



Trieste
Airport
Friuli Venezia
Giulia

Carta Dei Servizi 2018
20^a edizione
Service Charter 2018
20th edition

triesteairport.it



SEZIONE I PART 1

01 Società di gestione e Carta dei Servizi

Airport Operator and Service Charter

02 Politica di attenzione all'ambiente

Environmental Policy

03 Guida ai servizi

Services guide

Distanze Distances from the airport

Collegamenti Getting here

Polo Intermodale Intermodal Hub

Internet Internet

Parcheggi Car parks

Autonoleggio Car rental

Partenze Departures

Arrivi Arrivals

Passeggeri a Ridotta Mobilità Reduced-mobility Passengers

Servizi aggiuntivi Additional services

Fly Very Good Club Fly Very Good Club

Aviazione Generale General aviation

Compagnie Aeree Airlines

Numeri utili Useful numbers

SEZIONE II PART 2

04 Indicatori valorizzati

Key indicators

SEZIONE III PART 3

05 Suggerimenti e reclami

Suggestions and complaints

Nice to fly you

SEZIONE I PART 1



SOCIETÀ DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI

AIRPORT OPERATOR AND SERVICE CHARTER

Trieste Airport – Friuli Venezia Giulia: ecco chi siamo.

Unico scalo aereo aperto al traffico commerciale della regione Friuli Venezia Giulia, il Trieste Airport occupa un posto di primo piano nel sistema dei trasporti regionali e delle aree vicine.

La società di gestione Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA, titolare della gestione dello scalo dal 1997, è una società a socio unico (la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia).

Con un organico di circa 120 persone impiegate ed un indotto occupazionale totale stimabile in circa 2.500 addetti, rappresenta un'importante realtà nel tessuto economico regionale, oltre che un'opportunità di crescita e sviluppo del territorio. La Società ha ottenuto da ENAC la certificazione al "Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti", che attesta la conformità delle infrastrutture aeroportuali e dell'organizzazione del gestore ai requisiti che garantiscono la sicurezza delle operazioni nonché la Concessione per la Gestione Quarantennale dell'Aeroporto di Trieste (dal 2007). Per Aeroporto FVG SpA si aprono nuove prospettive, anche a lungo termine, di sviluppo del traffico, dei servizi e delle infrastrutture.

L'Aeroporto è intanto impegnato in continui interventi di miglioramento delle infrastrutture e costante rinnovo dei mezzi, per offrire sia ai vettori che ai passeggeri, una sempre più alta qualità del servizio.

Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.a. quale gestore aeroportuale è il soggetto cui, tra l'altro è affidato il compito di:

- amministrare e gestire le infrastrutture e gli impianti aeroportuali;
- assicurare la presenza dei servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando e controllando le attività dei vari operatori presenti nell'aeroporto;
- fornire tempestive notizie all'ENAC, all'ENAV, ai vettori ed agli altri enti interessati in merito a riduzioni del livello del servizio e ad interventi



sull'area di movimento dell'aeroporto, nonché sulla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione aerea afferenti al sedime in concessione, ciò anche al fine di una corretta e tempestiva informazione agli utenti;

- assegnare, sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con ENAV, le piazzole di sosta agli aeromobili;
- assicurare l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non interferire con l'attività di movimentazione degli aeromobili.

Il ruolo del gestore si esplicita, inoltre, nell'assicurare l'accesso alle infrastrutture aeroportuali secondo criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità, affinché tutti gli operatori privati assicurino condizioni di attività operative in sicurezza adeguate agli standard fissati per lo scalo.

This is Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA.

Trieste Airport – Friuli Venezia Giulia, located in Ronchi dei Legionari (Gorizia), is one of the leading transport infrastructures in the region and in its catchment area.

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA is the company that has been running the airport since 1997 and the Friuli Venezia Giulia Region is its single shareholder. The company employs about 120 people, while indirect employment is quantified in more than 2.500 jobs. As a matter of fact, Trieste Airport plays an important role as driver for local economy and employment, with further room and opportunities of growth and development. Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA was acknowledged by ENAC – the Italian Civil Aviation Authority – as a certified Airport Operator, in compliance with Italian regulations on airport management, safety and security. After Aeroporto FVG SpA was awarded with the forty-year-long concession for the management of Trieste Airport in 2007: since then, new opportunities, also in long-term, have opened up for the development of traffic, services and infrastructures.

Trieste Airport is thus committed to restless improvement, while its infrastructures have been undergoing continuous implementations, providing higher and higher service standards for the Customers,

both airlines and passengers.

Tasks of Aeroporto FVG SpA, as airport operator, are:

- airport infrastructures management;
- provision of airport handling and ground services (as direct provider or as third-party co-ordinator);
- provision of prompt information to ENAC (Italian Civil Aviation Authority), ENAV (Italian Air Traffic Authority), airlines and other airport service providers on any changes in service levels or anything affecting normal airport operations in order to reduce service disruptions;
- aircraft stands assignment, in co-ordination with ENAV and under ENAC control, for aircraft on the apron;
- vigilance on correct, regular and safe movement of apron vehicles and staff.

Aeroporto FVG SpA is then committed to grant airport services access to any private operator in compliance with the principles of efficiency, transparency and equity, so that operations and procedures are carried out safely and respecting the standards set for this airport.

La Carta dei Servizi: il segno tangibile di un impegno costante.

La Carta dei servizi, prevista dalla normativa per tutte le organizzazioni che forniscono servizi pubblici, è giunta quest'anno alla ventesima edizione; con essa Trieste Airport e la società di gestione Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. si impegnano direttamente con il passeggero in un percorso di miglioramento continuo, effettuando monitoraggi periodici su numerosi parametri (indicatori della qualità). Tra gli indicatori considerati alcuni sono relativi a servizi erogati direttamente dalla società di gestione, altri sono indicatori di servizi erogati da altri soggetti.

Le rilevazioni riguardano sia la qualità erogata (misurazioni oggettive) che quella percepita (interviste ai passeggeri sul grado di soddisfazione) e vengono svolte da una società esterna, a garanzia dell'obiettività dei dati raccolti.

In conformità ai criteri concordati tra ENAC ed Assaeroporti, i dati di seguito esposti rappresentano i risultati ottenuti lo scorso anno e gli obiettivi per l'anno in corso relativamente agli indicatori individuati.



Rappresentano un estratto del documento inviato ad ENAC prima della pubblicazione del presente documento, per la verifica della completezza ed affidabilità degli stessi.

The Service Charter: a token of our commitment.

Trieste Airport and Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA effort to improve quality standards is constant and means that the company has to monitor and pay attention to what customers say and think about the services provided. While the company regularly monitors services performance and satisfaction levels, airport operators, as any other company supplying a public utility service, have to publish, by law, a yearly service monitor report, called Service Charter.

With this brochure – this is the 20th edition of the Trieste Airport Service Charter – Aeroporto FVG SpA commits itself with the passenger to constant, restless improvement of services. The Charter contains a series of parameters or indicators that refer to both those services that are directly supplied and managed by Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA and those services provided by third party contractors working at the airport.

The indicators refer to recorded figures and to the goals to be achieved in the future as planned and set by the company and originate from a significant sample of actual performance measurements (usually 'time') and perceptions of service quality by passengers (customer satisfaction survey). To grant its impartiality, performance indicators and surveys are recorded and carried out by an external and independent company. In compliance with ENAC and Assaeroporti (Italian Airports Association) regulations, the following indicators present the results achieved last year and the target for the current year. This charter is a sort of executive summary of a more extensive document already validated and approved by ENAC.



POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

ENVIRONMENTAL POLICY

L'aeroporto e l'ambiente.

L'impegno alla salvaguardia dell'ambiente, unitamente all'attenzione alla sicurezza ed alla qualità dei servizi erogati, è enunciato già nella prima parte della politica societaria.

