

Documento Consultazione PRM

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

Settembre 2026

INDICE

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

Introduzione

Sulla base delle Linee Guida ENAC LG-2018/001 (di seguito "LG") del 09 agosto 2018 e pubblicate il 3 settembre 2018, la Società GE.S.A.C. S.p.A., affidataria della gestione dell'Aeroporto di Napoli (di seguito "la Società"), ha dato avvio alla Procedura di Consultazione Annuale degli Utenti aeroportuali avente ad oggetto la definizione del corrispettivo PRM per l'annualità 2027 dando comunicazione agli Utenti aeroportuali che operano sullo scalo, all'ENAC, e per conoscenza ART e alle associazioni dei vettori a mezzo mail e pubblicazione sul proprio sito Internet all'indirizzo <http://www.aeroportoedinapoli.it/gesac/tariffe-aeroportuali>. A tal proposito, quindi, la Società ha provveduto a predisporre il presente "Documento Informativo PRM" che ha messo a disposizione degli Utenti tramite il proprio sito internet all'indirizzo <http://www.aeroportoedinapoli.it/gesac/tariffe-aeroportuali> e trasmesso ad ENAC via pec, contenente, in conformità a quanto previsto dalle LG al par. 6.2.1.1 le seguenti informazioni:

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

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

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

In caso di accordo tra il Gestore e l'Utenza aeroportuale in ordine al livello del corrispettivo proposto, ENAC provvederà tempestivamente a darne comunicazione alla IATA ai fini dell'aggiornamento dei sistemi di biglietteria presso le agenzie di vendita con preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di entrata in vigore del corrispettivo ovvero 1° Gennaio 2027.

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

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

Di seguito il prospetto analitico (tab. 1) del centro di tariffazione PRM della contabilità analitica regolatoria per l'annualità 2025 certificata dalla società di revisione:

Tabella 1: Regolatoria 2025

CONCESSIONARIA:		Ge.S.A.C. S.p.A.- Società Gestione Servizi Aeroportuali Campani
		Scalo di Napoli
		2025
Voce contabile	Unità di €	Assistenza passeggeri ridotta mobilità
Valore della produzione		5.335.747
ricavi delle vendite e prestazioni		5.335.747
Costi		
materie prime		5.375
di cui verso imprese terze:		5.375
servizi		4.204.398
di cui verso imprese terze:		4.204.398
godimento beni di terzi		2.019
di cui altro		2.019
personale		150.402
di cui altro		150.402
altri oneri		1.858
di cui altro		1.858
Totale costi operativi diretti (2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.6)		4.364.053
Risultato operativo lordo (EBITDA) (1 - 3)		971.694
ammortamento beni immateriali		120.917
ammortamento beni materiali		350.154
Totale costi non monetari (5.1 + 5.2)		471.072
Risultato operativo (EBIT) al netto dei costi diretti (4 - 5)		500.622
Totale costi indiretti (CEI 8)		670.879
Totale costi diretti e indiretti (3 + 5 + 7)		5.506.004
Risultato operativo netto (EBIT) (1 - 8)		-170.256
Capitale investito netto		888.144
Remunerazione Capitale investito		58.085
Totale Costi+Remunerazione		5.564.088

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

Il corrispettivo relativo all'annualità 2027 è stato determinato sulla base dei costi operativi e di capitale registrati nella contabilità regolatoria certificata dell'anno 2025, a cui è stata applicata la dinamica inflattiva sulla base dell'ultimo tasso di inflazione disponibile pari al 2,40%¹ al fine di determinare il valore dei costi per l'anno 2027. Il valore così determinato è stato poi rapportato alle unità di servizio previste per l'anno 2027; ad esso è stato infine aggiunto il conguaglio scaturente dalla differenza tra i ricavi e i costi della contabilità analitica regolatoria certificata dell'anno 2025, pari a 228.341 € aggiornato con l'ultimo tasso di inflazione disponibile pari al 2,40%² e rapportato alle unità di servizio previste per l'anno 2027.

Qui di seguito, si riporta l'evidenza del calcolo (tab. 2).

Tabella 2: Calcolo corrispettivo PRM 2027

Determinazione calcolo corrispettivo PRM	2025	2026	2027
valori in euro			
Costi da regolatoria	5.564.088		
<i>Inflazione</i>		2,40%	2,40%
Costi con adeguamento all'inflazione		5.697.626	5.834.369
Unità di servizio- passeggeri in partenza			6.689.500
Corrispettivo unitario - € a passeggero in partenza - Tariffa ante conguaglio			0,87
	2025	2026	2027
Ricavi da contabilità regolatoria	5.335.747		
Costi totali da contabilità regolatoria	5.564.088		
Differenza	228.341		
<i>Inflazione</i>		2,40%	2,40%
Applicazione inflazione		233.821	239.433
Unità di servizio- passeggeri in partenza			6.689.500
Conguaglio			0,04
Corrispettivo unitario - € a passeggero in partenza - Tariffa post conguaglio			0,91

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

²[Ibidem](#)

Come sancito dalla consultazione sul corrispettivo PRM 2026, oggetto dell'audizione di ottobre 2025, l'utenza ha riconosciuto alla Società il diritto a un credito relativo alle poste di conguaglio maturate nelle annualità 2019 e 2024, come illustrate nel Documento di Consultazione. All'esito del processo approvativo, chiusosi con nota ENAC prot. 19/11/2025-0168074-P, la Società ha recuperato, a valere sull'aggiornamento PRM 2026, una quota parte di queste relativa all'annualità 2024 pari a euro 332.272.

