

IONALE DI RIMINI E SAN MARINO

***CARTA DEI SERVIZI***  
***2023***

# INDICE

|  |    |
|--|----|
| Introduzione   | 3  |
| L'impegno del Fellini per la qualità                         | 4  |
| Chi è AIRimum 2014 S.p.A.                                    | 6  |
| La politica ambientale                                       | 9  |
| Indicatori di qualità  | 11 |
| Indicatori di qualità PRM                                    | 16 |
| Guida ai servizi   | 20 |
| Contatti   | 21 |
| Come raggiungerci  | 22 |
| Trasporti  | 23 |
| Parcheggio aeroportuale                                      | 24 |
| I nostri servizi   | 25 |
| Servizi al passeggero con disabilità e a ridotta<br>mobilità | 28 |
| Il Terminal  | 29 |
| Suggerimenti per un viaggio piacevole                        | 31 |
| Suggerimenti e reclami                                       | 37 |



## GENTILE OSPITE

AIRimum 2014 S.p.A. (nel seguito AIRimum) ritiene fondamentale il rapporto con i propri clienti/passeggeri per cui redige questa Carta dei Servizi, stipulando un "patto" teso ad informarlo sui servizi attualmente offerti e sui miglioramenti che intende mettere in campo per implementare le proprie performance. L'attenzione alla qualità dei servizi, non viene quindi vissuta da AIRimum come un obbligo, ma come un impegno preso con piacere nei confronti dei propri clienti/ospiti, per cui pone alla base del proprio sistema qualitativo i seguenti concetti:

- Cliente/ospite al centro della scena
- Continuo miglioramento dei processi per semplificare la vita degli utenti in aeroporto
- Valorizzazione e formazione delle risorse umane
- Trasparenza e non discriminazione nella possibilità di fruire a pieno titolo dei servizi offerti.



La Carta dei Servizi, aggiornata di anno in anno, mette nero su bianco questo impegno e la Guida ai Servizi aeroportuali intende rendere facilmente fruibile ai nostri ospiti i servizi che abbiamo il piacere di offrire loro.

# *L'impegno del Fellini per la qualità*



La naturale connotazione internazionale dell'Aeroporto di Rimini e San Marino e la sua collocazione nel più grande bacino dell'ospitalità in Europa, lo rende un elemento fondamentale per formare quella sensazione di accoglienza per cui la Romagna è famosa nel mondo.



Anche in Aeroporto quindi, vogliamo far sentire il passeggero un gradito ospite che entra a casa nostra e per questo intendiamo dare particolare rilevanza alla qualità dei servizi offerti, alla disponibilità ed alla professionalità dei nostri collaboratori ed alla efficienza e puntualità delle procedure aeroportuali che accompagnano il viaggiatore nel suo percorso in Aeroporto.

# *L'impegno del Fellini per la qualità*



La confidenzialità dell'atmosfera che vogliamo costruire attorno ai nostri passeggeri, non può certo andare a discapito della sicurezza, elemento oggi fondamentale in un mondo minato da mille potenziali minacce e quindi il miglioramento continuo di tutti gli standard di sicurezza attraverso procedure discrete ma efficaci, costituisce un plus che la nostra struttura mette a disposizione dei propri utenti. La recente realizzazione di una "control room" che controlla da remoto i luoghi sensibili va in questa direzione.



Abbiamo quindi l'ambizione di confrontarci su questo e su questi aspetti chiediamo di essere giudicati da chi usufruisce del nostro Aeroporto, ben consapevoli di essere il primo impatto e l'ultimo ricordo del nostro Paese e della Riviera romagnola per gran parte dei passeggeri italiani e stranieri che transitano dal nostro scalo.

# Chi è AIRimum 2014?

L'Aeroporto Federico Fellini è inserito tra i 39 aeroporti che il Piano nazionale degli Aeroporti definisce "di interesse nazionale" ed ha una tradizione che parte da lontano.

Negli anni 70 è stato il quarto Aeroporto Italiano per traffico passeggeri, poi ha dovuto fare i conti con le vicende legate al proprio territorio di appartenenza trovandosi a fronteggiare la concorrenza di nuove destinazioni e la nascita dei voli low cost, che hanno avvicinato a basso costo mete turistiche un tempo irraggiungibili.

Successivamente l'Aeroporto di Rimini e San Marino, con una lungimirante intuizione, ha aperto nuove rotte e si è segnalato come porta di ingresso dei cittadini russi in Italia sviluppando per anni un consistente traffico con i Paesi dell'Ex Unione Sovietica.

Dal 1 aprile 2015 l'Aeroporto è gestito da AIRimum, una società completamente privata che, proprio per questo, rappresenta un modello abbastanza originale nel panorama italiano per Aeroporti di queste dimensioni, dominato dalla presenza di gestori "pubblici".





