	57%	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 adeguatezza delle sale fumatori	% passeggeri soddisfatti	91%	90%
Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	65%	75%
Percezione sulla disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	96%	95%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% passeggeri soddisfatti	80%	85%

Servizi di informazione alla clientela

Il nostro sito web, che ha ottenuto giudizi non pienamente soddisfacenti nel 2022, è stato recentemente rinnovato nei contenuti e nella grafica; collegandovi all'indirizzo www.sacal.it/it/lamezia-terme, potrete trovare gli aggiornamenti in tempo reale sugli orari dei voli, oltre a tutte le informazioni sul nostro aeroporto.

Nella hall dell'aerostazione è disponibile una grande parete attrezzata con una serie di monitor che riportano gli orari dei voli e altre notizie e informazioni utili ai passeggeri. Inoltre, nella zona di attesa degli arrivi, è disponibile un info-point presidiato da personale SACAL.

Come avviene ormai da diversi anni, i giudizi premiano il comportamento del nostro personale, con giudizi sempre eccellenti.

Complessivamente, i servizi di informazione al pubblico sono molto apprezzati dai passeggeri del nostro aeroporto.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	68%	80%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	92%	94%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	95%	96%
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	99%	98%

Servizi sportello/varco

I tempi al check-in si sono allungati come conseguenza di nuove procedure adottate dai Vettori e del fatto che ormai al check-in vengono svolte attività che in passato erano assorbite dalla biglietteria, non più attiva a seguito dell'emergenza sanitaria.

Anche per i tempi d'attesa ai controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza nel 2023 ci impegniamo a migliorare la performance registrata nel 2022.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	17'13"	15'
Percezione del tempo di attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	87%	90%
Tempo di attesa in coda ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati	8'07"	6'

Integrazione modale

Nel 2022 il giudizio sulla segnaletica stradale, che nell'area aeroportuale è dotata di indicazioni anche in lingua inglese, è stato in linea con le aspettative, nonostante alcuni momenti di congestione della viabilità nei periodi di maggior traffico.

Il valore di gradimento per i collegamenti tra l'aeroporto e le principali destinazioni calabresi è migliorato, anche se il dato risulta ancora non soddisfacente. Con la progressiva normalizzazione dei collegamenti, dopo il periodo di emergenza sanitaria, confidiamo che possa essere maggiormente riconosciuto l'impegno profuso dalla Regione Calabria, che ha inserito il nostro aeroporto tra gli hub per il trasporto intraregionale, facendo transitare numerosi autobus di linea ogni giorno davanti l'aerostazione.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	89%	90%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	51%	55%



QUALITÀ DEI SERVIZI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Con la Circolare GEN-02B, ENAC ha definito gli indicatori della qualità da monitorare per i servizi erogati dai Gestori aeroportuali a favore dei “Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (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 2022 da SACAL ai PRM che utilizzano l’Aeroporto di Lamezia Terme per i propri spostamenti.

Efficienza dei servizi di assistenza

I tempi di attesa per ricevere assistenza sono risultati anche nel 2022 decisamente contenuti.

Per tutti gli indicatori, i valori conseguiti e promessi sono di gran lunga migliori rispetto ai target fissati dal Doc. 30 dell’ECAC.

SACAL raccomanda a passeggeri e vettori di provvedere anticipatamente alla prenotazione dell’assistenza. Il passeggero dovrebbe richiedere l’assistenza alla compagnia aerea, all’agenzia di viaggio o agli operatori turistici al momento della prenotazione del volo o, al più tardi, 48 ore prima della partenza, per consentire alla compagnia aerea di avvisare in tempo utile l’aeroporto.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
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	4’44”	5’
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	5’25”	6’
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	5’48”	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	4’28”	6’

Sicurezza per la persona (safety)

L’aeroporto è dotato di mezzi elevatori e rampe mobili per lo sbarco e l’imbarco dei PRM. Il servizio di assistenza dispone inoltre di un nutrito parco di sedie a rotelle di dimensioni diverse. I mezzi e le attrezzature vengono sottoposti a numerose verifiche di funzionalità e sanificati, in accordo alle frequenze stabilite.

Il servizio dedicato all’assistenza dei PRM è svolto da personale SACAL a cui viene periodicamente erogato specifico addestramento e che gode della quasi totale soddisfazione da parte degli utenti. Anche il personale aeroportuale non direttamente coinvolto nell’assistenza, viene addestrato per interagire correttamente con i PRM.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	94%	97%
Percezione sull’adeguatezza della	% PRM soddisfatti	99%	98%

formazione del personale			
--------------------------	--	--	--

Informazioni in aeroporto

Nel terminal ed all'esterno è disponibile il sistema di mappe tattili e percorsi per non vedenti e ipovedenti, che si prolungano fino alle fermate dei mezzi pubblici.