Il conguaglio residuo a credito al 2026 è pari a € 2.045.395, come riportato nella tabella sottostante (Tab. 3). In considerazione del valore di tale posta, la Società propone di recuperare, nell'annualità 2027, una quota pari al 26% del valore nominale; pertanto, la tariffa PRM viene rideterminata e proposta per l'anno 2027 in 0,99 € a passeggero in partenza, come di seguito riportato (Tab. 3). Il valore nominale del credito residuo al 2027 risulta quindi pari ad euro 1.513.592.

Si evidenzia che, nella composizione del conguaglio residuo, la Società ha ritenuto di sostituire il valore del 2019 con quello del 2023 per attenersi ad un criterio di prossimità temporale. In tale esercizio, il valore nominale del conguaglio 2023 è stato lievemente ridotto in modo da allinearlo al valore del 2019, lasciando pertanto inalterato l'importo complessivo del credito spettante alla Società.

Tabella 3: Corrispettivo PRM 2027

Corrispettivo PRM 2027
valori in euro

Conguaglio credito 2023 in luogo del 2019 di pari importo		1.048.578				
Conguaglio a credito 2024 residuo		996.817				
Totale		2.045.395				
Quota percentuale		26%				
Quota conguaglio 2023		272.630				
Quota conguaglio 2024		259.172				
Totale		531.803				
<i>Inflazione</i>			2024	2025	2026	2027
Applicazione inflazione			1,0%	1,8%	2,4%	2,4%
Quota conguaglio 2023		272.630	275.357	280.313	287.041	293.929
Quota conguaglio 2024		259.172		263.837	270.170	276.654
Totale						570.583
Unità di servizio - passeggeri in partenza						6.689.500
Corrispettivo unitario - € a passeggero in partenza - Tariffa post conguaglio tab.2						0,91
Correttivo - € a passeggero in partenza						0,09
Corrispettivo PRM 2027						0,99

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

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

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

Il capitale investito netto ammesso per l'anno consuntivo 2025, come si evince dal prospetto al paragrafo a del presente documento è pari a circa 888 mila euro, la parte relativa agli investimenti riguarda principalmente l'acquisto di nuovi mezzi elettrici per il servizio di assistenza in zona airside.

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

La stima delle unità di servizio – passeggeri in partenza – per l'anno 2027 è pari a 6.689.500, come riportato nel prospetto al paragrafo b del presente documento.

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

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

Il servizio in Gesac è affidato ad un operatore esterno, che nel corso del 2025 è mutato a seguito di gara di appalto ad evidenza pubblica, della quale è risultata assegnataria Buorelly Health Service.

Grande attenzione è dedicata dalla società di Gestione ai processi di controllo dei servizi in appalto, attraverso l'organizzazione interna dedicata al presidio.

Gesac ha stipulato un accordo di collaborazione con FISH (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap), mirato a perseguire obiettivi di miglioramento continuo dei servizi aeroportuali offerti ad utenza con disabilità e PRM. La corretta attuazione delle previsioni della GEN 02-B, grazie anche all'accordo di

collaborazione con FISH, è presidiata nell'ordinario e monitorata su base periodica anche mediante attività di audit congiunto.

La collaborazione con FISH rientra in un percorso partecipato tra il gestore aeroportuale ed esperti delle Organizzazioni impegnate sui temi di cui Reg. CE 1107/06, per arrivare a determinare in modo condiviso i processi di inclusione delle esigenze e i diritti dei viaggiatori con disabilità, attraverso un processo di "collaudo civico".

La qualità dei servizi è monitorata sia in termini di qualità percepita che di qualità erogata attraverso strumenti e metodologie conformi a quanto specificamente previsto dalle Circolari ENAC GEN 06 e GEN 02-B, sintetizzato in un cruscotto di indicatori rappresentativi dei livelli di qualità dei servizi offerti (cfr Tab. 3: Indicatori qualità PRM).

In tabella 3 si riportano le performance di qualità dei servizi raggiunte nel 2025, sintetizzate negli indicatori di cui alla Circolare ENAC GEN 02B. Tali indicatori sono parte integrante della SEZIONE II della Carta dei Servizi 2026, emessa in conformità a quanto previsto dalla Circolare ENAC GEN 06.

Il cruscotto di indicatori di cui alla tabella 3, sia per le prestazioni che per gli obiettivi 2026, è stato condiviso nell'ambito del Comitato per la Regolarità e Qualità dei servizi, istituito ai sensi della GEN 06, nonché con ENAC, con CUN (Comitato Utenti Napoli) e FISH (Federazione Italiana per i diritti delle persone con disabilità e famiglie).