# Chi è AIRimum 2014?

L'infrastruttura, che si trova al centro del maggior bacino turistico Italiano e certamente tra i più importanti d'Europa, può contare su una catchment area di 2.500.000 abitanti residenti in Romagna, nella limitrofa provincia di Pesaro Urbino e nella Repubblica di San Marino e proprio l'abbinamento con la più antica Repubblica del mondo, conferisce grandi potenzialità a questo Aeroporto.

## IL TERRITORIO

Sul suo territorio di pertinenza insistono più di 40.000 aziende e oltre ai residenti, la Riviera dell'Emilia Romagna ha potuto contare nel 2022 su 5.922.000 arrivi che hanno prodotto 38.762.000 presenze con un aumento del 13 % per quanto riguarda gli arrivi e del 11,1 % per le presenze in rapporto al 2021 e del 37 % negli arrivi e del 11% nelle presenze rispetto al 2019.

## I PASSEGGERI

A questo dato riteniamo di aver contribuito anche noi con i nostri 216.688 passeggeri (dati 2022) in gran parte di nazionalità straniera, soprattutto se si tiene conto del fatto che dopo il COVID 19 che ha praticamente azzerato il nostro traffico, abbiamo dovuto prendere atto dell'insorgere di un conflitto armato che ha interessato i due principali bacini di nostra pertinenza la Federazione Russa e l'Ucraina. Ciò nonostante, nel 2022 dall'Aeroporto di Rimini e San Marino si sono potute raggiungere 15 destinazioni, si sono effettuati 3.263 movimenti di aviazione commerciale e generale, e sono transitati 216.688 passeggeri.

## LA SOCIETÀ DI GESTIONE

Dall'inizio della sua gestione AIRimum ha perseguito la riorganizzazione interna del Terminal, la razionalizzazione delle procedure di imbarco e sbarco dei passeggeri, la ristrutturazione della rete commerciale interna e la riqualificazione dei servizi interni ed esterni all'infrastruttura aeroportuale.

Tali attività, oltre ad un completamento del proprio organigramma e ad una formazione specifica del proprio personale, ha consentito alla società di gestione di ottenere in data 28 novembre 2017 la nuova certificazione rilasciata dall'ENAC in base al Regolamento europeo 139/2014 che attesta la rispondenza delle procedure operative, degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali degli scali ai requisiti previsti dalle norme comunitarie. Avendo poi ottenuto in data 24.01.2018 la definitiva concessione totale con l'emissione del Decreto Interministeriale, AIRimum ha potuto presentare ufficialmente il suo Masterplan che prevede una completa ristrutturazione del terminal e delle altre aree operative con ingenti investimenti sia a breve che a medio termine.

Molti degli investimenti a breve termine sono stati già completati con una evidente ristrutturazione e modernizzazione del terminal oltre che con importanti opere infrastrutturali sulla pista e sul piazzale di sosta degli aerei. Ora sta per iniziare una trasformazione più ampia di tutta l'area circostante l'aerostazione con importanti investimenti della società di gestione e del Comune di Rimini.

L'idea di fondo è quella di arrivare ad una sorta di "quartiere aeroporto" che possa essere vissuto intensamente anche da chi non usufruisce in quel momento del passaggio aereo.

**AIRimum è responsabile della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali, dell'aerostazione e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori.**

**Attraverso le sue società controllate è inoltre responsabile delle seguenti attività:**

### **Airhandling**

Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree: accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci, assistenza agli aeromobili.

### **Airsecurity**

Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli a mano e da stiva).

### **Altri servizi**

Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, informazioni turistiche, car rental, rimborso IVA, cambio valuta).

### **Aircourtesy**

Sviluppo delle attività commerciali (negozi, bar, ristorazione).





## ***La politica ambientale***

La tutela del nostro habitat naturale è un concetto ormai universalmente riconosciuto ed è diventato patrimonio comune di ogni attività umana anche in relazione ai sempre maggiori danni derivanti dai mutamenti climatici indotti dalle attività umane. Ovviamente una corretta visione che coniughi rispetto della natura e progresso sociale ed economico sta alla base di ogni attività di impresa ed anche questa società di gestione non si sottrae a tale sfida. Il miglioramento dei fattori di rischio che producono i vari tipi di inquinamento a cui una struttura aeroportuale è soggetta, sta alla base della nostra attività e molte sono le misure di miglioramento messe in campo con un'attenzione particolare all'Agenda 30 per lo Sviluppo Sostenibile.



### **GOAL 7: ASSICURARE A TUTTI L'ACCESSO A SISTEMI DI ENERGIA ECONOMICI, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E MODERNI**

Il contenimento dei consumi energetici che abbiamo attuato e che intendiamo implementare nel tempo ha anticipato le scelte nazionali e l'utilizzo di fonti rinnovabili per ridurre le emissioni inquinanti costituiscono un ulteriore elemento connaturato alla nostra attività di gestori aeroportuali.

La realizzazione di un impianto fotovoltaico all'interno del sedime aeroportuale essenziale per la razionalizzazione dei nostri consumi, va in questa direzione e ci impegna da alcuni anni per le procedure burocratiche necessarie che auspichiamo di superare in fretta viste le recenti modifiche normative in via di approvazione.