La mission che Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. si è definita, nel ricoprire il ruolo di gestore totale dello scalo, è:

Divenire il punto di riferimento nel sistema della mobilità regionale attraverso l'offerta di servizi aeroportuali ad alto contenuto di qualità e sicurezza, recitando un ruolo attivo anche nel pro-cesso di internazionalizzazione della regione. Coniugare con efficienza le esigenze di mobilità aerea delle persone e delle aziende con uno sviluppo sostenibile del territorio.

Dalla mission, così come definita, risulta che la sicurezza rappresenta un presupposto fondamentale nello sviluppo del business aziendale, perseguito congiuntamente alla qualità del servizio erogato ed alla riduzione degli impatti indesiderati delle attività aeroportuali sull'ambiente.

Questa attenzione all'ambiente si concretizza in attività concrete, inserite nelle attività di pianificazione e realizzazione degli investimenti. Sono state sviluppate negli anni attività di razionalizzazione energetica con la realizzazione di un impianto fotovoltaico sulla copertura dei terminal, un ulteriore impianto fotovoltaico nelle aree dei parcheggi landside e con l'utilizzo di lampade a led a basso consumo nell'impianto di illuminazione dell'aerostazione e dei parcheggi esterni.

All'interno del parcheggio a pagamento è disponibile di un punto di ricarica per auto elettriche, con l'obiettivo di promozione della mobilità elettrica.

Sono inoltre già avviate le attività finalizzate alla realizzazione del nuovo impianto di raccolta delle acque meteoriche del piazzale aeromobili. Sono attivi tavoli congiunti con ARPA e gli enti territoriali limitrofi per la gestione dell'impatto acustico delle attività aeroportuali.

Nella pratica relativa al contratto di programma, il collegato piano ambientale prevede di proseguire nell'efficientamento energetico dello scalo, mediante installazione di illuminazione a led aggiuntiva.

The airport and the environment.

The commitment to an environmentally sustainable development, as well as to safety and security is rooted in the mission statement of the company.

The mission of Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA as an airport operator is:

Become the mobility hub of the region supplying safe and secure airport services and playing an active role in improving international connectivity of the region. Efficiently support and meet local travel demand with a sustainable approach to the development of the area.

This mission statement clearly confirms the value that the company places on safety, security and environmental sustainability for mitigating the externalities its business development might imply.

And this statement has been put in practice day by day in planning and finalising investments, with a particular effort on reducing energy consumption: in this context, a fotovoltaic system for the production of green electricity has been installed on the roof of the cargo terminal, a second new fotovoltaic power plant has been installed in the landside parking area and most of the traditional light bulbs of the airport and its car parks have been replaced by new energy-efficient LED bulbs. Last but not least, the airport car park is provided also with a special recharge point for electric cars in order to promote electro mobility.

While works for a new apron rainwater recovery plant are in their final planning stage, permanent working groups and committees have been set up with ARPA – the Regional Environmental Agency – and the local communities for airport noise monitoring, reporting and mitigation.

In the current new investments plan due to be approved by the Italian CAA, the Company commits itself towards a further energy-saving approach, planning the installation of additional LED-light bulbs throughout the airport.





GUIDA AI SERVIZI

SERVICES GUIDE

Viaggiare comodi e sicuri, affidandosi a chi sa garantire efficienza, puntualità e comfort, è importante.

Per questo il primo impegno del Trieste Airport è garantire ai propri passeggeri una sempre più accurata qualità del servizio.

Come ormai consuetudine, la Carta è corredata da una Guida, con informazioni utili su tutte le attività ed i servizi presenti in aeroporto.

When travelling, nothing is more important than a comfortable and safe journey, with the provision of efficient and reliable services.

This is the reason why Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA – the company running Trieste Airport – is committed to top services for its Customers. The Service Charter includes also a guide to airport services, providing helpful information on the whole range of services offered at Trieste Airport.

Trieste Airport, vicino di viaggio preferito.

Trieste Airport - Friuli Venezia Giulia si trova in posizione strategica tra l'Alto Adriatico e le Alpi Orientali, con un bacino d'utenza internazionale che si estende, oltre alla regione Friuli Venezia Giulia, anche a Veneto, Slovenia, Croazia e Carinzia.

Trieste Airport, the airport on your doorstep.

Trieste Airport is strategically located as a gateway to the multi-national region where the Upper Adriatic meets the Eastern Alps, with a catchment area stretching well behind the borders of Friuli Venezia Giulia, into Veneto, Slovenia, Croatia and Carinthia.

Distanze · Distances from the airport

REDIPUGLIA (autostrada / motorway)	km	2
AQUILEIA	km	13
GRADO	km	23
GORIZIA	km	28
TRIESTE	km	40
UDINE	km	41
LIGNANO SABBIAORO	km	65
CAPODISTRIA / KOPER (SLO)	km	65
PORTOROSE / PORTOROŽ (SLO)	km	79
PORDENONE	km	83
FIUME / RIJEKA (HR)	km	108
TREVISIO	km	120
LUBIANA / LJUBLJANA (SLO)	km	122
VENEZIA / VENICE	km	132
TARVISIO (confine / border AUSTRIA)	km	133
KLAGENFURT (A)	km	200
CORTINA D'AMPEZZO	km	200



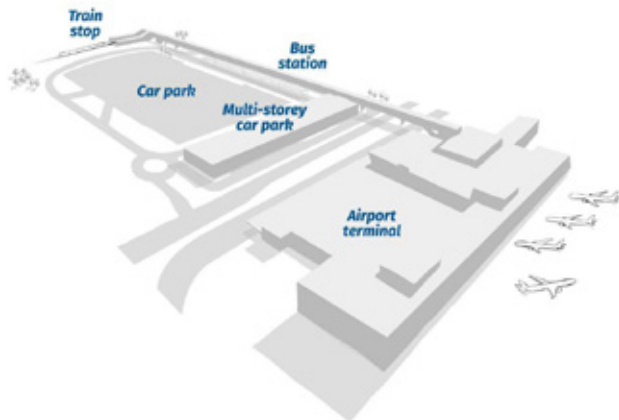
COLLEGAMENTI GETTING HERE

Trieste Airport, comodo da raggiungere.

L'Aeroporto è facilmente raggiungibile sia dalla Strada Statale 14 Trieste-Venezia, che dall'Autostrada A4 Trieste-Venezia, uscita "Redipuglia", che dista solo 2 km dallo scalo.

Trieste Airport, within easy reach.

Trieste Airport is easily accessible from its catchment area, thanks to a road network based on the trunk road SS14 Trieste-Venice, and on the A4 Motorway Trieste-Venice (with the "Redipuglia" exit, just two kilometres off the airport).



In Autobus.

Servizio di autobus extraurbano diretto APT (Linee 1-26-51-52 da/per Trieste, Udine, Gorizia, Grado, Monfalcone). I biglietti sono in vendita presso le autostazioni cittadine (dal lun. al sab.) oppure in aeroporto, presso: i punti vendita APT (biglietterie automatiche) situati all'interno, nell'area arrivi, ed all'esterno del terminal presso la stazione Bus del polo intermodale e presso l'ufficio informazioni turistiche (area arrivi all'interno del terminal). Per orari e tariffe consultare www.aptgorizia.it (Numero Verde 800 955957). Coincidenze per altre città sono disponibili presso le autostazioni di Trieste e Udine.

By Bus

Direct Coach services (No. 1-26-51-52) operated by APT (to/from Trieste, Udine, Gorizia, Grado, Monfalcone). Tickets are on sale at the city centre coach stations (Mondays to Fridays) and at the airport: at the APT corners (automatic machines for self-ticketing) located in the Arrivals hall and, outside, at the new bus stop in front of the terminal and at the tourist information counter (inside the terminal, Arrivals area). Updated coach schedules are available on www.aptgorizia.it (free phone - domestic calls only - 800 955957). Connections to other destinations are available at Trieste and Udine coach stations.