La versione in braille della Carta dei diritti del passeggero è consultabile nella Sala Amica e presso gli addetti all'assistenza.

La segnaletica interna evidenzia anche i servizi dedicati in esclusiva ai PRM (Sala Amica, toilette).

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
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	99%	96%

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 2022 SACAL non ha ricevuto alcun reclamo per i servizi erogati da parte dei 31.662 passeggeri PRM assistiti.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
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	0,0‰	0,05‰

Confort in aeroporto

La sala dedicata alla prima accoglienza dei PRM è nell'area accettazione, subito prima dei controlli di sicurezza. In sala imbarchi è disponibile un'area riservata ai PRM con gate dedicato.

Le toilette per PRM sono disponibili in tutte le aree comuni dell'aerostazione e in prossimità della Sala Amica.

Sotto la pensilina antistante il terminal sono attive due colonnine con sistemi di chiamata per richiedere assistenza. Dai parcheggi aeroportuali è possibile contattare il personale dedicato telefonando al n. 0968.414420.

Nelle aree di parcheggio sono disponibili 36 posti auto riservati ai PRM.

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	97%	97%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	98%	97%

Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM	% PRM soddisfatti	97%	96%
--	-------------------	-----	-----

Aspetti relazionali e comportamentali

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

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	99%	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 Lamezia Terme, adottato da ENAC.

Per consentirVi di comunicare con noi in maniera semplice ed efficace, è a Vostra disposizione il nostro indirizzo e-mail: infopoint.suf@sacal.it.

Se volete comunicare con SACAL per posta, basta scrivere a:

S.A.CAL. S.p.A.
Direzione Generale
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.

I dati annuali statistici sui reclami ricevuti da SACAL sono comunicati a chiunque li richieda e sono disponibili in aerostazione, presso i nostri uffici.

Reclami che riguardano l'assistenza ai PRM in aeroporto:

in caso di mancata risposta da parte di SACAL o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua rispetto alle previsioni del Reg. CE 1107/2006 a tutela dei PRM, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC (Autorità dell'aviazione civile) tramite il modulo online o le altre modalità precisate nel sito istituzionale www.enac.gov.it per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 1107/2006 ai soli fini sanzionatori.

Reclami ed 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.

Reclami in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato:

In caso di mancata risposta da parte della Compagnia Aerea o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Reg. CE 261/2004, ai soli fini sanzionatori, attraverso gli appositi moduli online reperibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it.

Reclami che riguardano l'assistenza ai PRM a bordo dell'aeromobile:

In caso di mancata risposta da parte della Compagnia Aerea o nel caso in cui la stessa non sia ritenuta congrua, il reclamo potrà essere inoltrato a ENAC per l'accertamento di una eventuale

violazione del Reg. CE 1107/2006, ai soli fini sanzionatori, attraverso gli appositi moduli online reperibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it.

Indipendentemente dal reclamo e dall'invio dello stesso a ENAC, nel caso in cui riteniate la risposta ottenuta a Voi sfavorevole o non completamente soddisfacente, potrete avanzare istanza presso le competenti Autorità giudiziarie nei confronti del Vettore o del Gestore aeroportuale.

In aerostazione, in appositi espositori, o sul sito web https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_it.htm sono disponibili informazioni sui diritti dei passeggeri, che potete consultare in caso di necessità.





Aeroporto di Lamezia Terme

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 www.sacal.it , 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>		

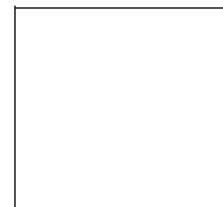
In caso di reclamo, S.A.CAL. si impegna a riscontrare il presente rapporto entro 30 giorni dalla ricezione. --- *In case of claim, S.A.CAL. will answer to this report within 30 days.*

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 001 Rev. 4

1/1



Spett.
S.A.CAL. s.p.a.
Direzione Generale
c/o Aeroporto Civile Internazionale
88046 Lamezia Terme (CZ) - Italy



Guida ai Servizi

INDICE

L'aeroporto di Lamezia Terme	pag. 21
Come si arriva in aeroporto	pag. 21
Orientarsi in aeroporto	pag. 22
Parcheggi	pag. 24
Servizi di autonoleggio	pag. 26
Informazioni utili per il passeggero	pag. 28
Servizi e assistenza ai Clienti in aerostazione	pag. 30
Numeri di pubblica utilità	pag. 33

L'AEROPORTO DI LAMEZIA TERME

L'aeroporto di Lamezia Terme, aperto 24 ore al giorno e situato al centro della Calabria, con un bacino d'utenza molto vasto, che si estende oltre i confini regionali.