### **GOAL 3: ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETÀ**

Per quanto attiene al contrasto alla pandemia da COVID 19 ora fortunatamente in fase regressiva, sono sempre state seguite le linee guida del Ministero della Salute, sia nella fase più acuta che in quella di progressivo allentamento.

In questo modo i nostri collaboratori, per quanto possibile, hanno continuato ad operare, nonostante la pandemia, in sicurezza ed in perfetta armonia con le norme nazionali in materia.

Allo stesso modo sono stati meticolosamente tutelati i passeggeri con una efficace azione di controllo che ha permesso di rendere assolutamente sicura la permanenza all'interno del terminal.

La società di gestione si è poi dotata anche di una propria struttura interna e di una convenzione con l'ASL di riferimento per offrire la possibilità di effettuare tamponi rapidi in aeroporto.



### **GOAL 12: GARANTIRE MODELLI SOSTENIBILI DI PRODUZIONE E DI CONSUMO**

Continua in questo senso l'adesione al progetto «Romagna Plastic Free» riducendo l'uso della plastica in genere e promuovendo l'uso della plastica riutilizzabile ove (per motivi di sicurezza) risultava impossibile eliminarla. In linea con la strategia di riduzione delle fonti di inquinamento, è stato completato con l'acquisto di trattorini elettrici il progetto transnazionale ADRIGREEN, finanziato dall'Unione Europea, che si proponeva di ridurre le emissioni in atmosfera finanziando, proprio l'acquisto di mezzi elettrici.

Inoltre Airimum si è attivata con successo per accedere ad altri fondi statali destinati al rinnovamento dei propri mezzi di rampa a propulsione elettrica.



### **GOAL 16: PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI**

Da ultimo va ricordato che Airimum ha dimostrato particolare sensibilità anche alla tutela della Privacy garantendo azioni concrete per la sicurezza delle informazioni ed il diritto alla protezione dei dati personali.



# *Indicatori di qualità*

Il periodo di riferimento della Carta dei Servizi, è quello che va dal 1 gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 per consentire una visione complessiva dei servizi forniti nell'arco dell'anno.

Una delle peculiarità del nostro scalo è quella di essere fortemente caratterizzato da un'intensa attività stagionale estiva.

La rilevazione della qualità avviene attraverso:

## **SONDAGGI**

I sondaggi sono stati effettuati su un campione di passeggeri di 435 unità, con un margine di errore del 5% ed un livello di confidenza del 95%. Le domande, contenute in un questionario, sono relative a tutti i fattori qualità indicati nella Carta dei Servizi e prevedono cinque livelli di risposta : "molto soddisfatto", "soddisfatto", "né soddisfatto né insoddisfatto", "insoddisfatto", "molto insoddisfatto". La percentuale di soddisfazione indicata nelle tabelle rappresenta gli intervistati che alle singole domande hanno fornito una risposta positiva.

## **RILEVAZIONI**

Le rilevazioni consistono nella misurazione del tempo di attesa dei passeggeri per i singoli servizi ricevuti.

## **CONTEGGIO**

Il conteggio delle dotazioni infrastrutturali viene effettuato mediante l'esame di documentazione tecnica.









## Sicurezza del viaggio

| Indicatori   | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione dell'efficienza del servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano | % pax soddisfatti | 98,4%          | 98,5%          |

## Sicurezza personale e patrimoniale

| Indicatori  | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto | % pax soddisfatti | 96,4%          | 97,0%          |

## Regolarità del servizio

| Indicatori  | Unità di misura  | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|--|----------------|----------------|
|  Puntualità complessiva dei voli   | % dei voli puntuali/<br>Totale voli in<br>partenza   | 87,0%          | 89,0%          |
|  Bagagli disguidati complessivi  | n° bagagli disguidati/<br>1.000 pax in partenza  | 0‰             | 0 ‰            |
|  Tempi di riconsegna del primo bagaglio                                      | Tempo in minuti calcolato dal<br>block on dell'a/m alla<br>riconsegna del primo bagaglio<br>nel 90% dei casi   | 14min          | 15min          |
|  Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio                                  | Tempo in minuti calcolato dal<br>block on dell'a/m alla<br>riconsegna dell'ultimo bagaglio<br>nel 90% dei casi | 23min          | 25min          |
|  Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero                | Tempo di attesa dal block on<br>nel 90% dei casi (minuti)  | 3min           | 3min           |
|  Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto | % pax soddisfatti  | 98,3%          | 98,5%          |





## Pulizia e condizioni igieniche

| Indicatori   | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
|  Percentuale di passeggeri soddisfatti sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette | % pax soddisfatti | 94,5%          | 95,0%          |
|  Percezione sul livello di pulizia in aerostazione  | % pax soddisfatti | 97,4%          | 97,5%          |