In taxi.

I taxi sono disponibili all'esterno del lato arrivi dalle 08.00 alle 24.00. Per migliorare la qualità del servizio e l'informazione ai passeggeri, Il Consorzio Taxi Aeroporto FVG ha installato presso il punto Radio-Taxi dell'area Arrivi un sistema automatico per la prenotazione delle vetture che, tramite il rilascio di uno scontrino, comunica con esattezza al cliente i tempi d'attesa e numero del taxi prenotato.

È possibile accedere al servizio anche telefonando al numero delle INFORMAZIONI TAXI +39.0481.778000.
Per il servizio di noleggio con conducente, il numero è invece +39.331.9887412

By taxi

Taxis are available outside the terminal (arrival hall), from 08.00 to 24.00. In the arrivals hall, the taxi operator - Consorzio Taxi Aeroporto FVG has a computerised taxi booking system for information and automatic bookings. Taxi information is available calling the number +39.0481.778000. Chauffeur service is available calling the number +39.331.9887412

In auto

- Da/per TRIESTE lungo l'Autostrada A4 o la Strada Statale 14 (Monfalcone – Duino – Sistiana).
- Da/per UDINE lungo l'Autostrada A4 ed A23 o Strada Statale 56 (Gradisca d'Isonzo – Manzano – Buttrio).
- Da/per SLOVENIA/CROAZIA lungo l'Autostrada A4 verso Trieste, proseguendo fino al valico di Ferneti (Opicina).
- Da/per l'AUSTRIA lungo l'Autostrada A4/A23 verso Udine, proseguendo verso Tarvisio fino al valico di Coccau.

By car

- From/to TRIESTE via the Motorway A4 or the trunk road SS14 (Monfalcone – Duino – Sistiana).
- From/to UDINE via the Motorways A4 and A23 or the trunk roads SS305 and SS56 (Gradisca d'Isonzo – Manzano – Buttrio).
- From/to SLOVENIA/CROATIA via the Motorway A4 to Trieste up to the Ferneti border crossing (Opicina).
- From/to AUSTRIA via the Motorways A4 and A23 to Udine/Tarvisio up to the Coccau border crossing.

In treno

La nuova fermata ferroviaria di Trieste Airport è collegata direttamente al terminal da una passerella coperta di 400 metri provvista di tapis roulant. I biglietti possono essere acquistati presso la biglietteria dell'aeroporto ed alle biglietterie automatiche all'interno del terminal e presso la fermata ferroviaria. Info orari e tariffe su: www.trenitalia.com. Vi si fermano treni regionali, interregionali, nazionali ad alta velocità ed internazionali. I principali collegamenti plurigiornalieri sono:

- Trieste Centrale
- Udine via Cervignano
- Venezia

By train

The new railway station of Trieste Airport is directly linked to the Air Terminal by a 400-metre-pedestrian bridge equipped with moving walkways. Tickets can be purchased at the airport ticket counter or at the automatic machines for self-ticketing located inside the air terminal and at the railway station. The station is served by local, intercity, high-speed and international trains. The main destinations are:

- Trieste Centrale
- Udine via Cervignano
- Venice





POLO INTERMODALE MULTY-MODAL HUB

Il Polo Intermodale annesso all'Aeroporto di Trieste, inaugurato il 19 marzo 2018, è uno delle principali infrastrutture trasportistiche della Regione Friuli Venezia Giulia. Esso rappresenta la volontà di realizzare un punto strategico che integri il sistema di trasporto pubblico locale ed extraurbano. L'infrastruttura è un'opera pubblica, realizzata con finanziamenti che derivano da fonti comunitarie e regionali, funzionale al miglioramento dell'accessibilità aeroportuale.

Il progetto, predisposto dall'Ufficio di piano della Società di Gestione Aeroporto Friuli Venezia Giulia Spa, si sviluppa a partire dalla linea retta rappresentata dalla passerella pedonale aerea che, dopo aver attraversato la strada statale, collega l'aerostazione ai parcheggi, alla stazione degli autobus e alla fermata del treno.

Questa struttura include una fermata ferroviaria, un'autostazione per sedici linee, un parcheggio con capacità di 1.500 posti auto, di cui 500 in autosilo multipiano. In questo contesto il Polo consente l'interscambio tra i vari mezzi di superficie (bus, auto e treno), permettendo il miglioramento del sistema di trasporto pubblico e migliorando il servizio di mobilità passeggeri in Friuli Venezia Giulia.

While this facility – mainly funded by the Region and by the EU – will definitely improve airport accessibility.

The Multi-modal Hub, as part of Trieste Airport, is one of the main transport infrastructures of the Friuli Venezia Giulia Region. It aims, above all, at integrating all the different transport modes of the regional transportation system, allowing an easy and smooth air-rail-road modal interchange.

This infrastructure, set out by Aeroporto FVG SpA, is based on a simple design of a mid-air pedestrian walk-way connecting the airport terminal to the new car parks, the bus station and the railway station.

The new facility includes a new railway station, a 16-bay bus station and new car parks for up to 1,500 cars (with a multi-storey car park hosting 500 parking spaces). In this context, the Hub grants also modal interchange among all the different modes of surface transport (bus, car or train) for an overall benefit and improvement of local and regional mobility.





INTERNET

WWW.TRIESTEAIRPORT.IT

Il sito web di Trieste Airport consente di controllare la situazione dei voli in arrivo e in partenza in tempo reale; sono inoltre disponibili tutti i dati sulla Società, i servizi offerti, i collegamenti ed i mezzi pubblici per raggiungere lo scalo, nonché sulle compagnie aeree che fanno scalo a Trieste.

Vi si trovano anche informazioni sulle iniziative promozionali per i frequent flyer ed i link diretti ai principali siti turistici. Dall'estate 2017 è inoltre possibile acquistare online i servizi di parcheggio ed ingresso in sala VIP lounge.

Trieste Airport è presente pure sui principali Social Network: per essere sempre aggiornato sull'aeroporto ed i suoi servizi o per avere qualche spunto di viaggio, segui le pagine di "Trieste Airport" su Facebook, Instagram e Twitter.

Il servizio di connettività interna WIFI per apparati mobile ("TRS-AIRPORT") è disponibile in aeroporto in forma gratuita e la copertura è estesa a tutte le aree del terminal passeggeri.

The Trieste Airport website has a real-time flight status section in addition to extensive facts, figures and information on the airport, its activities, services and airlines; sections dedicated to frequent fliers, promotions and local tourism are also available. From summer 2017 is possible to buy online parking services and VIP lounge entrance.

Trieste airport is also present on the leading social networks: keep up-to-dated on airport information and travel hints by visiting the "Trieste Airport" Facebook, Twitter and Instagram pages. Free WIFI connectivity ("TRS-AIRPORT") is available inside the airport terminal.



PARCHEGGI CAR PARKS

Dove parcheggiare

L'aeroporto dispone di quattro parcheggi adiacenti al terminal - che hanno una capacità complessiva oltre 1.000 posti auto - e di 2 aree parcheggio presso il polo intermodale annesso a Trieste Airport di cui una coperta di 500 posti auto e un'area di 1000 posti auto.

Ogni parcheggio è poi provvisto di spazi appositamente riservati ai disabili. I parcheggi per soste lunghe e medie P1 e P2 sono situati a est dell'aerostazione, il nuovo parcheggio P3 è situato a est adiacente all'ingresso lato partenze mentre il parcheggio per soste brevi, P4 è situato di fronte all'aerostazione passeggeri con ulteriore implementazione di 25 posti a ovest dell'aerostazione. Il parcheggio multipiano coperto P7 si trova di fronte al terminal oltre la Strada Statale SS14 ed è direttamente collegato al terminal dalla passerella coperta sopraelevata. Il parcheggio P8 è il parcheggio con maggiore capacità, offre ai passeggeri 1000 posti auto presso il polo intermodale fronte terminal. Presso il Parcheggio P1 è inoltre disponibile una colonnina di ricarica per auto elettriche.