Dall'aeroporto, grazie alla sua posizione geografica favorevole, sono facilmente raggiungibili le più importanti località turistiche della Calabria.

L'aeroporto di Lamezia Terme dista:

- 1 Km dallo svincolo dell'autostrada A2
- 2 Km dalla stazione ferroviaria di Lamezia Terme Centrale
- 3 Km dalla città di Lamezia Terme
- 8 Km dalle terme di Caronte
- 30 Km da Pizzo
- 35 Km da Catanzaro
- 36 Km da Vibo Valentia e dal porto turistico di Vibo Marina
- 42 Km dal sito archeologico di Roccelletta di Borgia
- 60 Km da Tropea
- 65 Km da Soverato
- 65 Km da Cosenza
- 80 Km dalla stazione sciistica di Villaggio Palumbo – Sila
- 90 Km dalla stazione sciistica di Camigliatello – Sila
- 100 Km da Isola Capo Rizzuto
- 110 Km da Crotona
- 130 Km dal Parco Nazionale del Pollino
- 135 Km da Reggio Calabria
- 136 Km dal Parco Nazionale dell'Aspromonte
- 155 Km dal porto turistico dei laghi di Sibari

COME SI ARRIVA IN AEROPORTO

In auto:

- Da Catanzaro: strada statale 280 (a 4 corsie)
- Da Cosenza: autostrada A2
- Da Crotona: strada statale 106 fino a Catanzaro e strada statale 280
- Da Reggio Calabria: Autostrada A2 o strada statale 18
- Da Vibo Valentia: Autostrada A2 o strada statale 18

In treno:

La stazione di Lamezia Terme Centrale, principale snodo ferroviario della provincia di Catanzaro, è collegata all'aeroporto con autobus e taxi.

In autobus:

L'aeroporto è collegato ad alcune delle principali città calabresi, con autobus gestiti dalle seguenti compagnie:

- Lamezia Multiservizi (tel. 0968.441812, sito web www.lameziamultiservizi.it): linee urbane per la città di Lamezia Terme.
- Ferrovie della Calabria (Servizio clienti tel. 328.2391117 – 328.2391123, sito web www.ferroviedellacalabria.it): linee per Catanzaro, Germaneto, Catanzaro Lido, Cosenza, Rende (Università della Calabria), Falerna, Vibo Valentia, Tropea, Angitola.



- Autolinee Federico (tel.0965.644747, sito web www.autolineefederico.it): linee per Locri, Soverato, Germaneto, Rende (Università della Calabria).
- Bilotta Autoservizi (tel. 0968.21527, sito web www.bilottaautolinee.it): linee per Martirano Lombardo, Nocera Terinese, Falerna, Lamezia Terme (Stazione L.T. Centrale, Nicastro, Sambiase), Catanzaro, Germaneto, Catanzaro Lido.
- Consorzio Autolinee (tel. 0984.401468, sito web www.consorzioautolineetpl.it): linee per Paola, Falerna, Germaneto.
- GBV (tel. 0963.94118): linee per Vibo Valentia, Lamezia Terme (Stazione L.T. Centrale), Catanzaro.
- Genco Bus (tel. 0963.41741, sito web www.gencobus.it): linee per Vibo Valentia, Angitola, Lamezia Terme (Stazione L.T. Centrale), Catanzaro.
- Gruppo Romano (tel. 0962.21709, sito web www.autolineeromano.com): linee per Catanzaro, Cosenza, Crotona e Lamezia Terme (Nicastro).
- I.A.S. (tel. 0983 565635, Whatsapp 342 7930484, sito web www.iasautolinee.com): linee per Rossano, Corigliano, Acri, Cosenza, Rende (Università della Calabria), Catanzaro, Messina, Taormina, Catania.
- Lirosi Autoservizi (tel. 0966.57552, sito web www.lirosiautoservizi.com): linee per Reggio Calabria, Villa San Giovanni, Palmi, Gioia Tauro, Rende (Università della Calabria), Catanzaro, Germaneto.
- AMACO (tel. 3331861618, sito web www.al-volo.eu): servizio di minibus su prenotazione da/per Cosenza, con tariffe speciali per famiglie, giovani e gruppi.