## Comfort nella permanenza in aeroporto

| Indicatori  | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|-------------------|----------------|----------------|
|  Percentuale di passeggeri soddisfatti sulla disponibilità dei carrelli portabagagli      | % pax soddisfatti | 87,7%          | 89,0%          |
|  Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (ascensori, scale mobili)   | % pax soddisfatti | 87,1%          | 88,0%          |
|  Percentuale di passeggeri soddisfatti sull'efficienza degli impianti di climatizzazione | % pax soddisfatti | 92,3%          | 93,0%          |
|  Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione                         | % pax soddisfatti | 95,6%          | 96,0%          |

## Servizi aggiuntivi

| Indicatori  | Unità di misura  | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|--|----------------|----------------|
|  Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione   | % pax soddisfatti  | 93,6%          | 94,0%          |
|  Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop , nelle aree comuni, ove presenti | % pax soddisfatti  | 77,7%          | 80,0%          |
|  Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto                                    | % voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree | 98,0%          | 98,0%          |
|  Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti  | % pax soddisfatti  | 96,5%          | 97,0%          |








## Servizi aggiuntivi

| Indicatori   | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti   | % pax soddisfatti | n.d.           | n.d.           |
|  Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole                       | % pax soddisfatti | 60,8%          | 70,0%          |
|  Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti                   | % pax soddisfatti | 83,7%          | 85,0%          |
|  Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti | % pax soddisfatti | 79,9%          | 80,0%          |








## Informazioni alla clientela

| Indicatori   | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
|  Sito web di facile consultazione e aggiornato  | % pax soddisfatti | 81,6%          | 83,0%          |
|  Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi   | % pax soddisfatti | 96,6%          | 97,0%          |
|  Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna  | % pax soddisfatti | 96,7           | 97,0%          |
|  Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)  | % pax soddisfatti | 98,0%          | 98,0%          |
|  Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) | % pax soddisfatti | 95,1%          | 96,0%          |





## Servizi sportello/varco

| Indicatori   | Unità di misura                                     | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|--|---|----------------|----------------|
|  Percezione sul servizio biglietteria                     | % pax soddisfatti                                   | 95,0%          | 95,5%          |
|  Tempo di attesa al check-in                              | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati | 20min          | 20min          |
|  Percezione del tempo di attesa al check-in             | % pax soddisfatti                                   | 98,0%          | 98,0%          |
|  Tempo di attesa ai controlli di sicurezza              | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati | 10min          | 12min          |
|  Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti | % pax soddisfatti                                   | 97,0%          | 97,0%          |



## Integrazione modale

| Indicatori   | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|--|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna | % pax soddisfatti | 91,1%          | 92,0%          |
|  Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto                     | % pax soddisfatti | 80,3%          | 85,0%          |



# **Indicatori di qualità PRM**

## **PASSEGGERI CON DISABILITA' E A RIDOTTA MOBILITÀ**




Con decorrenza luglio 2008 anche in Italia è vincolante il Regolamento n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. AlRimum intende adempiere pienamente al disposto normativo attraverso la sensibilizzazione e formazione specifica del proprio personale.

Il passeggero affetto da limitazioni sensoriali e/o motorie, al fine di usufruire del miglior servizio e di una confortevole attesa in aerostazione, è tenuto ad informare almeno 48 ore prima del previsto imbarco il gestore aeroportuale.



In caso di mancata e/o tardiva comunicazione il gestore s'impegna comunque a fare il possibile per erogare il servizio al livello più elevato consentito dalle condizioni contingenti. E' tuttavia importante sottolineare che se la richiesta di assistenza non viene effettuata in anticipo, si rischia di perdere il volo, in quanto potrebbero non essere più disponibili i posti dedicati a bordo.

AlRimum, società di gestione dell'Aeroporto Internazionale "Federico Fellini" di Rimini San Marino, in ottemperanza a quanto previsto e contemplato dalla circolare Enac Gen 02B riferita al "Regolamento n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo" ha elaborato la seguente Carta dei Servizi PRM 2022.




## Efficacia dei servizi di assistenza

| Indicatori   | Unità 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 in minuti nel 90% dei casi          | 11 min         | 15 min         |
|  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          | 11 min         | 15 min         |
|  Per PRM 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          | 5 min          | 10 min         |
|  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 in minuti nel 90% dei casi rilevati | 5 min          | 15 min         |

## Sicurezza per la persona (safety)

| Indicatori  | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione | % PRM soddisfatti | 97,2%          | 98%            |
|  Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale                        | % PRM soddisfatti | 100%           | 98%            |

## Informazioni in aeroporto




| Indicatori   | Unità 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 | % informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali                                 | 100% con ausilio di personale dedicato | 100% con ausilio di personale dedicato |
|  Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale                 | % informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni | 100% con ausilio di personale dedicato | 100% con ausilio di personale dedicato |
|  Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna  | % PRM soddisfatti   | 97,3%                                  | 98%                                    |