I parcheggi TRIESTE AIRPORT sono acquistabili online.

INFORMAZIONI PARCHEGGI +39.0481.474487 - +39.333.1862982

Parking at the airport

The four airport car parks next to the air terminal can accommodate more than 1,000 vehicles; in front of air terminal airport provides other two car parks in the intermodal hub: a multy-storey car park which can accommodate 500 vehicles and a car park area with 1000 park places. Every car park is provided with dedicated lots for reduced-mobility people. Long and medium term P1 and P2 car parks are located to the east of the terminal, P3 car park is new and is the closest car park to the terminal, while the short-stay car park P4 is located in front of the

terminal and other 25 car places will be open to the west – arrivals hall of the terminal. At P1 there is also an electric car recharge point. New online parking booking reservation available.

TRIESTE AIRPORT PARK TEAM +39.0481.474487 - +39.333.1862982



AUTONOLEGGIO CAR RENTAL

Gli uffici delle maggiori compagnie di autonoleggio si trovano presso l'area arrivi e sono aperti in concomitanza con gli arrivi dei voli.

At the airport (arrivals area) there are branches of the main car rental companies that are open according to flight schedules.







AVIS	+39.0481.777085	avisautonoleggio.it
AUTOVIA	+39.348.0916040	autovia.it
EUROPCAR	+39.0481.778920	europcar.it
HERTZ	+39.0481.777025	hertz.it
LOCAUTO	+39.0481.778572	
numero verde	800.833.328	locautorent.com
MAGGIORE	+39.0481.474569	
call centre	199.151.120	maggiore.it
SICILY BY CAR	numero verde 800.334.440	autoeuropa.it
WIN RENT	+39.0481.774836	winrent.it

MAPPA DEI PARCHEGGI

PARKING MAP



Servizi Aeroportuali Airport Services

-  **Arrivi**
Arrivals
-  **Partenze**
Departures
-  **Fast Track**
-  **Parceggio Rent-A-Car**
Rent-A-Car Parking
-  **Taxi**
-  **NCC**
Chauffeur Service

Trasporti Transportation

-  **Bus**
-  **Parceggi**
Car Parks
-  **Treni**
Trains

Servizi Services

-  **Cassa automatica**
Automatic Cashpoint
-  **Corsia Telepass**
-  **Colonnina ricarica elettrica**
E-car Charging Station

Garantire ai passeggeri spazi e servizi in linea con gli standard internazionali ed offrire una scelta sempre più ampia di destinazioni sono tra gli obiettivi primari della Società di gestione dell'aeroporto Trieste Airport -Friuli Venezia Giulia.

Il terminal può ospitare 2 milioni di passeggeri annui, ed è dotato di 13 banchi check-in, 9 Gates, due pontili telescopici di imbarco-sbarco in quota dei passeggeri, un'attrezzata sala congressi, 2 sale meeting ed una confortevole sala VIP Lounge.

The mission of Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA is to guarantee spaces and services at the highest international standards to its Customers offering a wider and wider choice of direct flights.

The terminal, with a capacity of about 2 million passengers per year, has 13 check-in desks, 9 boarding gates, 2 passenger loading bridges, congress and conference facilities and a comfortable VIP Lounge.



PARTENZE DEPARTURES

TRIESTE AIRPORT, PARTIRE AVVANTAGGIATI.

TRIESTE AIRPORT, A GOOD WAY TO START YOUR JOURNEY.

Biglietteria

Situata presso l'area partenze, emette biglietti aerei per tutte le destinazioni ed è aperta al pubblico tutti i giorni dalle 05.35 alle 19.00 (e comunque in coincidenza con i voli di linea in partenza) o il sabato e la domenica fino alle 18.30. La biglietteria di Trieste Airport emetterà biglietti per tutte le tipologie di trasporto disponibili presso TRIESTE AIRPORT: treni, aerei ed abbonamenti parcheggio. +39 0481-773232

Ticket office

The ticket office is located in the departures hall and issues tickets to any destination worldwide. The office is open daily from 05.35 to 19.00 (18.30 on Saturdays and Sundays), in any case, before the departure of any scheduled flight. The ticket office will issue tickets for all transport: train, air tickets and parking tickets. +39 0481-773232

Check-in

Per alcune compagnie aeree è possibile effettuare l'accettazione utilizzando i servizi di web check-in, mobile check-in o self check-in. Coloro che invece effettuano l'accettazione presso i banchi dell'aeroporto devono presentarsi entro i seguenti orari:

- **Voli nazionali:** 30' prima della partenza
- **Voli internazionali:** 40' prima della partenza o comunque secondo le disposizioni di compagnia.

In caso di presentazione al di fuori dei tempi previsti o in assenza della documentazione richiesta, non sarà autorizzato l'imbarco.

Check-in

For some airlines, web check-in, mobile check-in or self-check-in services are available. Passengers who check-in at airport desks shall report to:

- **Domestic flights:** 30' before scheduled departure
- **International flights:** 40' before scheduled departure

Check-in times may however vary according to airlines.

The handling agent has the right to deny the boarding to those passengers who fail to report to the check-in counter within the above timings or without the required documentation.

INFORMAZIONI BAGAGLI

LUGGAGE INFORMATION

Bagaglio in stiva

Quantità e modalità di trasporto in stiva del bagaglio dipendono dai vettori, dalla classe e dalla destinazione. Si raccomanda quindi di informarsi anticipatamente, presso la compagnia aerea utilizzata, sulle relative disposizioni.

Hold luggage

Luggage regulations change according to the airline, the class of service and the destination. Therefore, for further and detailed information, please check with the airline before the date of the flight.

Bagaglio a mano

Ogni passeggero può portare al seguito un solo bagaglio: per i diversi vettori possono essere in vigore disposizioni particolari, per cui si raccomanda di informarsi anticipatamente presso la compagnia. Per motivi di sicurezza si ricorda che è proibito trasportare nel bagaglio a mano qualsiasi oggetto appuntito o tagliente di uso comune, come posate, coltellini, taglierini, rasoio, forbici, limette per unghie, ferri da calza, nonché spray di ogni tipo.

Hand luggage

Usually, each passenger can carry on board only one piece of hand-luggage. Since carriers may have different luggage rules, it is necessary for the passenger to check with the airline whether specific luggage regulations do apply.

Household cutlery, knives (penknives, household knives), box cutters, knitting needles, nail files, nail clippers, razor blades, scissors, as well as any kind of spray, are NOT allowed to be carried in the hand luggage onto the aircraft.

NORMATIVA SUL TRASPORTO DEI LIQUIDI

Solo una piccola quantità di liquidi è ammessa nel bagaglio a mano, purché contenuta in recipienti aventi ciascuno una capacità massima di 100 ml. (3.4. Oz.) o 100 g., inseriti in sacchetti di plastica trasparente richiudibili di capacità non superiore a 1 litro o di dimensioni massime di 18x20 cm per ogni passeggero. Per liquidi deve intendersi gel, paste, lozioni, miscele di sostanze liquide/solide, contenuto di recipienti pressurizzati, ad esempio dentifricio, gel per capelli, bevande, minestre, sciroppi, profumi, schiuma da barba, aerosol e altri prodotti di analoga consistenza. Tali prodotti possono comunque essere trasportati nel bagaglio registrato. Nel caso i passeggeri abbiano la necessità di portare con sé a bordo medicinali e sostanze destinate a fini dietologici particolari, inclusi alimenti per bambini, potrebbero essere richiesti di dar prova dell'autenticità del prodotto.