L'aeroporto è inoltre collegato con la stazione ferroviaria di Lamezia Terme Centrale tramite un comodo servizio pubblico di navetta ad alta frequenza. Gli orari sono disponibili sul sito www.lameziamultiservizi.it.

Nel periodo estivo si aggiungono altre linee di autobus, che collegano l'aeroporto con alcune località turistiche (Praia a Mare, Sibari).

Gli orari variano con le stagioni e possono essere richiesti direttamente ai gestori delle autolinee.

In taxi:

In prossimità dell'uscita dall'aerostazione e presso la vicina stazione ferroviaria sono disponibili postazioni taxi per raggiungere la destinazione desiderata.

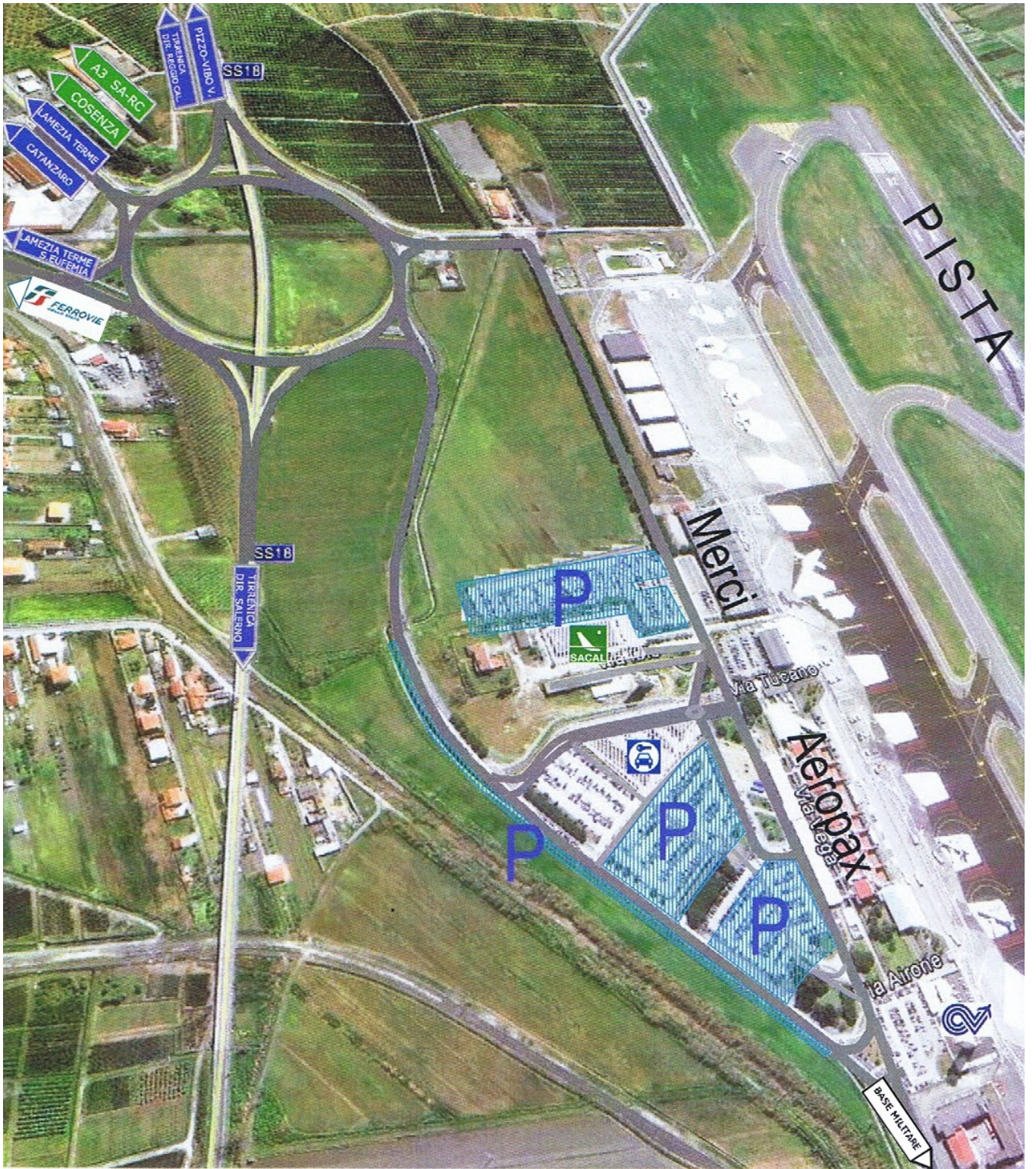
ORIENTARSI IN AEROPORTO

L'aeroporto è dotato di due accessi, che partono da una stessa rotatoria di connessione con tutte le direttrici principali.