## Comunicazioni con i passeggeri

| Indicatori  | Unità di misura  | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|--|----------------|----------------|
|  Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute dei mezzi / attrezzature in dotazione | % risposte fornite nei tempi 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%             |



## Comfort in aeroporto

| Indicatori  | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM  | % PRM soddisfatti | 98,7%          | 98%            |
|  Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. | % PRM soddisfatti | 98,53%         | 98%            |
|  Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)  | % PRM soddisfatti | 98,6%          | 98%            |

## Aspetti relazionali e comportamentali

| Indicatori  | Unità di misura   | Risultato 2022 | Obiettivo 2023 |
|---|-------------------|----------------|----------------|
|  Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) | % PRM soddisfatti | 100%           | 98%            |
|  Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM   | % PRM soddisfatti | 100%           | 98%            |

# ***GUIDA AI SERVIZI***





# CONTATTI



**AIRimum 2014 S.p.A.**

**Via Flaminia 409**

**47924 Miramare di Rimini (RN)**



**+39 0541 379800**



**info@riminiairport.com**



**www.riminiairport.com**

## **Enti Aeroportuali**

### **Contatto telefonico**

**ENAC – Direzione Aeroportuale Emilia Romagna +39 051 6479690**

**ENAC – Sede di Rimini +39 0541 373244**

**Polizia di Frontiera +39 0541 478112**

**Agenzia delle Dogane +39 051 3783583**

**Guardia di Finanza +39 0541 379841**

## **Gestore Aeroportuale**

**Per qualsiasi informazione è disponibile l'ufficio informazioni**

**Orario : 9:00 – 17:00**

**Tel. 0541 379800**

**info@riminiairport.com**

# COME RAGGIUNGERCI



**L'AEROPORTO DI RIMINI SI TROVA NELLA FRAZIONE MIRAMARE, A CIRCA 8 CHILOMETRI A SUD DEL CENTRO STORICO, SULLA VIA FLAMINIA (SS 16 ADRIATICA) ED È FACILMENTE COLLEGATO ALLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE E ALLA VICINISSIMA REPUBBLICA DI SAN MARINO**





## IN AUTO

Da Bologna e Ancona: autostrada A14, uscita Rimini Sud o Riccione

Da Ravenna: attraverso la SS16 Adriatica

Da Perugia: con la Strada Europea E45

Da San Marino: con la SS72 di San Marino



## IN TRENO

Stazione ferroviaria principale: RIMINI

Info treni su: [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)

La Stazione di Miramare dista 1 Km a piedi dall'Aeroporto



## IN AUTOBUS

Dalla Stazione FS a Aeroporto e viceversa:

LINEA 9 OGNI 30 MINUTI - METROMARE OGNI 20 MINUTI

Fermata Miramare Airport . Costo del biglietto : euro 1,50

Info Start Romagna 199.11.55.77



## IN TAXI

TAXI RIMINI +39 0541 50020

E' possibile anche utilizzare l'app ItTAXI

TAXI RICCIONE +39 0541 600553





## PARCHEGGIO AEROPORTUALE

L'aeroporto di Rimini è dotato di circa 270 posti auto di cui 10 dedicati a passeggeri a ridotta mobilità. Il parcheggio si trova a pochi passi dagli Arrivi e dalle Partenze e non necessita di prenotazione. Il pagamento può essere effettuato tramite le due casse automatiche situate all'interno del parcheggio stesso.

Pagamenti accettati: contanti, carte di credito e bancomat.

### Tariffe Parcheggio in Aeroporto

10 Minuti Gratis

Fino a 1 ora € 3,50

Fino a 2 ore € 7,00

Fino a 3 ore € 10,00

Fino a 24 ore € 18,00

2° 3° 4° giorno € 15,00 / giorno

ogni giorno successivo € 9,00 /giorno

# Servizi al Passeggero

## INFORMAZIONI



Ubicato nell'area partenze, fornisce informazioni voli e servizio di biglietteria aerea delle compagnie operanti sullo scalo.  
Tel 39 0541 379800

## LOST & FOUND



Ubicato presso l'ufficio informazioni fornisce assistenza in caso di smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio.  
Tel 39 0541 379802

## OGGETTI SMARRITI



In caso di oggetti smarriti, è possibile contattare l'ufficio preposto.  
Tel 39 0541 379802

## CAMBIO



All'interno dell'ufficio informazioni, il servizio di cambio valuta in collaborazione con YEX Change è momentaneamente sospeso.  
Tel 39 0541 379802

## DEPOSITO BAGAGLI



In fase di costruzione.  
Tel 39 0541 379800

## AVVOLGIMENTO BAGAGLI



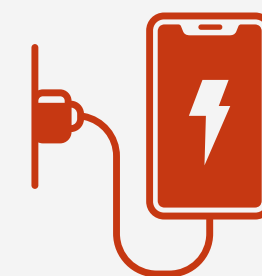
Situato presso l'area check-in, è disponibile dall'apertura dei primi check in fino alla chiusura dell'ultimo check-in.  
Prezzo € 10.00 per valigia

## CARRELLI PORTABAGAGLI



Sono disponibili nell'area arrivi e partenze dell'aeroporto. Il servizio è gratuito.

