NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC

Guida ai servizi per passeggeri a mobilità ridotta o disabilità.

Service guide for passengers with reduced mobility or disabilities.

Aeroporto Internazionale di Napoli

Premessa

I servizi di assistenza a passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità dell'Aeroporto di Napoli sono erogati a titolo gratuito e conformi al Regolamento CE 1107/2006.

Introduction

Special assistance services to passengers with reduced mobility or disabilities at Naples Airport are provided free of charge and in compliance with Regulation EC1107/2006.

Index

02 **Prima di partire:** organizza il tuo viaggio

03 **Before departure:** plan your trip

06 **Arrivo in aeroporto**

06 **Arriving at the airport**

08 **Sala Amica**

08 **Special Assistance Lounge**

12 **A bordo**

13 **On board**

14 **Servizi aggiuntivi**

15 **Facilities**

16 **Diritti del Passeggero**

17 **Passenger's Rights**

18 **Emergenza**

18 **Emergency**

20 **Contatti**

21 **Contacts**

Prima di partire:
organizza il tuo viaggio

Per assicurarti un servizio puntuale ed efficiente prenota la tua assistenza attraverso la compagnia aerea, la tua agenzia viaggi o il tour operator almeno 48 ore prima della partenza, facendo riferimento ai codici internazionali relativi ai differenti tipi di disabilità o necessità di assistenza, consultabili alla pagina **https://www.aeroportodinapoli.it/it/assistenze-speciali-**.

Inoltre notifica in anticipo se:

- Utilizzi una carrozzina elettrica: è necessario informare la compagnia aerea con almeno 48 ore di anticipo per essere sicuri che venga imbarcata
- Sei accompagnato da un cane guida che deve viaggiare con te in cabina
- Hai dispositivi di mobilità da portare con te (saranno trasportati gratuitamente)

Ricordiamo che la richiesta anticipata dell'assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e alla compagnia aerea di organizzare al meglio il servizio in tutte le fasi del viaggio e di predisporre il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata alle esigenze del passeggero. Senza la richiesta anticipata si rischia di dover attendere più a lungo e di compromettere anche l'assistenza dei passeggeri che invece hanno regolarmente prenotato, con un impatto negativo sui tempi e sulla qualità del servizio erogato.

Trasporti

L'aeroporto è collegato alla stazione centrale e al porto attraverso l'Alibus, un autobus attrezzato per il trasporto di persone in sedia a rotelle. Per chi arriva in aeroporto con un autobus urbano può chiamare l'assistenza attraverso il citofono disponibile alla fermata.

Before departure:
plan your trip

Special assistance must be requested to your airline, travel agency or tour operator at least 48 hrs prior the departure, in order to receive an on time and efficient service. Please, when booking, refer to the international codes relating to different disabilities or needs available at the following link: **https://www.aeroportodinapoli.it/en/special-assistance**.

Moreover, notify in advance if:

- You use an electric wheelchair: you must inform the airline at least 48 hours in advance to be sure it will be boarded
- You are accompanied by a guide dog who must travel with you in the cabin
- You have mobility devices to take with you (they will be carried free of charge)

We would like to remind you that requesting assistance in advance is essential to allow the airport and the airline to best prepare the service at all stages of the journey and provide the necessary staff to guarantee adequate assistance to the passenger's needs. Without the advance request, there is a risk of having to wait longer and compromising the assistance of passengers who have regularly booked, with a negative impact on the time and quality of the service provided.

Transportation

Naples Airport is connected to city centre (Central Station and the Port) thanks to Alibus, equipped also for passengers using wheelchairs.
Passengers arriving at the airport by city bus can call for assistance via the intercom available at the bus stop.