Il primo accesso porta al settore partenze dell'aerostazione passeggeri, mentre dal secondo si raggiungono il settore arrivi ed il terminal merci.

L'aerostazione passeggeri è l'edificio più imponente dell'aeroporto, affiancato dai parcheggi e dagli uffici degli autonoleggiatori. Più distaccato è il terminal merci, con gli uffici degli spedizionieri.

La planimetria seguente vi aiuterà a comprendere meglio la viabilità interna dell'aeroporto ed a localizzare la vostra destinazione.



PARCHEGGI

L'aeroporto dispone di un sistema di parcheggi che assicura assoluta praticità e rapidità di movimento, con politiche tariffarie particolarmente convenienti. Potete contare su:

- 625 posti auto a pagamento nel parcheggio P1, a pochi metri davanti l'aerostazione, ideale per soste brevi. Il parcheggio è dotato nella zona centrale di una cassa manuale (aperta dalle 8:00 alle 24:00) e di due casse automatiche.
- 550 posti auto a pagamento (parcheggio P2), davanti il terminal merci, con tariffe ancora più economiche per lunghe soste. In prossimità dell'uscita dal parcheggio sono disponibili due casse automatiche.
- 100 posti auto con parchimetro, nelle immediate vicinanze dell'aerostazione passeggeri, con casse automatiche che accettano monete di vari tagli.
- 390 posti auto riservati alle auto a noleggio.
- 36 posti riservati ai PRM dotati di apposito contrassegno, distribuiti nelle diverse aree di parcheggio e accessibili direttamente dalla viabilità aeroportuale.

Sotto la pensilina dell'aerostazione le auto private possono effettuare soltanto brevi fermate senza intralciare il flusso veicolare, mentre non è consentita la sosta, anche se per il carico o lo scarico dei bagagli, che è invece possibile nei parcheggi P1 e P2 e nei parcheggi delimitati da strisce blu, ai bordi della viabilità aeroportuale.

I parcheggi con parchimetro delimitati da strisce blu, dedicati a chi effettua brevi soste in aeroporto, prevedono una tariffa oraria di 2,00 € / ora, mentre i parcheggi a pagamento P1 e P2 hanno tariffe variabili in funzione della permanenza:

SOSTA A FASCE ORARIE	P1
Fino a 1 ora	€ 3.00
Fino a 3 ore	€ 5.00
Fino a 12 ore	€ 15.00
Fino a 24 ore (1 giorno)	€ 20.00
Da 0 a 2 giorni	€ 30,00
Da 0 a 3 giorni	€ 40,00
Da 0 a 4 giorni	€ 50,00
Da 0 a 5 giorni	€ 60,00
Da 0 a 6 giorni	€ 70,00
Da 0 a 7 giorni	€ 80,00
Oltre il 7° per giorno o frazione di giorno	€ 8,00

SOSTA A FASCE ORARIE	P2
Fino a 1 ora	€ 2.00
Fino a 6 ore	€ 6.00
Fino a 12 ore	€ 10.00
Fino a 24 ore (1 giorno)	€ 15.00
Da 0 a 2 giorni	€ 24,00
Da 0 a 3 giorni	€ 32,00
Da 0 a 4 giorni	€ 40,00
Da 0 a 5 giorni	€ 48,00
Da 0 a 6 giorni	€ 55,00
Da 0 a 7 giorni	60,00
Oltre il 7° giorno: per giorno o frazione di giorno	€ 5.00
ABBONAMENTI	P1/P2
Semestrale	€ 550,00
Annuale	€ 1000,00

Le casse dei parcheggi P1 e P2 accettano pagamenti in contanti (monete e banconote), con carte di credito e con bancomat.

Il parcheggio a pagamento P1 è aperto dalle ore 8.00 fino alle ore 24.00.

Il parcheggio a pagamento P2 è sempre aperto.

Nei parcheggi P1 e P2 è concessa la permanenza gratuita per i primi 10 minuti, per garantire un adeguato margine di tempo a chi è entrato erroneamente nei parcheggi.

SERVIZI DI AUTONOLEGGIO

Gli uffici e i parcheggi delle società di autonoleggio sono situati a circa 100 metri dall'aerostazione, immediatamente visibili sulla destra, all'uscita dal terminal.