## PUNTI DI RICARICA



Sono disponibili nelle sale imbarco Schengen ed Extraschengen.

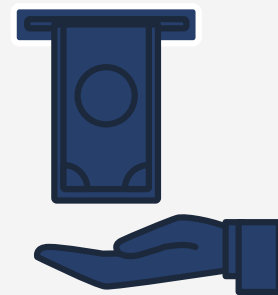
# Servizi al Passeggero

## WI-FI



Occorre collegarsi a «Airport Free WiFi» e seguire le istruzioni per registrarsi.

## BANCOMAT



E' disponibile uno sportello presso l'area land side a fianco del bar/ristorante e all'interno dell'area arrivi.

## PRIMO SOCCORSO



Il Primo Soccorso ha il compito di fornire assistenza medica ai passeggeri, agli accompagnatori e agli operatori dell'aeroporto. Adiacente al Terminal Partenze. Orari aperti in base all'operatività aeroportuale.

## FASCIATOI



La maggior parte delle toilette è dotata di fasciatoi.

## AREA FUMATORI



All'interno del Terminal dell'Aeroporto di Rimini non è consentito fumare. Tuttavia presso la zona imbarchi Extra Schengen è disponibile una terrazza con vista sulla pista di volo con una zona dedicata ai fumatori.

## DISTRIBUTORE BIBITE E SNACK



Presenti nella zona partenze e arrivi del Terminal.

## DISTRIBUTORE BIGLIETTI BUS



I biglietti per l'autobus di linea n 9 direzione Stazione FS sono in vendita presso l'emettitrice automatica sita nei pressi della fermata.

## TAX FREE

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA per i beni acquistati in Europa. Per ottenere il rimborso è necessario ottenere apposito timbro dell'Agenzia delle Dogane mostrando la merce acquistata unitamente agli scontrini d'acquisto. L'Agenzia delle Dogane è ubicata in area landside di fronte al bar

# Servizi al Passeggero

## AUTONOLEGGIO



Situato nel corridoio che porta all'uscita, sul lato destro Sicily by Car è aperto tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 8:00 alle 18:00

Per info e prenotazioni  
+ 39 345 7887318  
+ 39 0541 478656  
rimini@sbc.it

## PRIORITY LOUNGE



Nella zona check in è disponibile una sala dove effettuare un check in prioritario dedicato, dove poter attendere in riservatezza l'orario di imbarco, usufruendo di un servizio bar personalizzato. Qualora richiesto è attivabile anche il servizio di fast track che permette di accedere con un percorso dedicato e agevolato ai controlli sicurezza e ai controlli passaporti. Entrambi i servizi sono a pagamento e acquistabili presso l'ufficio informazioni/biglietteria.

## ONPASS



Nuovo accordo con ON PASS by Mileonair. I membri di ONPASS di MILEONAIR possono beneficiare della permanenza nella priority lounge prima della partenza del loro volo dietro presentazione di apposito QR code.

Per info: +39 0541 379800

# Servizi al passeggero con disabilità e a ridotta mobilità

Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, l'Unione Europea ha disposto regole comuni in tutti gli aeroporti comunitari che prevedono assistenza dedicata alle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani. Dal 26 luglio 2008 secondo la normativa europea (Regolamento UE 1107/2006) è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

## DEFINIZIONI

Per "persona con ridotta mobilità" si intende quel soggetto la cui capacità di movimento è ridotta e/o integrata con ausili terapeutici e/o sanitari a seguito di un'inabilità fisica (sensoriale o motoria), impedimento intellettuale, età, o qualsiasi altra causa e per questo richiede attenzioni speciali, imponendo di adeguare il servizio a standard specifici.

### WCHR

(Wheelchair-ramp) passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

### WCHS

(Wheelchair-steps) passeggero che può camminare autonomamente all'interno di un aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.

### WCHC

(Wheelchair-cabin) passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

### BLND

(Blind) passeggeri con menomazione della vista, non vedenti o ipovedenti; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

### DEAF

(Deaf) passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

### DPNA

Passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali; per questo passeggero è previsto l'affiancamento di un accompagnatore.

## A CHI RICHIEDERE ASSISTENZA

Occorre effettuare la segnalazione alla Compagnia Aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator, che hanno l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. Sarà cura della Compagnia Aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

## QUANDO RICHIEDERE ASSISTENZA

Al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza. L'assistenza verrà comunque garantita anche in caso di omessa notifica entro le 48 ore precedenti alla partenza del volo, con tempistiche compatibili alle esigenze operative nella zona partenze e arrivi del Terminal. E' tuttavia importante sottolineare che se la richiesta di assistenza non viene effettuata in anticipo, si rischia di perdere il volo. Nonostante gli sforzi organizzativi del gestore, il personale dedicato potrebbe, infatti, essere già impegnato in servizi di assistenza prenotati regolarmente da altri PRM. Inoltre, potrebbero non essere più disponibili i posti dedicati a bordo.

