

La nuova edizione della Carta dei Servizi pubblicata da Gesac BAA e' in distribuzione da oggi in aeroporto

La Carta dei Servizi 2002 – che rappresenta per il passeggero il più importante strumento di verifica del livello qualitativo offerto dal gestore aeroportuale, quando usufruisce dei servizi ed utilizza le infrastrutture dell'Aeroporto Internazionale di Napoli – è da oggi in distribuzione.

L'opuscolo è suddiviso in tre sezioni principali: breve **presentazione** sulla finalità della carta e sul ruolo e le responsabilità degli enti aeroportuali, **tutela del cliente** (inclusa un'apposita sezione sui "diritti del passeggero" relativa ai possibili inconvenienti legati al viaggio come ritardo o cancellazione del volo, overbooking ecc.) e **qualità dei servizi offerti**.

La Carta stabilisce i tempi e le modalità di erogazione di tutti i servizi forniti dal gestore aeroportuale e dagli altri operatori aeroportuali (riconsegna bagagli, attesa al check-in, disponibilità di carrelli portabagagli e parcheggi auto) e contiene tutti gli indicatori di qualità che la Gesac BAA si impegna a rispettare (si vedano ad esempio le tabelle su regolarità del servizio, comfort e pulizia, servizi informazione al pubblico e aspetti comportamentali del personale).

Lo standard qualitativo dei servizi viene, oltreché attraverso frequenti sondaggi, quotidianamente monitorato dal personale preposto, proprio allo scopo di verificare costantemente il grado di soddisfazione del cliente ed individuare le aree deboli che meritano maggiore attenzione da parte della società di gestione.

La Carta dei Servizi 2002 rappresenta per l'Azienda un efficace strumento di **confronto con i clienti** che sono invitati a verificare ed esprimere suggerimenti e commenti tesi a migliorare costantemente il livello di qualità dei servizi offerti.

All'opuscolo, come lo scorso anno, è inoltre allegata la "**Guida dei servizi**" – una **pratica guida tascabile** – che contiene informazioni su: lista dei servizi offerti, numeri utili, le indicazioni sui principali collegamenti e consigli di viaggio (documenti, peso bagagli consentito, oggetti non ammessi a bordo).

La Carta con allegata l'utile guida è disponibile presso gli appositi dispenser siti all'interno dell'aerostazione. Per riceverla è possibile inviare una richiesta a: Gesac BAA Customer Service Management –Viale F. Ruffo di Calabria 80144 Napoli - tel. 081-7896.259 / e-mail: customer_service@gesac.it oppure scaricarla direttamente da internet all'indirizzo: www.gesac.it/carta_servizi