Parcheggio

Sono disponibili in aeroporto 45 stalli dedicati gratuiti presso il Parcheggio Multipiano. All'entrata del parcheggio Multipiano, il Passeggero a Ridotta Mobilità, titolare dello specifico contrassegno di cui al D.P.R. 151/2012, può attivare il servizio di chiamata del personale di assistenza dalle apposite colonnine prima della sbarra di ingresso. Dopo aver parcheggiato deve richiedere all'Info Point Parcheggi, presentando il contrassegno di cui al D.P.R. 151/2012 rilasciato dal Comune di appartenenza e il proprio documento di riconoscimento, una apposita vetrofania da porre in modo visibile all'interno dell'autovettura. Tale vetrofania consentirà al personale della GE.S.A.C. S.p.A., addetto al controllo delle aree di parcheggio, la verifica sulla corretta occupazione degli stalli riservati ai PRM. All'uscita dal parcheggio, per usufruire della sosta a titolo gratuito, il PRM o il suo accompagnatore deve recarsi all'Info Point Parcheggi per: presentare il contrassegno di cui al D.P.R. 151/2012 insieme al proprio documento di riconoscimento e al ticket d'ingresso, riconsegnare la vetrofania e provvedere alla compilazione del modulo che sarà consegnato dagli operatori presenti all'Info Point Parcheggi. Essendo il citato contrassegno vincolato al trasporto del PRM e non al veicolo, in assenza del PRM si dovrà corrispondere l'intero importo maturato per la sosta effettuata, secondo le tariffe vigenti. La gratuità della sosta è prevista solo in presenza a bordo del titolare del contrassegno. In caso di sosta gratuita richiesta dall'accompagnatore, quest'ultimo avrà l'obbligo di dare evidenza dell'effettivo trasporto del passeggero con ridotta mobilità (ovvero disabile con permesso H), mediante esibizione del biglietto di viaggio aereo (in arrivo o partenza) o documentazione giustificativa adeguata e che dovrà coincidere con il periodo di permanenza all'interno dell'area di sosta. Qualora l'accompagnatore non fosse in grado di esibire o fornire tutte le informazioni necessarie e richieste, il passeggero a ridotta mobilità o chi per lui, sarà tenuto obbligatoriamente al pagamento della sosta alle tariffe parcheggio vigenti.

È fatta riserva, nel rispetto della Legge sulla Privacy, la facoltà di verificare l'autenticità del permesso di invalidità presentato presso la cassa parcheggi presidiata al fine dell'ottenimento della gratuità.

I passeggeri PRM che arrivano in auto possono usufruire di 2 ulteriori stalli dedicati (uno all'esterno della Sala Amica e l'altro agli arrivi all'interno dell'area Pick-Up), previa richiesta autorizzazione di permanenza nella ZTC (Zona a Traffico Controllata) tramite il **modulo online: https://www.aeroportodinapoli.it/it/passeggeri-a-ridotta-mobilita**

Parking

45 free dedicated parking spaces are available at the Multi-storey car park. At the parking entrance, Passengers with Reduced Mobility, holder of the specific badge in accordance with Presidential Decree 151/2012, can call the special assistance staff at the dedicated
columns located before the entrance barrier. After parking, a special sticker must be requested at the Car Parks Info Point, presenting the badge as per D.P.R. 151/2012 issued by the Municipality to which the passenger belongs and his own I.D. or passport. The sticker has to be placed visibly inside the car. Such a sticker will enable GE.S.A.C. S.p.A. staff, in charge of controlling the parking areas, to verify the correct occupation of the reserved parking spaces. On leaving the car park, in order to use the parking area free of charge, the PRM or the accompanying person must go to the Car Parks Info Point to present the badge, in accordance with Presidential Decree 151/2012, together with the I.D. or passport and the entrance ticket, return the sticker and fill in the form that will be handed out by the operators. As the above-mentioned badge is bound to the transport of the PRM and not to the vehicle, in the absence of the PRM , the full amount accrued for the parking carried out, according to the rates in force, must be paid.