## COME SEGNALARE L'ARRIVO IN AEROPORTO

Occorre arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea, solitamente almeno 2 ore prima della partenza stimata, e presentarsi presso uno dei punti di contatto, zone dedicate in cui le persone con disabilità e a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

## PUNTI DI CONTATTO

I punti di contatto dell'aeroporto di Rimini San Marino sono:

- l'ufficio informazioni biglietteria,
- l'apposito citofono posto nel parcheggio a pagamento a lunga sosta.

**PERSONALE DEBITAMENTE FORMATO VI DARA' ASSISTENZA DURANTE LE OPERAZIONI DI CHECK IN, CONTROLLI SICUREZZA E IMBARCO**



# Terminal Piano Terra



Terminal- Piano Terra  
Rimini Airport Ground Floor

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  INFO, BIGLIETTERIA E CAMBIO/<br>INFO, TICKETS AND CHANGE |  PRIORITY LOUNGE                                       |  TOILETTES                             |  ARRIVI SCHENGEN E EXTRA<br>SCHENGEN AND EXTRA SCHENGEN<br>ARRIVALS |
|  AVVOLGI BAGAGLI/<br>WRAP BAGGAGE                         |  AREA CONTROLLI DI<br>SICUREZZA<br>SECURITY CHECK AREA |  NEGOZI/<br>SHOPS                      |  PARTENZA SCHENGEN<br>GATES- SCHENGEN<br>DEPARTURES                 |
|  POLIZIA/DOGANA<br>POLICE/ CUSTOM                         |  AUTONOLEGGIO SICILY<br>BY CAR<br>CAR RENT             |  BAR/ RISTORANTE<br>COFFEE/ RESTAURANT |  TOUR OPERATORS   |
|  TOUR OPERATOR<br>DESTINATION ROMAGNA                     |  BANCOMAT<br>ATM                                       |  CHECK-IN AREA                         |  DISTRIBUTORI AUTOMATICI<br>DRINK AND SNACK MACHINES                |

# Terminal Primo Piano



Terminal- Primo Piano  
Rimini Airport First Floor

***SUGGERIMENTI  
PER UN VIAGGIO  
PIACEVOLE***



## DOCUMENTI DI IDENTITÀ

E' responsabilità di ogni passeggero la presentazione di un documento di viaggio valido ed in vigore per il quale andrà verificato:

- tipo di documento necessario per il paese di destinazione, necessità di eventuali visti
- validità e l'integrità del documento (non sono ammessi documenti scaduti e/o visibilmente danneggiati)



## PER I MINORI

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale. Per i voli internazionali i minori di 14 anni di cittadinanza italiana non accompagnati dai genitori o dai tutori legali, oltre al documento, dovranno presentare la “Dichiarazione di accompagnamento” dove sia certificata l'identità dell'accompagnatore, che dovrà essere validata dalla Questura locale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e per l'espatrio sono consultabili sul sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

Per i minori non accompagnati si consiglia di verificare con la compagnia aerea le procedure da seguire (il servizio non è garantito da tutti i vettori).

## CHECK IN

Per poter prendere posto sull'aereo, ogni passeggero deve disporre di una carta d'imbarco (il biglietto da solo non dà diritto a salire sull'aereo) che viene generata durante il check in. Il check in è disponibile in aeroporto almeno due ore prima della partenza schedata del volo presso i banchi accettazione oppure è disponibile tramite procedura online sul sito della compagnia aerea.

## ATTENZIONE

Con molte compagnie aeree low cost, effettuare il check in online è particolarmente consigliato, quando non obbligatorio, al fine di evitare addebiti aggiuntivi in aeroporto.

## BIGLIETTI

E' buona norma avere con sé copia del biglietto elettronico o conferma della prenotazione e verificare che nome e cognome del passeggero, date e destinazione siano esatte. È meglio presentarsi ai banchi accettazione nell'orario specificato dalla compagnia aerea.



### **BAGAGLIO DA STIVA**

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni singolo bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile. Sul biglietto è indicato il peso massimo trasportabile. È buona norma indicare in maniera ben visibile dall'esterno il nome, cognome e l'indicazione del recapito di destinazione. Per evitare che qualcuno possa introdurre oggetti estranei senza il vostro consenso è importante:

- preparare il proprio bagaglio personalmente
- non lasciare il bagaglio incustodito

### **BAGAGLIO A MANO**

È consentito portare in cabina un solo bagaglio a mano la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm (salvo indicazioni più restrittive da parte della compagnia aerea). In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso portare al proprio seguito ulteriori articoli, fra i quali: una borsetta o borsa porta documenti, personal computer portatile, un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD/DVD, apparecchio telefonico mobile, altri apparati elettronici di uso abituale, un soprabito od impermeabile, un ombrello, un paio di stampelle od altro ausilio per la deambulazione, articoli da lettura per il viaggio, culla portatile/passeggino, articoli acquistati presso i duty free ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili (in dimensioni e peso compatibili). In relazione all'elenco di cui sopra, le procedure delle singole compagnie aeree possono prevedere misure più severe e restrittive che limitano il peso e numericamente la quantità effettiva di articoli ossia colli ammessi al seguito del passeggero.