Se opportunamente sigillati all'interno di un'apposita busta trasparente, sono ammessi anche i liquidi acquistati presso i duty free aeroportuali e/o in volo.

REGULATION FOR THE CARRIAGE OF LIQUIDS.

Only small quantities of liquids are allowed onto the aircraft in the hand luggage: they have to be carried in individual containers with a maximum capacity of 100 ml. (3.4 Oz.) or 100 g. each and held in a re-sealable transparent plastic bag of a capacity not exceeding 1 litre or a size of 18x20 cm. per each passenger. Liquids include: gels, pastes, lozions, liquid/solid mixtures and the contents of pressurised containers,

e.g. toothpaste, hair gel, drinks, soups, syrups, perfume, shaving foam, aerosol and other items of similar consistency. However such items may be transported with no limitation in the hold baggage. Should passengers need to bring on board medicines and special dietary requirements, including baby food, the security staff might ask them to prove the authenticity of the product. If sealed inside the dedicated transparent bags, liquids purchased at airport duty free or inflight are also permitted.

Per ulteriori informazioni su bagagli particolari, assistenze speciali, minori non accompagnati e trasporto di animali domestici, si prega di informarsi presso le compagnie aeree.

For any further information on special or outsize luggage, carriage of pets, special assistance or unaccompanied minors, Customers have to ask airlines for their regulations on the subject.



ARRIVI ARRIVALS

Arrivare al Trieste Airport è un piacere.

Le comodità delle moderne strutture aeroportuali, la gentilezza e professionalità del personale, la qualità dei servizi offerti, gli elevati standard di sicurezza, fanno di Trieste uno scalo affidabile da ogni punto di vista.

Arriving at Trieste Airport is always a pleasant experience, while the comfort of the terminal and staff skills make Trieste Airport reliable and safe.

Bagagli smarriti

L'ufficio assistenza bagagli è a disposizione dei passeggeri in caso di mancata riconsegna dei bagagli, che verranno rintracciati e riconsegnati secondo le disposizioni delle compagnie aeree.

La ricerca del bagaglio avviene in modo completamente informatizzato, pure con la possibilità di ricevere informazioni in tempo reale sul proprio bagaglio via SMS. (R.A.) **Telefono: +39.0481.778050**

L'ufficio è situato al piano terra, lato arrivi (area consegna bagagli).

Lost and Found

The Lost & Found counter can deal with any problem concerning missing or damaged luggage in compliance with airline regulations. The mishandled bag is electronically traced, and real time information is directly sent via SMS to the customer's mobile telephone.

Phone: +39.0481.778050 (Automatic). The office is located on the ground floor, arrivals side (luggage delivery area).

Informazioni turistiche

In aeroporto è attivo un punto informazioni dell'Agenzia Turismo FVG, a disposizione per tutti coloro che intendano visitare la regione.

Telefono +39.0481.476079

L'ufficio è situato al piano terra, lato arrivi.

Tourist information

At the airport there is a tourist information counter run by Promoturismo FVG (the Regional Tourist Board) for anyone who wants to visit the airport region. **Phone: +39.0481.476079**

The office is located on the ground floor, arrivals side.



PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

REDUCED-MOBILITY PASSENGERS

ASSISTENZA AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

Come previsto dal Regolamento UE 1107/2006, al Trieste Airport – Friuli Venezia Giulia viene garantita la piena accessibilità al trasporto aereo, senza discriminazioni e senza costi addizionali, a tutti i passeggeri con ridotta mobilità (PRM).

Informazioni pratiche

Per garantire un servizio rapido e adeguato alle proprie esigenze, una dettagliata richiesta di assistenza speciale deve essere notificata alla compagnia aerea all'atto della prenotazione o comunque non oltre 48 ore prima della partenza. Tutti i parcheggi dell'aeroporto sono dotati di posteggi riservati ai PRM. E' necessario arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea e segnalare il proprio arrivo tramite uno degli appositi punti di chiamata presso i parcheggi dedicati, dove il passeggero riceverà assistenza. Il personale specializzato assisterà quindi il cliente nelle varie procedure aeroportuali, fino all'imbarco sul proprio volo. Allo stesso modo, una persona dedicata lo assisterà poi allo sbarco presso l'aeroporto di arrivo.

Servizi dedicati

- Una "Sala Amica", sala d'attesa dedicata e riservata, nella zona pubblica del terminal al piano terra, dotata di un apposito apparecchio telefonico per la richiesta di assistenza;
- posti auto riservati adiacenti agli ingressi dell'aerostazione, con punti di chiamata e rampe, tali da rendere possibile l'accesso a tutte le aree ed i servizi aeroportuali;
- percorsi interni ed esterni senza barriere, con porte ad apertura automatica;
- servizi igienici senza barriere architettoniche;
- esercizi commerciali accessibili senza barriere architettoniche;

- quattro “Punto Amico”: aree di attesa riservate ai PRM situate presso le sale d’imbarco;
- quattro punti di chiamata per avvisare del proprio arrivo il personale dedicato (un punto per parcheggio, un punto all’entrata del terminal ed uno in “Sala Amica”);
- percorsi tattili, con punti informazioni in Braille, per non vedenti ed ipovedenti;
- ascensori con pulsantiera in Braille;
- disponibilità di sedie a rotelle e di un mezzo sollevatore (“Ambulift”) per imbarco/sbarco delle sedie a rotella dall’aeromobile;
- personale formato per l’assistenza ai PRM;
- sito internet e pagina ufficiale Facebook con aree ad alta visibilità dedicate alle informazioni per i passeggeri PRM.;
- sito internet consultabile in versione accessibile ai diversamente abili che necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari, secondo gli standard internazionali in materia.

PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY) ASSISTANCE

According to the EU 1107/2006 Regulation, Trieste Airport – Friuli Venezia Giulia grants free and dedicated assistance to passengers with reduced mobility (PRMs).

Useful information

In order to grant quick and efficient assistance to PRMs, the airline has to receive a special and detailed assistance request (notification) at the time of booking or, at least, no later than 48 hours prior departure. In addition to that, onto intra-EU flights, unless there are technical limitations, if notification takes place no later than 48 hours prior departure, airlines have to carry, at no additional costs, medical equipment and up to two mobility devices (i.e. wheelchair or crutches).

The airport has dedicated PRM car parking areas, to the East and to the West of the terminal. It is very important to report at the airport within the timings suggested by the airline, informing the dedicated staff by ringing the “assistance calling station” bells located at the car parks and waiting there for assistance.