Free parking is provided only in the presence of the badge holder on board. In the case of free parking requested by the accompanying person, the latter shall be obliged to provide proof of the actual transport of the passenger with reduced mobility (i.e. disabled person with an H permit), by showing the flight ticket (arriving or departing) or suitable supporting documentation, which must coincide with the period of stay within the parking area. Should the accompanying person be unable to show or provide all the necessary and requested information, the passenger with reduced mobility or whoever on his or her behalf, will be obliged to pay the parking fee at the current parking rates.
It is reserved, In compliance with the Privacy Law, the right is reserved to verify the authenticity of the disability permit presented at the manned parking counter in order to obtain the free-of-charge.
PRM passengers arriving by car can take advantage of 2 additional dedicated parking spaces (one outside the Sala Amica and the other at the arrivals inside the Pick-Up area), subject to requesting authorisation to stay in the ZTC (Controlled Traffic Zone) using the **online form:**
https://www.aeroportodinapoli.it/en/prm

Arrivo in aeroporto

Al tuo arrivo in aeroporto puoi attivare il servizio di assistenza chiamando da uno dei punti di chiamata presenti nelle aree aeroportuali, dal banco di accettazione del tuo volo o puoi recarti direttamente in Sala Amica.

Sono disponibili i seguenti punti di chiamata:
- Ingresso Terminal/Partenze
- Parcheggio Multipiano
- Fermata Alibus
- Parcheggio P Bus

I passeggeri con disabilità, seppur autonomi nel viaggio, possono essere accompagnati in tutte le aree aeroportuali, fino ai controlli di sicurezza, da un proprio accompagnatore non viaggiante.

Consulta la Mappa per conoscere dove sono i punti di chiamata e la Sala Amica.

Arriving at the airport

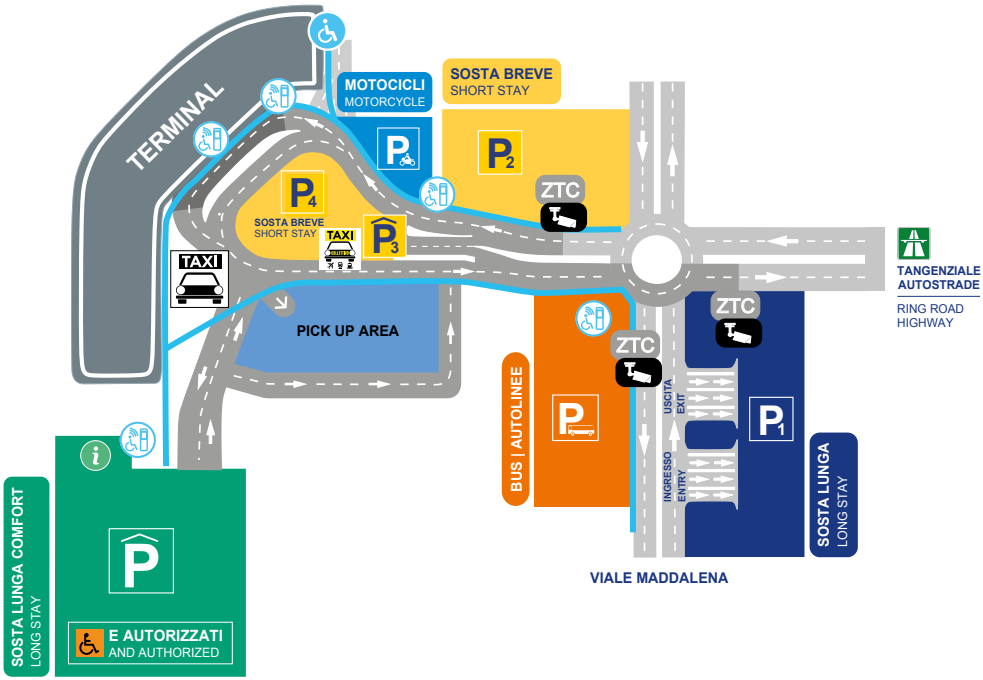
Upon your arrival at the airport, you can activate special assistance services through one of the CALL POINTS, from your flight check-in desk, or go for registration to Sala Amica.

