

# Carta dei Servizi

---



## *Aeroporto di Salerno “Costa d’Amalfi”*

### *Carta dei Servizi*

## **1. CARTA DEI SERVIZI**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI**

L’Aeroporto di Salerno Costa d’Amalfi S.p.A. è la Società di gestione dell’Aeroporto di Salerno ed il suo scopo è di sviluppare l’attività aeroportuale nel pieno rispetto degli standard di sicurezza ed assicurando la massima efficienza e qualità di servizio ai clienti, con l’obiettivo di accrescere la propria produttività e redditività e contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio.

La qualità dei servizi nel trasporto aereo e la centralità del passeggero, rappresentano obiettivo primario nelle funzioni assunte dalla Società di gestione; la “Carta dei Servizi” costituisce uno degli strumenti più significativi di informazione per i passeggeri sui livelli di qualità del servizio assicurati dall’aeroporto, che ha trovato la sua applicazione sin dal 1999.

Lo schema di riferimento, previsto dal DPCM 30/12/1998 (Carta della mobilità), è stato emanato e perfezionato durante gli anni grazie anche alla stretta collaborazione di tutti i soggetti erogatori dei servizi aeroportuali, quali: gestori aeroportuali, handlers, Vettori, utenti ed operatori aeroportuali oltre alle associazioni dei consumatori; tutti questi sotto il vigilante coordinamento di ENAC.

A tal fine la Società di gestione si è attrezzata per offrire ai propri passeggeri le più innovative soluzioni per la mobilità aerea: professionalità, regolarità, sicurezza ed efficienza, ricerca di comfort sempre maggiore, di servizi e di strutture innovative ed accoglienti, a garanzia di qualità per tutti i passeggeri.

La Società di gestione Aeroporto di Salerno Costa d’Amalfi S.p.A., anche nel ruolo di handler, assiste i Vettori erogando servizi di assistenza ai passeggeri, ai bagagli ed alle merci, ponendosi come obiettivo, attraverso una impostazione strutturata, il soddisfacimento delle esigenze dei passeggeri, il rispetto dei requisiti applicabili ed il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione per la qualità.

L’impegno a garantire un servizio di eccellenza ai propri clienti in modo chiaro e trasparente ha visto la prima pubblicazione della Carta dei Servizi, come già detto sopra, nell’anno 1999, ben prima che fosse resa obbligatoria.

Questo lavoro ha permesso al passeggero di avere evidenza delle “performance” realizzate dai diversi aeroporti italiani in modo trasparente ed uniforme, potendone leggere e confrontare i risultati.

Sviluppata secondo la metodologia descritta nella Circolare ENAC GEN-06 del 31.10.2014 (ex APT-12) e GEN-02 (come riportata nel presente Manuale , pag. PRM) , la Carta dei Servizi dell’A.d.S. assicura il rispetto dei requisiti minimi fissati nel Regolamento di scalo come adottato dall’ENAC.

Per “Carta di Servizi” s’intende l’insieme di impegni riguardanti i seguenti temi:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)
- Pulizia e condizioni igieniche
- Comfort della permanenza in aeroporto
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
- Servizi di informazione al pubblico
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Servizi di sportello/varco
- Integrazione modale (efficacia collegamenti città-aeroporto)

La Società mette a disposizione dei propri utenti la Carta dei Servizi che rappresenta un importante strumento per conoscere e valutare la peculiarità dei servizi offerti.

La pubblicazione, oltre che soddisfare precise disposizioni normative, costituisce un impegno della Società ed uno strumento attraverso il quale valutare lo stato attuale dei servizi ed il loro percorso di miglioramento.

Con la Carta dei Servizi infatti l'A.d.S. si impegna ad informare, assistere e servire gli utenti nel migliore dei modi, con la consapevolezza che la qualità percepita dai passeggeri sia il parametro principale per individuare, intervenire e migliorare le proprie prestazioni e grazie a questo strumento il passeggero ha la possibilità di giudicare il livello di qualità raggiunto dall'aeroporto e partecipare al perfezionamento della Carta stessa tramite la compilazione di questionari distribuiti in aerostazione.