The staff will assist the customer throughout the whole airport proce-

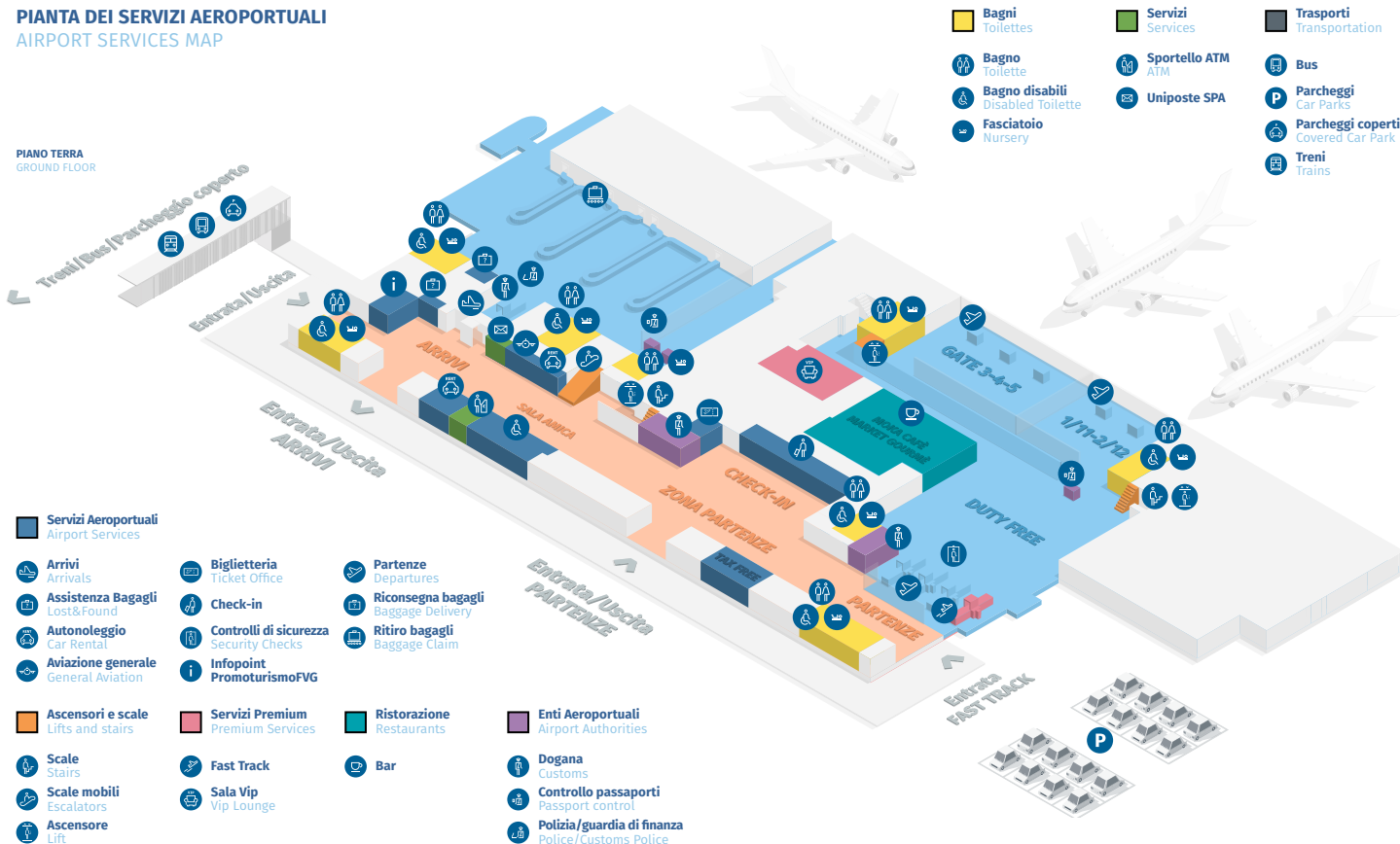
dures, until she/he boards the aircraft in the most appropriate way. The customer will be met and assisted by the dedicated staff also at her/his arrival.

Dedicated services

- A dedicated PRM meeting and waiting room called “Sala Amica”, located in the public area of terminal on the ground floor and well sign-posted;
- dedicated car parking spaces;
- barriers-free premises with automatic sliding doors disabled toilets;
- barriers-free shops, bars/restaurant;
- PRM meeting points: four dedicated areas at boarding gates;
- four assistance calling stations where to ask for assistance by dedicated staff (two stations at the car parks, one at the terminal entrance and one inside the “Sala Amica”);
- tactile guiding system itineraries, with Braille information points, for blind and visually impaired people;
- lifts with Braille keyboards;
- available wheelchairs and an “Ambulift” device for wheelchair embarkation and disembarkation;
- trained staff dedicated to PRM assistance;
- website and Facebook page with high-visibility areas dedicated to PRM information;
- accessible website (also in high contrast version) for visually impaired users according to international standards.

PIANTA DEI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES MAP

PIANO TERRA
GROUND FLOOR



Servizi Aeroportuali
Airport Services

- Arrivi
Arrivals
- Assistenza Bagagli
Lost&Found
- Autonoleggio
Car Rental
- Aviazione generale
General Aviation

Ascensori e scale
Lifts and stairs

- Scale
Stairs
- Scale mobili
Escalators
- Ascensore
Lift

- Biglietteria
Ticket Office
- Check-in
- Controlli di sicurezza
Security Checks
- Infopoint
PromoturismoFGV

Servizi Premium
Premium Services

- Fast Track
- Sala Vip
Vip Lounge

- Partenze
Departures
- Riconsegna bagagli
Baggage Delivery
- Ritiro bagagli
Baggage Claim

Ristorazione
Restaurants

- Bar

Enti Aeroportuali
Airport Authorities

- Dogana
Customs
- Controllo passaporti
Passport control
- Polizia/guardia di finanza
Police/Customs Police