Le società attualmente presenti presso l'aeroporto di Lamezia Terme sono:

avis budget group

tel. 0968 51508



tel. 0968 51533



tel. 0968 51331



tel. 0968 51541



tel. 0968 53690



tel. 0968.411088



tel. 0968 418555





tel. 0968 419483



tel. 0968 359383



tel. 345 6945097

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) indipendentemente dalle misure.

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.

Formalità sanitarie

I passeggeri che intendono visitare determinate destinazioni devono documentarsi sull'obbligo delle vaccinazioni contro specifiche malattie. È 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.

In questo periodo, le disposizioni sanitarie dei diversi Stati cambiano frequentemente, per cui è opportuno informarsi continuamente sull'effettiva possibilità di raggiungere la meta desiderata prima di effettuare qualsiasi viaggio.

Per ulteriori informazioni sulle formalità sanitarie potete visitare il sito www.viaggiasesicuri.it aggiornato a cura del Ministero degli Affari Esteri.



SERVIZI E ASSISTENZA AI CLIENTI IN AEROSTAZIONE

Presso l'aerostazione passeggeri di Lamezia Terme è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- ✓ Un ufficio informazioni nell'atrio arrivi, per sapere tutto sui servizi dell'aeroporto di Lamezia Terme.
- ✓ Un punto di prima accoglienza per i "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)" e le famiglie con neonati localizzata nell'area accettazione, prima dei controlli di sicurezza. I PRM dispongono anche di un'area pre-imbarco riservata accanto al gate dedicato, dove possono sostare in tranquillità, in attesa del proprio volo. Inoltre, presso alcune toilette del terminal sono disponibili fasciatoi per i neonati.
- ✓ Due uffici per l'assistenza bagagli, con banchi dedicati ai voli assistiti dai diversi operatori. Non è disponibile il servizio di deposito bagagli.
- ✓ Un ufficio oggetti smarriti, presso l'ufficio SACAL in area check-in.
- ✓ Postazione di primo soccorso sanitario, gestito da personale medico specializzato. Il servizio è sempre attivo ed è dotato di autoambulanza, defibrillatore e medicinali per il primo intervento.
- ✓ Shopping center, aperto ogni giorno in concomitanza con l'orario dei voli, sia nella zona pubblica del terminal, sia nelle sale d'imbarco. Le aree commerciali offrono una selezione di diversi negozi, a cominciare da quelli dedicati al "made in Calabria", dalla produzione enogastronomia, che vanta tipicità straordinarie e prodotti d'eccellenza, alle creazioni di artigianato locale, gioielleria ed argenteria. Completano l'offerta commerciale articoli da viaggio, una parafarmacia, una rinomata pasticceria/gelateria e un'edicola, che propone articoli per fumatori e una sezione dedicata a libreria.
- ✓ Servizi di ristorazione che comprendono, al piano principale:
 - bar/paninoteca nell'atrio arrivi,
 - bar/pasticceria in zona check-in,
 - due bar in prossimità del gate 2 e del gate 6 (un altro bar è in corso di realizzazione nell'area partenze, dopo i controlli di sicurezza),
 - pizzeria/rosticceria nell'atrio arrivi.

Gli orari dei servizi variano di giorno in giorno, in accordo alla programmazione dei voli.

Al piano superiore è disponibile un ristorante con punto bar e area self-service.

Nella sala riconsegna bagagli, nelle sale imbarchi, presso gli uffici autonoleggio e sul marciapiede antistante l'aerostazione sono inoltre disponibili 12 distributori automatici di bevande e snack.

Infine, a lato dell'aerostazione, accanto la fermata degli autobus, è attivo un bar, con un'area ristoro interna e un'altra esterna, nell'adiacente giardino.

- ✓ Servizi Bancomat, gestiti da Banca MPS (hall partenze) ed Euronet Worldwide (sala riconsegna bagagli).
- ✓ Distributore automatico di farmaci da banco sul marciapiede antistante l'aerostazione.
- ✓ Postazioni di ricarica per telefoni cellulari, tablet e altri dispositivi portatili, disponibili in tutte le aree comuni dell'aerostazione.
- ✓ Servizio di connessione internet wireless "Wi-Fi", gratuito per i primi 30 minuti. Per connettersi: accendere il dispositivo (pc portatile, tablet, smartphone) dotato di connettività Wi-Fi; ricercare

la rete “*sacal airport hotspot*”; avviare il *browser* che automaticamente si collegherà alla pagina di login.

- ✓ Servizio d’imballaggio bagagli, nella zona partenze della hall, gestito da Plastic Safety.
- ✓ Carrelli portabagagli gratuiti (la moneta da inserire nella gettoniera viene restituita al momento del riposizionamento del carrello presso le apposite baie di raccolta).