La “Carta dei Servizi” prevede i seguenti contenuti:

- planimetria dell'aeroporto inserito nel territorio con evidenziate le vie di accesso principali
- planimetria delle aree esterne all'aerostazione con evidenziate l'ubicazione dei servizi di maggior interesse quali: accesso autostradale, parcheggi e relative casse esterne, parcheggio moto e bus, rent a car, fermate autobus e taxi
- planimetria dei vari livelli interni dell'aerostazione con indicazione dei principali servizi quali: servizi informativi, biglietteria, banchi check-in, sale d'attesa, controlli, uffici polizia, sale riconsegna bagaglio, controllo doganale, uffici rent a car, WC e nurse, servizio medico interno, ristorazione, bancomat
- orari dei servizi di trasporto pubblico aeroporto-città e viceversa, prezzo del biglietto in corso, recapiti telefonici
- principali informazioni utili al passeggero quali: informazioni sul bagaglio, controlli di sicurezza, presentazione in aeroporto, formalità sanitarie e doganali
- numeri telefonici utili
- modulo per suggerimenti, segnalazioni, reclami o apprezzamenti

Sarà cura del Gestore aeroportuale distribuire la “Carta dei Servizi” in luoghi accessibili al pubblico all'interno di espositori atti ad ospitare tale pubblicazione ed in numero adeguato al traffico dei passeggeri in arrivo e partenza.

## **7.2 Individuazione degli aspetti/impatti ambientali e relative procedure legate alle attività di handling**

Gli impatti ambientali legati alle attività di handling sono riportati nella tabella sottostante. Si noti come gli unici impatti significativi sono legati a:

- consumi di energia (alimentazione trattori elettrici, consumi di gasolio per alimentazione GPU ed AIR STARTER);
- emissioni in atmosfera (poco significativa) legate agli scarichi dei motori del GPU e dell'AIR STARTER;
- scarichi idrici (acque di scarico dei servizi) gestite come indicate di seguito
- rifiuti (gestione scarichi toilette, gestione acque di scarico servizi)

IMPATTI / ATTIVITA'		Consumi idrici	Consumi energia	Emissioni atmosfera	Scarichi idrici	Rifiuti	Suolo e Sottosuolo	Rumore	Sostanze pericolose
Handling in Apron	Marshalling	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	Carico Scarico Bagagli	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	Movimentazione Bagagli con trattore elettrico e carrelli	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Handling in Apron	Utilizzo del GPU AIR STARTER	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
	Scarico toilette con botte dedicata	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
	Carico acqua con botte dedicata	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	Utilizzo delle scale	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	Manutenzione e riparazione containers e mezzi meccanici	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI
Altre Operazioni	Attività terminal	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO
	Utilizzo Auto di Servizio in Apron	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO

Per quanto attiene i consumi di energia e le emissioni di atmosfera di GPU ed AIR STARTER, nonché delle auto di servizio utilizzate nelle attività di handling, detti impatti sono tenuti sotto controllo attraverso il Programma di Manutenzione dei Mezzi (eseguito secondo quanto previsto dal Manuale di Uso e Manutenzione) che comprende tra l'altro ai suddetti fini il controllo delle emissioni periodiche degli scarichi (sia per verificare che le emissioni siano entro i limiti di legge che la combustione avvenga correttamente e quindi con il giusto consumo di combustibile).

L'altro impatto significativo riguarda la gestione degli scarichi idrici. Gli scarichi di acque nere e bianche degli edifici di competenza della Società di gestione fanno capo ad un sistema di vasche a tenuta che sono svuotate, di volta in volta e secondo le periodicità di legge, trattando il refluo quale rifiuto classificato con codice CER attraverso tra l'altro analisi periodiche di controllo del rifiuto stesso. Detto rifiuto viene smaltito ai sensi di legge attraverso delle imprese autorizzate al trasporto con la compilazione dei registri di carico/scarico e relativo MUD attuale (nell'attesa della pubblicazione del SISTRI).

Gli scarichi delle acque superficiali dei piazzali, tettoie ecc. sono convogliate attraverso un sistema di captazione e scaricate nei due torrenti Diavolone e Catozza, così come previsto dall'autorizzazione allo scarico a suo tempo rilasciato dall'Ente competente (Provincia di Salerno).

Per il controllo dei suddetti impatti il Manuale di Aeroporto prevede una procedura specifica (Gestione dei Reflui e dei Rifiuti).