Bagni
Toilets

- Bagno
Toilette
- Bagno disabili
Disabled Toilette
- Fasciatoio
Nursery

Servizi
Services

- Sportello ATM
ATM
- Uniposte SPA

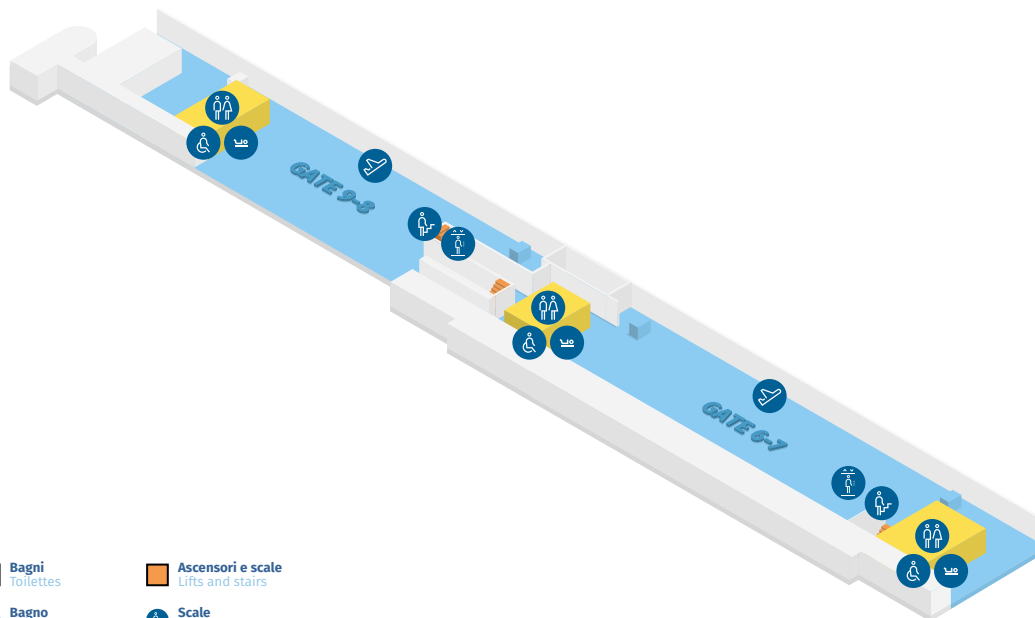
Trasporti
Transportation

- Bus
- Parcheggio
Car Parks
- Parcheggi coperti
Covered Car Park
- Treni
Trains

PIANTA DEI SERVIZI AEROPORTUALI

AIRPORT SERVICES MAP

PIANO INTERMEDIO
MEZZANINE FLOOR



 **Servizi Aeroportuali**
Airport Services

 **Bagni**
Toilettes

 **Ascensori e scale**
Lifts and stairs

 **Partenze**
Departures

 **Bagno**
Toilette

 **Scale**
Stairs

 **Bagno disabili**
Disabled Toilette

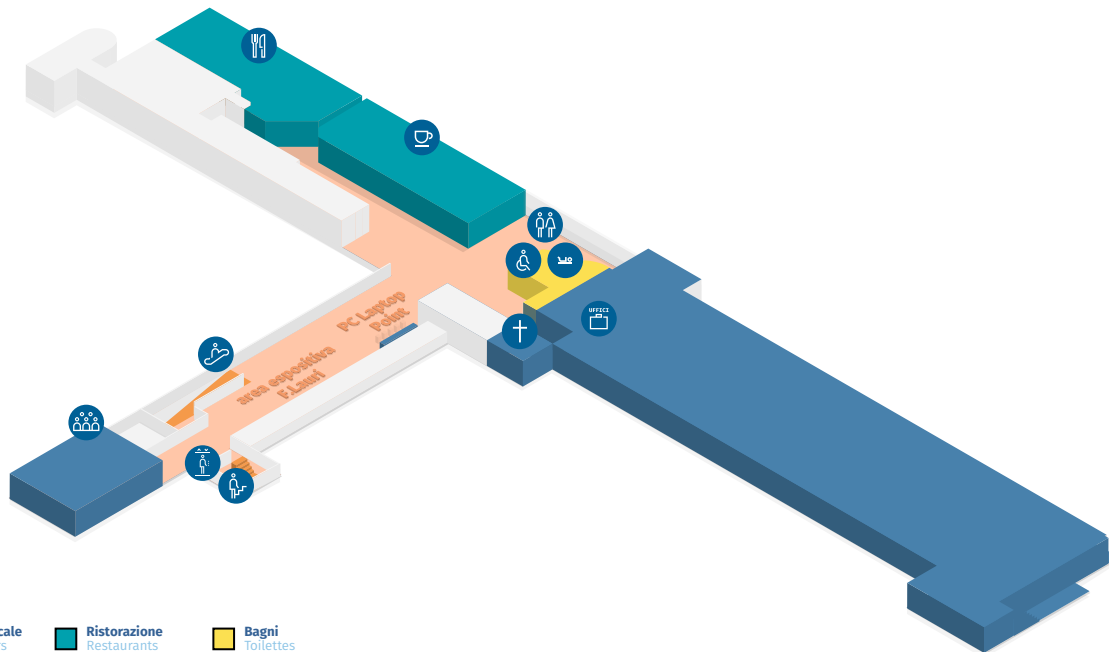
 **Ascensore**
Lift
















 **Fasciatoio**
Nursery

PIANTA DEI SERVIZI AEROPORTUALI

AIRPORT SERVICES MAP

PIANO PRIMO
FIRST FLOOR



- | | | | |
|---|--|--|--|
|  Servizi Aeroportuali
Airport Services |  Ascensori e scale
Lifts and stairs |  Ristorazione
Restaurants |  Bagni
Toilets |
|  Sala di preghiera
Prayer Room |  Scale
Stairs |  Bar |  Bagno
Toilette |
|  Uffici Aeroportuali
Airport Offices |  Scale mobili
Escalators |  Ristorante
Restaurant |  Bagno disabili
Disabled Toilette |
|  Sala convegni
Conference Room |  Ascensore
Lift | |  Fasciatoio
Nursery |



PARTENZE Departures

ASSISTENZE PRENOTATE BOOKED ASSISTANCES

80% dei passeggeri entro 80% of passengers within 10'

90% dei passeggeri entro 90% of passengers within 20'

100% dei passeggeri entro 100% of passengers within 30'

ASSISTENZE NON PRENOTATE NON BOOKED ASSISTANCES

80% dei passeggeri entro 80% of passengers within 25'

90% dei passeggeri entro 90% of passengers within 35'

100% dei passeggeri entro 100% of passengers within 45'

ARRIVI Arrivals

ASSISTENZE PRENOTATE BOOKED ASSISTANCES

80% dei passeggeri entro 80% of passengers within 5'

90% dei passeggeri entro 90% of passengers within 10'

100% dei passeggeri entro 100% of passengers within 20'

ASSISTENZE NON PRENOTATE NON BOOKED ASSISTANCES

80% dei passeggeri entro 80% of passengers within 25'

90% dei passeggeri entro 90% of passengers within 35'

100% dei passeggeri entro 100% of passengers within 45'



SERVIZI ADDIZIONALI

ADDITIONAL SERVICES

La “Sala Calligaris” Vip Lounge

Esclusiva e raffinata, la nuova “Sala Calligaris” – la VIP lounge dell’Aeroporto di Trieste – è il luogo ideale dove trascorrere l’attesa del proprio volo conciliando relax e lavoro. La sala, di 120 metri quadrati, è situata oltre i controlli di sicurezza (corridoio verso i gate 8 e 9), in prossimità dei gate, per assicurare un accesso veloce all’imbarco. La lounge offre un ambiente estremamente accogliente e riservato, interamente concepito con particolare attenzione verso le esigenze del passeggero, con un food-corner Illy Caffè ed i migliori vini regionali proposti da ERSA.

I servizi offerti nella Sala Calligaris sono:

- Area confortevole e riservata
- Salotto dedicato per massimo relax
- Food corner Illy Caffè con snacks e drinks
- Degustazione vini regionali proposti da ERSA
- Connessione WIFI gratuita e illimitata
- Office area con 2 Mac
- Consultazione di riviste e quotidiani nazionali e internazionali
- Aggiornamento voli in tempo reale
- TV Satellitare
- Prese per ricarica laptop e cellulari

L’accesso alla lounge è riservato ai membri del FVG Club, ai membri di alcuni programmi frequent flyer delle compagnie aeree e dei lounge access providers.

I passeggeri possono acquistare l’ingresso online su www.triesteairport.it oppure presso la biglietteria dell’aeroporto.

The “Sala Calligaris” Vip Lounge

The exclusive and stylish ‘Sala Calligaris’ – the VIP lounge of Trieste Airport – is the ideal place for relaxing before your flight: this cozy 120-square-metre lounge is located after the Security checkpoint, on the way to Gates 8 and 9 for a quick access to aircraft boarding. In this comfortable, quiet and stress-free environment, designed to meet the needs and expectations of our most demanding Customers, passengers can either work or simply relax, enjoying the Illy Caffè food-corner products or tasting the top-tier local wines proposed by ERSA.

The complimentary services offered in our Sala Calligaris lounge are:

- Reserved and quiet area
- Comfortable relax armchairs
- Illy Caffè food-corner with snacks and drinks
- Local wines selection proposed by ERSA
- Free and unlimited WIFI connectivity
- An office-area with 2 Apple Mac workstations
- Free magazines and newspapers
- Real-time flights status
- Satellite TV
- Laptop and telephone charging points

The lounge access is reserved to all the FVG Club members, selected airline FFP members and lounge access providers. All the other passengers can purchase an entry ticket online, or at the airport ticket counter.

Sala convegni

Attrezzata con i più moderni dispositivi audiovisivi, è situata al primo piano dell’aerostazione e può ospitare fino a 90 persone.
Per informazioni e prenotazioni: +39.0481.773314

Conference room

The airport state-of-the-art conference room is located on the first floor and can host up to 90 people. This is the ideal place for conferences and is provided with the most modern IT and audio-visual equipment.
Information and bookings: +39.0481.773314

Sale riunioni

Al primo piano dell'aerostazione si trovano due sale riunioni la Sala Cividale e la Sala Aquileia attrezzate per incontri di lavoro in un ambiente discreto ed appartato.

Entrambe le sale godono di una magnifica vista sul piazzale aeromobili ed hanno una capacità di 12 posti a sedere ciascuna.

Per informazioni e prenotazioni: +39.0481.773314

Meeting rooms

The airport has two meeting rooms "Sala Cividale" and "Sala Aquileia" suitable for business meetings to be held far from the noisy environment of the terminal. Both rooms can host up to 12 people and overlook the apron. Information and bookings: +39.0481.773314

Sportello ATM

In zona land side al piano terra, di fronte alla scala mobile, è disponibile uno sportello ATM per effettuare operazioni bancarie. Il servizio è attivo 7 giorni su 7, in linea con gli orari di apertura e chiusura dello scalo.