CALL POINTS:

- Terminal Entrance/Departures;
- Parking Multipiano;
- Alibus bus stop;
- PBus parking.

During assistance not travelling relative/friend may accompany departing Passengers with disabilities, although independent in their journey, may be accompanied in all airport areas up to security checkpoints by their own non-travelling companion.

Check the map to find out where the call points and the Special Assistance Lounge- Sala Amica- are located.



PUNTI DI CHIAMATA
CALL POINTS

PERCORSO ACCESSIBILE
PATH FOR DISABLED

SALA AMICA
SPECIAL ASSISTANCE LOUNGE

INFO POINT PARCHEGGI
PARKING INFO POINT

TAXI COLLETTIVO
SHARED TAXI

Sala Amica

Sale di attesa dedicate ai passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità

Sono disponibili in aeroporto due “Sala Amica”, una nell’area prima dei controlli di sicurezza, al piano terra, in prossimità del check-in 55 e un’altra dopo i controlli di sicurezza, al piano terra, in prossimità del gate A1.

Presso le sale puoi trovare:

- Presenza di personale qualificato
- Bagni accessibili a persone con disabilità
- Monitor voli
- Distributori di bibite e snack

Sala Amica

Special Assistance Lounge

Two Sala Amica lounges are available in the Terminal/ground floor, before security checks (near to Check-in desk 55) and after security checks (near Gate A1).

In Sala Amica you can find:

- Qualified staff
- Dedicated toilets
- Flight monitors
- Refreshments vending machines

Terminal piano terra

- Partenze (prima dei controlli di sicurezza)
- Partenze (dopo i controlli di sicurezza)
- Arrivi

Terminal ground floor

- Departure (before security check)
- Departure (after security check)
- Arrivals

Area di Riconsegna Bagagli

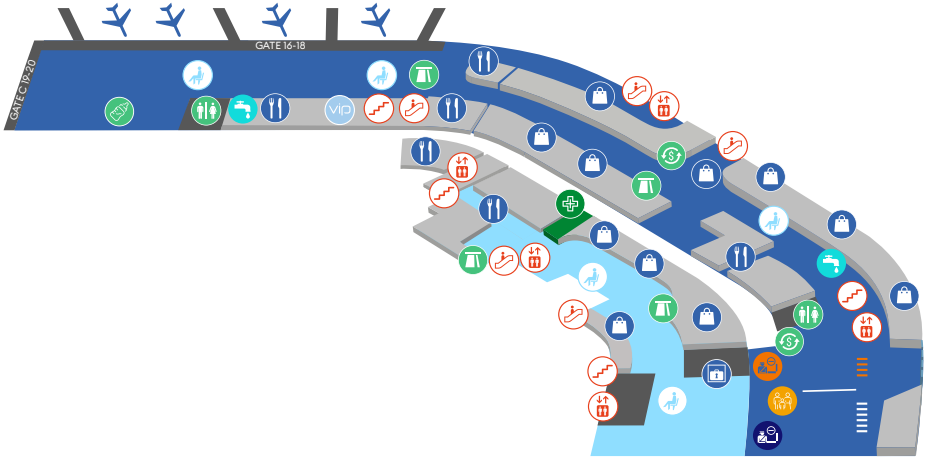
Informazioni Information	**Toilettes** Restrooms	**Anagrafe** Registry office	**Biglietteria** Ticket counter	**Bagagli Smarriti** Lost &Found	**Sala Amica** Sala Amica	**Farmacia Parafarmacia** Pharmacy/ Drugstore	**Presidio Sanitario** Medical service	**Welcome Area** Welcome Area	**Sala D'attesa** Waiting room
Bancomat Atm ATM	**Ufficio Cambi** Bureau de Change	**Tax Refund** Tax Refund	**Ritiro Bagaglio** Baggage claim	**Varco Bagagli Extrasize** Oversized baggage drop off	**Trolley Portabagagli** Trolley Luggage rack	**Postazione Allattamento** Nursing room	**Polizia** Police	**Controllo Passaporti** Passport control	**Dogana** Customs
Food & Beverage Food & Beverage	**Negozi** Shops	**Rent Car** Rent Car	**Agenzia di Viaggi** Travel agency	**Ascensore** Elevator	**Scale Mobili** Escalator	**Scale** Stairs	**Audio induction loop** Audio induction loop	**Acqua** Water	