L'analisi degli indicatori di Tabella 3 evidenzia, in quasi tutti i casi per il 2025 alte prestazioni che si confermano in linea con i target fissati.

In particolare di maggior rilievo sono gli indicatori entro gli ambiti *Sicurezza della persona/PRM, Informazioni in Aeroporto/PRM, Confort in aeroporto* e degli *Aspetti relazionali e comportamentali* per le quali si confermano target di livello elevato anche nel 2026.

In particolare, grazie anche alla ristrutturazione di numerosi servizi igienici dedicati ai PRM e della apertura di una Sala di attesa dedicata in Airside, completamente rinnovata ed ampliata, la *Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.* (indicatore 13), ha evidenziato un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda invece i tempi di attesa in partenza (indicatori 1 e 2) se ne rileva un aumento nel 2025, connesso anche alla crescita del traffico PRM, rispondendo ad un trend che interessa gli ultimi tre anni.

Si segnala inoltre l'adozione, a partire dal 2025, di un sistema informatico di tracciamento delle assistenze, esteso anche alle richieste di assistenza dai check-in. Tale sistema ha consentito una raccolta capillare ed estesa dei tempi di attesa, ha richiesto il coinvolgimento di tutto il personale di handling presso i check-in ed evidenziato l'aumento del tempo di attesa in partenza. Tale elemento rappresenta un miglioramento importante nella innovazione degli strumenti di monitoraggio e tracciamento delle attività di assistenza. Il target 2026 è stato scelto con l'obiettivo condiviso di perseguire una riduzione dei tempi di attesa, più marcatamente per i passeggeri in partenza e in misura più spinta per quelli prenotati.

In linea con l'anno precedente i tempi di attesa per lo sbarco.

In ambito di *Aspetti relazionali e comportamentali* gli indicatori 15 (*Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)*) e 16 (*Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM*) hanno fatto registrare alti livelli di soddisfazione, per i quali si conferma la scelta di target elevati.

Tabella 4: Indicatori qualità PRM

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2025	Obiettivo 2026
	1	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 in minuti nel 90% dei casi.	15:00	12:00
	2	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 in minuti nel 90% dei casi.	15:00	14:00
	3	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 in minuti nel 90% dei casi.	7:10	07:00
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi.	6:58	08:00
SICUREZZA PER LA PERSONA		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2025	Obiettivo 2026
	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione.	% Passeggeri PRM soddisfatti.	98.8	98
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% Passeggeri PRM soddisfatti.	99.2	99

		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2025	Obiettivo 2026
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali.	%informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100	100
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	%informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul totale delle informazioni/istruzioni	100	100
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% Passeggeri PRM soddisfatti.	98.2	99
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2025	Obiettivo 2026
	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100	100
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM.	0,04	0,02
COMFORT IN AEROPORTO		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2025	Obiettivo 2026
	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	98.1	99
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti.	97.7	97
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti.	98.2	99
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI		INDICATORE	UNITA' DI MISURA	Prestazione 2025	Obiettivo 2026
	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti.	97.6	99
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti.	98.9	99

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

Il servizio di assistenza a persone con disabilità o mobilità ridotta è affidato in appalto alla società BOURELLY HEALTH SERVICES SRL fino al 31 maggio 2028.

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

I servizi di assistenza ai PRM consistono nelle seguenti attività:

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

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

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

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

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

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

Nel 2025 il numero totale di addetti annui (FTE) dedicati al servizio PRM è stato complessivamente pari a 85 FTE ridimensionato in funzione dell'andamento del traffico.

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

L'Aeroporto di Napoli ha gestito le assistenze nel 2025 con la seguente dotazione di mezzi ed attrezzature:

- n. 9 Ambulift;
- n. 4 Special Care;
- n. 80 carrozzine a spinta manuale;
- n. 2 carrozzine elettriche;
- n.10 carrozzine per il trasferimento dal posto a sedere a bordo dell'aeromobile all'Ambulift e viceversa;
- n. 6 carrozzine di cortesia in caso di smarrimento/danneggiamento;
- n.2 Deambulatori a spinta manuale.

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

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

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

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

Nel 2025 l'Aeroporto di Napoli ha registrato 74.796 PRM totali, suddivisi secondo le tipologie indicate nella tabella seguente, di cui circa il 36% non prenotati.

Tabella 5

ANNO 2025			
Tipologie di assistenza	prenotata	non prenotata	
BLND	1.471	468	
WCHR	17.282	10.293	
WCHS	19.205	13.099	
WCHC	4.507	2.273	
DEAF	1.111	383	
DPNA	3.963	741	
TOTALE	47.539	27.257	74.796
		36%	

Legenda

BLND: Pax ipovedenti o ciechi.

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

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

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

DEAF: Pax con disabilità uditiva.

DPNA: Pax con disabilità intellettuali o comportamentali.