## **CONTROLLI DI SICUREZZA**

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio presentare agli addetti dei controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano, affinché siano esaminati, togliersi giacca e soprabito, essi verranno sottoposti separatamente ad ispezione, estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione. Essi verranno ispezionati separatamente al bagaglio a mano.



## **LA REGOLA DEI LIQUIDI**

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva. Invece nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controlli di sicurezza aeroportuale, i liquidi consentiti sono invece in piccola quantità. E' consentito portare nel bagaglio a mano liquidi inseriti comodamente in bustine trasparenti di capacità 1 litro (dimensioni 18 x 20). I liquidi dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri o equivalenti (es 100 grammi, 10 cl, 4,5 once). Per ogni passeggero sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, i medicinali liquidi, i liquidi per diete speciali nonché gli alimenti per bambini necessari per la durata del viaggio.

## **I LIQUIDI COMPREDONO:**

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

## DIRITTI DEI PASSEGGERI

Per garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, l'Unione Europea ha introdotto una serie di tutele e diritti raccolti in un regolamento intitolato Regolamento n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Nel caso venisse rifiutato l'imbarco o il volo fosse annullato o avesse un ritardo di oltre due ore, rivolgersi allo sportello biglietteria per ulteriori informazioni riguardanti i propri diritti, soprattutto in materia di risarcimenti e assistenza (Reg. CE 261/04 art. 14.1)



## LA TUA OPINIONE E' IMPORTANTE PER NOI

Le tue segnalazioni, suggerimenti o reclami, sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi. A tale scopo abbiamo predisposto un apposito modulo che potrai richiedere al nostro ufficio informazioni oppure scaricare dal nostro sito web.

Potrai riconsegnarlo nell'apposito contenitore o in alternativa inviare la tua comunicazione per e-mail all'indirizzo [info@riminiairport.com](mailto:info@riminiairport.com), per posta all'indirizzo AIRimum 2014 S.p.A. via Flaminia, 409 47924 Miramare di Rimini (Italia).

Il reclamo verrà trattato direttamente se riferito ai servizi erogati dal Gestore oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili. Entro i 30 giorni successivi alla segnalazione verrà data una risposta in forma scritta a tutte le richieste di informazione o agli eventuali reclami. Verranno inoltre valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno, di natura patrimoniale, subiti durante la fruizione delle infrastrutture o dei servizi aeroportuali.

In caso di reclami relativi a violazioni dei diritti del passeggero (Reg. CE 261/2004 e/o Reg. CE 1107/2006), il reclamo dovrà essere presentato direttamente alla Compagnia Aerea e/o al Gestore entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

In caso di mancata risposta da parte dei predetti operatori entro sei settimane oppure nel caso di risposta ritenuta insoddisfacente, si potrà inviare una segnalazione all'ENAC ai soli fini sanzionatori.





**COMMENTI E RECLAMI – SUGGESTIONS AND CLAIMS**

---

---

---

---

---

**La preghiamo di compilare il modulo in ogni sua parte e di consegnarlo all'ufficio informazioni o in alternativa inviarlo al seguente indirizzo e-mail: [info@riminiairport.com](mailto:info@riminiairport.com) L'indicazione del Suo nome e recapito le consentirà di ricevere una risposta ai suggerimenti e reclami espressi. We invite you to fill in the form in its entirety and to deliver it to the information office or alternatively send it to [info@riminiairport.com](mailto:info@riminiairport.com) The indication of your name and address will allow you to have a feedback to suggestions and claims expressed.**

**Nome e Cognome – Name and Surname** \_\_\_\_\_

**Indirizzo – Address** \_\_\_\_\_

**Città – City** \_\_\_\_\_

**Telefono – Telephone** \_\_\_\_\_

**E-mail** \_\_\_\_\_

**Nazionalità -Nationality** \_\_\_\_\_

**Professione – Profession** \_\_\_\_\_

**Data - Date** \_\_\_\_\_

**Vista l'informativa ex art. 13 DL196/2003 presto il mio consenso ai sensi dell'art. 23 del DL196/03 e del GDPR (Regolamento UE n.2016/679 ) al trattamento dei miei dati personali per ricevere riscontro alle segnalazioni e per elaborazioni statistiche tese a migliorare la qualità dei servizi aeroportuali. Having read the circular ex art 13 DL196/2003 I give my consensus in accordance with art 23 DL 196/03 and GDPR (EU regulation n. 2016/679) to use my personal data to have a feedback to my comment/claim and to consent statistic processing aimed to improve the quality of airport services.**

**Firma – Signature** \_\_\_\_\_