Terminal primo piano

- Partenze (prima dei controlli di sicurezza)
- Partenze (dopo i controlli di sicurezza)

Terminal first floor

- Departures (before security checks)
- Departures (after security checks)



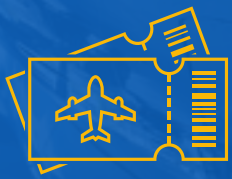
Bancomat Atm	Toilettes	Ufficio Cambi	Tax Refund	Postazione Allattamento	Polizia	Controllo Sicurezza	Vip Lounge	Farmacia Parafarmacia	Acqua
ATM	Restrooms	Bureau de Change	Tax Refund	Nursing room	Police	Security checkpoint	Vip Lounge	Pharmacy/ Drugstore	Water

Food & Beverage	Negozi	Deposito Bagagli	Ascensore	Scale Mobili	Scale	Fast Track	Sala D'attesa	Security Family lane
Food & Beverages	Shops	Left luggage	Elevator	Escalator	Stairs	Fast Track	Waiting room	Security Family lane

L'assistenza è riservata a passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità, a supporto delle operazioni di check-in, controlli di sicurezza, imbarco e sbarco dall'aeromobile, controlli di frontiera/passaporti, ritiro del proprio bagaglio.

Special assistance is reserved for passengers with reduced mobility o disabilities by supporting them in check-in, security, boarding and disembarking, border controls and baggage collection processes.

Imbarco/Sbarco



Per quanto possibile, cercheremo di garantire la presenza di eventuale accompagnatore in tutte le fasi di assistenza. Durante il trasferimento dal Terminal all'aeromobile e viceversa sono utilizzati mezzi speciali con numero limitato di posti. Pertanto laddove non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

Bagaglio

Si raccomanda di portare nella cabina dell'aereo il bagaglio indispensabile e spedire in stiva eventuali altri bagagli, poiché un numero o peso eccessivo potrebbe rendere più difficili i servizi di assistenza non essendo essi comprensivi di attività di facchinaggio.

Ossigeno a bordo

I passeggeri che necessitano di ossigeno durante il viaggio devono notificarlo in anticipo al momento della prenotazione del volo. La compagnia aerea potrà stabilire se i passeggeri possono portare il proprio ossigeno.

Boarding/Disembarking

As far as possible, we will try to ensure the presence of any accompanying person at all stages of assistance. Special vehicles with a limited number of seats are used during boarding/disembarking operations. Therefore, where it is not possible to ensure the presence of an accompanying person, we will organise the service in order to reduce any inconvenience.

Luggage

We kindly invite you to carry in the cabin only essential luggage and send any other luggage in the hold as an excessive number or weight could make assistance services more difficult as they do not include porterage.

Oxigen on board

Passengers who require oxygen during their journey must notify the airline in advance when booking their flight. The airline may determine whether passengers may bring their own oxygen.

Persone cieche o con difficoltà della vista

Sia nelle aree interne sia esterne del terminal sono presenti:

- Percorsi per ipovedenti e mappe tattili
- Ascensori dotati di tasti in Braille e sistema audio indicante l'arrivo al piano
- Mappe tattili presso toilette dedicate

Persone sorde o con difficoltà di udito

Sono presenti impianti di amplificazione ad induzione magnetica atti a consentire ai portatori di protesi acustiche o impianto cocleare, previa attivazione del "T-coil" o "bobina telefonica", la piena comprensibilità dei servizi informazioni:

- In Sala Amica area check-in
- Al banco informazioni presso il controllo passaporti in area imbarchi
- In area partenze extraSchengen

Autismo

L'Aeroporto Internazionale di Napoli aderisce al progetto ENAC "Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto", promosso in collaborazione con FISH Campania e volto a facilitare il percorso in aeroporto e il viaggio aereo delle persone autistiche.