Per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), SACAL assicura un’assistenza completa, in partenza o in arrivo:

- In partenza, il passeggero che ha bisogno di assistenza individuale (segnalato dalla compagnia aerea) è accolto in aerostazione dal personale specializzato della SACAL. 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 della SACAL, se necessario, ne facilita lo sbarco attraverso l’utilizzo dell’ambulift. Il passeggero viene quindi accompagnato al controllo documenti, al ritiro dei bagagli e all’esterno dell’aerostazione, da dove il passeggero potrà recarsi al mezzo scelto per raggiungere la destinazione desiderata.

Potete contattare la struttura dedicata ai seguenti riferimenti:

Tel: +39-0968-414420

E-mail: prm.suf@sacal.it

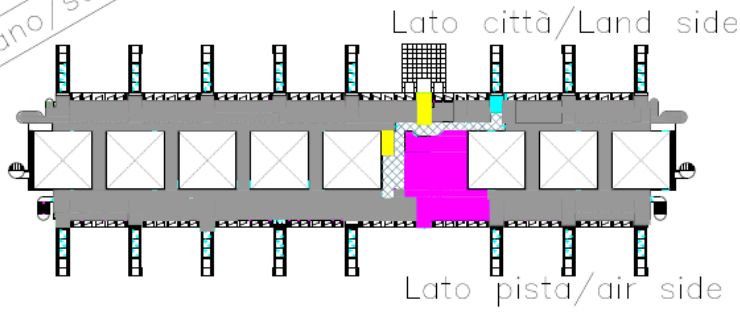
Ulteriori informazioni sull’assistenza ai PRM sono disponibili nella sezione “Assistenze speciali” del sito web <https://sacal.it/it/services/assistenze-speciali-lamezia-terme/>.

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.

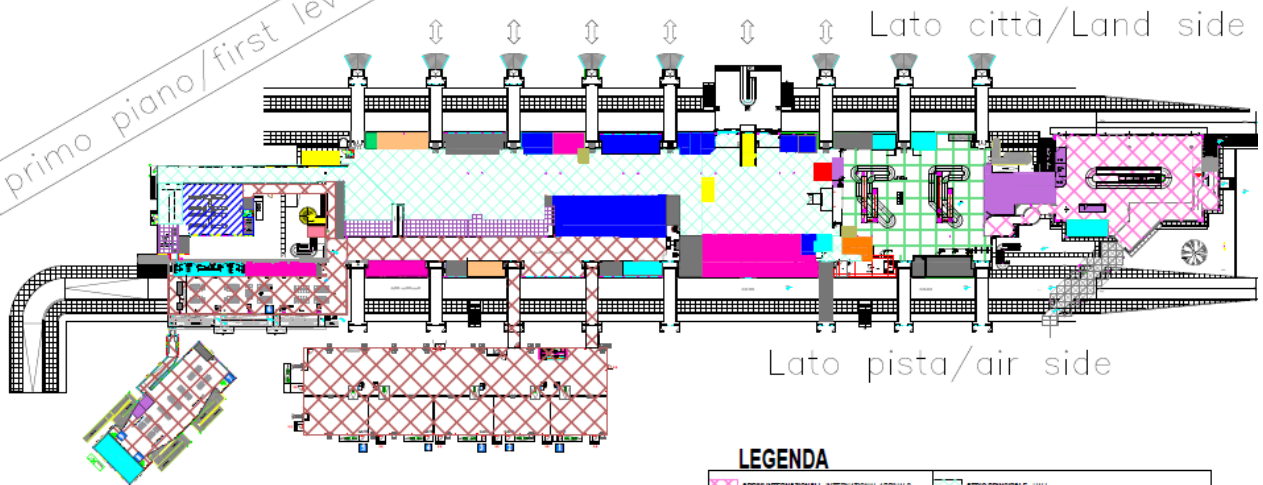
secondo piano/second level



LEGENDA

	SERVIZI IGIENICI - TOILETS
	RISTORANTE - RESTAURANT
	SCALE/ASCENSORI - STAIRS/ELEVATORS
	UFFICI - OFFICES
	AREA ACCESSO SERVIZI - ACCESS TO SERVICES