Per rendere l'esperienza di viaggio più tranquilla è possibile effettuare, con il supporto di personale opportunamente formato, una visita dell'aeroporto nei giorni precedenti la partenza, simulando tutta l'esperienza della partenza dal salone check-in all'area imbarchi. Puoi prenotarla dal sito **https://www.aeroportodinapoli.it/it/autismo**

Le visite sono organizzate dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9.00 - 16.00.

Blind or visually impaired persons

The airport, inside and outside the Terminal, is been fitted with:

- Tactile paths
- Lifts equipped with Braille buttons and audio signals
- Tactile maps in dedicated toilettes

Deaf or hard-of-hearing persons

Audio induction loop systems are available in the following points:

- Sala Amica, before check-in area
- Information desk at passport control departure lounge
- Extra-Shengen Departures area

Autism

Naples International Airport joined the project introduced by ENAC(Italian Civil Aviation Authority), called "Autism- Moving through the airport" promoted in collaboration with FISH, aimed at facilitating airport and air travel for autistic persons.
It is possible to visit the airport on days before your flight, with qualified staff, simulating the entire departure experience from the check-in lounge to the boarding area. You can book the Airport visit from site
https://www.aeroportodinapoli.it/en/autism
Airport visits are planned: Monday to Friday, 9:00 – 16:00.

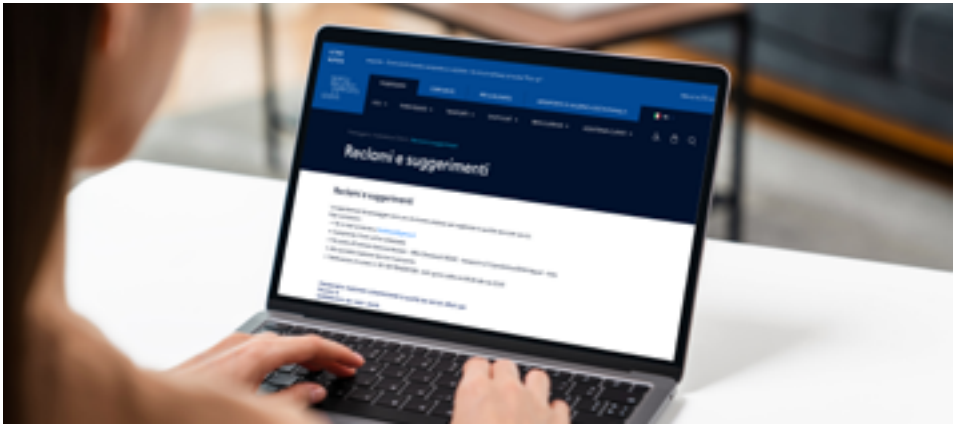
Diritti del Passeggero

Puoi consultare le informazioni riguardanti i diritti delle persone a ridotta mobilità e con disabilità all'indirizzo: **https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri-mobilita-ridotta-prm**

Reclami

Le segnalazioni dei passeggeri sono uno strumento prezioso per migliorare la qualità dei nostri servizi.
Puoi contattarci:

- Compilando il modulo online accessibile al seguente link: **https://www.aeroportodinapoli.it/it/reclami-e-suggerimenti**
- Per posta all'indirizzo Gestione Reclami - Uffici Direzionali GESAC - Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli – Italy
- Al Banco informazioni in aeroporto



Passenger Rights

Informations about rights of passengers with reduced mobility or disability are available on web site: **https://www.enac.gov.it/en/passengers/**

Feedback

Passengers' feedback are a precious tool to monitor the quality of our services. You can contact us:

- Filling in the form online at: **https://www.aeroportodinapoli.it/en/feedback**
- By email at the following address: Gestione Reclami - Uffici Direzionali GESAC - Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli – Italy
- At the Information Desk

Emergenza

In caso di emergenza (evacuazione, incendio, ecc.) secondo quanto previsto dal piano per le emergenze di Gesac, saranno attivate segnalazioni visive, sirene a suono continuo e messaggi vocali attraverso i quali passeggeri saranno informati dello stato di emergenza e sulle aree ove portarsi.
I messaggi vocali saranno riprodotti mediante sottotitoli visualizzabili sui monitor presenti nelle varie aree dell'aerostazione.
Di seguito sono riportate le posizioni dei "Luoghi Calmi", individuate quali aree da raggiungere in caso di emergenza.

Emergency

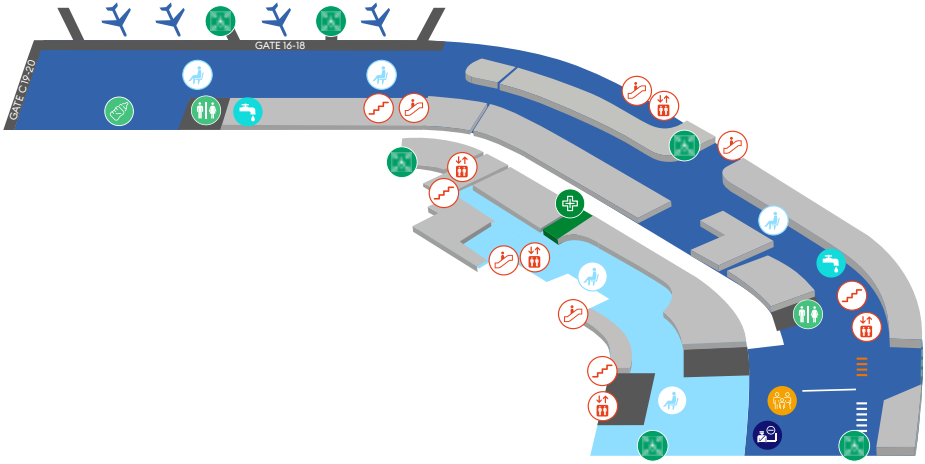
In the event of an emergency (evacuation, fire, etc.) in accordance with Gesac's emergency plan, visual warnings, continuous sound sirens and voice messages will be activated, , informing passengers of the state of emergency and the areas to go to.
Voice messages will be played through subtitles that can be displayed on monitors in the various areas of the terminal.
Please and find below are the locations of the "Calm Places", identified as areas to be reached in case of emergency.

Terminal primo piano

- Partenze (prima dei controlli di sicurezza)
- Partenze (dopo i controlli di sicurezza)

Terminal first floor

- Departure (before security check)
- Departure (after security check)



Toilettes	Polizia	Controllo Sicurezza	Farmacia Parafarmacia	Sala D'attesa	Security Family lane
Restrooms	Police	Security checkpoint	Pharmacy/ Drugstore	Waiting room	Security Family lane

Ascensore	Scale Mobili	Scale	Acqua	Luoghi calmi
Elevator	Escalator	Stairs	Water	Calm Places

Contatti

Per informazioni contatta:
- Sala Amica: **specialcare@gesac.it**
- Customer Service: **info@gesac.it**
- Tel. 081-7896259 tutti i giorni dalle 09.00 alle 17.00

La tua opinione conta

Compila il questionario di gradimento per aiutarci a migliorare

Contacts

For further information on the services offered to disabled and/or reduced mobility passengers:
- Sala Amica: **specialcare@gesac.it**
- Customer Service: **info@gesac.it**
- Ph. 081-7896259, every day, from 09.00to 17.00

Your opinion matters

Please fill in the questionnaire to help us improve our services.

Rev. 01 del 31/01/2025

NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS

GESAC