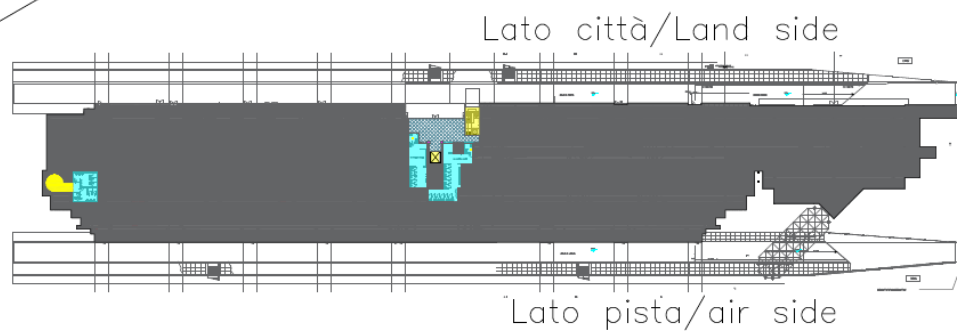
primo piano/first level



LEGENDA

	ARRIVI INTERNAZIONALI - INTERNATIONAL ARRIVALS		ALTRIO PRINCIPALE - HALL
	ARRIVI NAZIONALI - DOMESTIC ARRIVALS		ACCETTAZIONE - CHECK-IN
	MEGOCORRISPONDENTE - CHECK		CONTROLLI DI SICUREZZA - SECURITY CHECK
	UFFICIO SOCIALE - SOCIAL OFFICE		SALA D'IMBARCO - DEPARTURE LOUNGE
	PRIMO SOCCORSO - FIRST AID		UFFICI - OFFICES
	BANCOPRESTAZIONE - CASH DISPENSER		ASSISTENZA BAGAGLI - LOST & FOUND
	SERVIZI IGIENICI - TOILETS		SCALE/ASCENSORI - STAIRS/ELEVATORS
	DODICIA - CUSTOMS		ASSISTENZA PRM - COURTESY LOUNGE
	INFORMAZIONI - INFO POINT		
	AREA FUMATORI - SMOKING AREA		

piano terra/ground level



LEGENDA

	SERVIZI IGIENICI - TOILETS
	SCALE/ASCENSORI - STAIRS/ELEVATORS
	AREA ACCESSO SERVIZI - ACCESS TO SERVICES

NUMERI UTILI

In aeroporto	Contatti	Orario di servizio
Info-point	0968 414385	8:00-20:00
Assistenza Passeggeri con disabilità o a Mobilità Ridotta	0968 414420	5:00-00:00
Primo Soccorso Aeroportuale	0968 414350	24h
Oggetti smarriti	0968 414401	10:00-12:00/15:00-17:00
Assistenza bagagli	0968 414335 (controllo pratiche)	10:00-12:00/18:00-20:00
Parcheggio a pagamento	0968 414377	8:00-24:00
Direzione Aeroportuale ENAC	0968 414345	8:00-15:30
Carabinieri	0968 51520	6:00-19:00
Dogana	0968 411205	24h
Guardia di Finanza	0968 51713	5:00-24:00
Polizia di Frontiera	0968 417711	24h
Pubblica utilità		
Ospedale	0968 2081	24h
Vigili del Fuoco	115	24h
Stazione Ferroviaria	892021 – 0968.411061	24h
Polizia Municipale	0968 22130	8:00-20:00
Autolinee per i maggiori centri		
Lamezia Multiservizi	0968 441812	Lun => Ven 9:00-13:00, 15:30-17:30
Ferrovie della Calabria	0961.896262	Lun-Mer-Ven 9:00-13:30; Mar-Gio 9:00-13:30, 15:00-17:00
Autolinee Federico	0965 644747	Lun => Ven 9:00-13:00; 14:00-17:30
Bilotta Autoservizi	0968 21527	Lun => Ven 8:30-13:00, 16:00-19:00; Sab 8:30-12:00
Consorzio Autolinee	0984 401468	Lun => Sab 5:30-19:00
GBV	0963 94118	Lun => Ven 8:30-12:30, 15:00-17:00, Sab 8:30-12:30
Genco Bus	0963 41741	Lun => Ven 9:15-13:00, 15:30-19:00, sab 9:15-13:00
Gruppo Romano	0962 21709	Lun => Sab 6:30-18:30
I.A.S.	0983 565635	Lun => Sab 8:30-13:00, 15:00-18:00
Lirosi Autoservizi	0966 57552 (tasto 1)	Lun => Ven 8:30-12:30, 14:30-22:00; Sab 8:30-12:30, 14:30-18:30; Dom 10:30-12:30, 16:30-22:00
AMACO - minibus su prenotazione	333 1861618	Lun => Ven 8:30-13:30, 15:00-18:00