ATM point

Land side, front of the escalator is available an ATM point of the Banca Popolare di Cividale to withdraw cash. The service is operational daily until the last flight from Trieste Airport.

Sportello Postale Uniposte SpA

In area arrivi land side è disponibile lo sportello di Uniposte SpA, fornitore di molteplici servizi rivolti al passeggero tra cui: servizi postali e di spedizione, vendita accessori di telefonia e cancelleria, assicurazioni e consulenza, sistemi di pagamento, servizi Finanziari, viaggi e vacanze, telecomunicazioni.

Uniposte SpA Post Office

Land side, at the arrival hall is available a post office of Uniposte SpA. This office provides multi services for passengers:

- Postal Services
- Postal delivery services

- Phone accessories
- Insurances and consultation
- Payment Systems
- Tour Operator services
- Telecommunications
- Financial Services

The service is operational daily from 9 AM to 6 PM.

Ristorazione

Trieste Airport dispone di un bar al piano terra nell'area partenze e di un ristorante panoramico con bar al piano superiore. Il bar al primo piano è aperto dalle 06.00 alle 20.30, mentre il bar al piano terra è aperto dalle 05.30 alle 19.00 circa. Il ristorante self-service è aperto dalle 11.00 alle 15.00 e dalle 18.00 alle 21.00 circa. Al di fuori di questi orari è possibile usufruire dei distributori automatici di snack e bevande, sempre attivi in varie aree dell'aerostazione.

Moka Cafè Gourmé - Air Side Partenze: +39.335.1736506

Moka Cafè - 1° Paino: +39.0481.777576

Ristorane Gusto: +39.0481.777576

Catering facilities

A bar is available in the departures hall, on the ground floor, while the self-service restaurant and its bar are located upstairs, on the upper floor. The bar on the upper floor is open from 06.00 until 20.30, while the bar on the ground floor is open from 05.30 until about 19.00. The self-service restaurant is open between 11.00 and 15.00 and between 18.00 and 21.00. Outside these opening hours, snacks and drinks vending machines are available inside the air terminal.

Moka Cafè Gourmé - Air Side Departures: +39.335.1736506

Moka Cafè - First floor: +39.0481.777576

Ristorane Gusto - First floor: +39.0481.777576



FVG CLUB FVG CLUB

FVG Club è un programma di fidelizzazione esclusivo, pensato per i passeggeri che più frequentemente utilizzano l'aeroporto di Trieste. A questi clienti speciali, Aeroporto FVG S.p.A. propone una serie di interessanti vantaggi per rendere ancora più piacevole e conveniente utilizzare i servizi offerti dall'aeroporto di Trieste. Entrare a far parte del TRS Club è facilissimo! E' infatti sufficiente presentare 12 carte d'imbarco relative ad altrettanti voli in partenza dal Trieste Airport in quattro mesi consecutivi. In alternativa è possibile acquistare la tessera.

**Per ulteriori informazioni consultare il sito internet
www.triesteairport.it**

The FVG Club is the exclusive frequent flier programme specially designed for the most valued Trieste Airport users. Club members are entitled to a series of attractive benefits making the choice of flying out of Trieste more pleasant and convenient.

Joining the TRS Club is easy!

You just need to produce 12 Trieste Airport boarding cards onto out-bound flights in 4 consecutive months. As an alternative it is possible to purchase the Card.

For more details and information visit www.triesteairport.it



AVIAZIONE GENERALE GENERAL AVIATION

L'Aviazione Generale ha a disposizione piazzole di sosta aeromobili dedicate ed una confortevole sala d'attesa riservata. E' gestita direttamente da Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA, che garantisce servizi quali l'assistenza ai piloti per piani di volo, meteo, pagamento diritti aeroportuali e D.U.V., parcheggio e tacchi, sghiacciamento aeromobili, trasporto con minibus dall'aereo all'aerostazione e viceversa.

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA is the handling company also for General Aviation. While there are dedicated aircraft stands and a comfortable crew lounge, General Aviation Handling Services include crew briefing and flight dispatching, airport fees payment, de-icing and technical assistance.

Passengers and crews have also a dedicated minibus for transfers to/from the terminal building and the apron.

Telefono / Phone

+39 0481 773304

+39 335 6321350

Fax

+39 0481 773304

Frequenza Radio Radio Frequency (ground)

VHF 131.75 Charlie Ronchi

SITA_TRSKWXH



COMPAGNIE AEREE AIRLINES

ALITALIA - www.alitalia.com

892 010 (dall'Italia_domestic calls)

+39 06 65649 (dall'estero_international calls)

LUFTHANSA - www.lufthansa.com

199 400 044 (dall'Italia_domestic calls)

+39 02 30301000 (sede italiana da altri paesi_Italian headquarters from other countries)

PRIMERA AIR - www.primeraair.com

+45 32820540

+354 5276000

RYANAIR - www.ryanair.com

895 589 5509 (dall'Italia_domestic calls)

895 569 8769 (dall'Italia_assistenza prioritaria_domestic calls, priority support)

+44 (0)871 2460000 (Iz Slovenije/Hrvatske_from Slovenia/Croatia)

0900 210 240 (Aus Österreich_from Austria)

VOLOTEA - www.volotea.com

895 895 44044 (dall'Italia_domestic calls)

+34 93 1220717 (Iz Slovenije/Hrvatske_from Slovenia/Croatia;

Aus Österreich_from Austria)



NUMERI UTILI TRIESTE AIRPORT TRIESTE AIRPORT USEFUL NUMBERS

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA

Via Aquileia 46, 34077 Ronchi dei Legionari (GO) Italy

www.triesteairport.it

info@triesteairport.it

Informazioni voli (R.A.) Flights information (automatic)

+39.0481.773224

Assistenza bagagli (R.A.) Lost and Found (automatic)

+39.0481.778050

Biglietteria Ticket Office

+39.0481.773232

Centro Direzionale Airport Management

+39.0481.777438

Merci Cargo

+39.0481.773258



NUMERI UTILI ENTI DI STATO USEFUL NUMBERS AUTHORITIES

Carabinieri

+39.0481.474575

Dogana Customs

+39.0481.778070

ENAC Italian Civil Aviation Authority

+39.0481.773243/241

ENAV Italian ATC Authority

+39.0481.771111

Guardia di Finanza Customs Police

+39.0481.779856

Polizia di frontiera Police

+39.0481.775136

Vigili del fuoco Fire Brigade

+39.0481.777555



INDICATORI VALORIZZATI KEY INDICATORS

SEZIONE II PART 2





INDICATORI VALORIZZATI

FATTORE DI QUALITÀ

Sicurezza del viaggio

Sicurezza personale e patrimoniale

Regolarità e puntualità del servizio

Su alcuni degli indicatori di regolarità del servizio influiscono variabili non totalmente controllate dal gestore aeroportuale (es.: ritardi in partenza condizionati da fattori meteo o da tratte precedenti giunte con ritardo, ecc.)

INDICATORE

UNITÀ DI MISURA

Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
E' in programma un ampliamento del servizio ai passeggeri offerto al varco di controllo, con la realizzazione di un accesso veloce Fast-track

Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
Si ritiene di poter consolidare il livello raggiunto lo scorso anno

Puntualità complessiva dei voli
Si ritiene di poter consolidare il livello raggiunto lo scorso anno

Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo
E' in fase di attivazione un nuovo sistema automatizzato per la gestione dei bagagli in partenza; in attesa di consolidarne la messa in esercizio, lo standard per il 2018 viene proposto in termini prudenziali

Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
Sono pienamente in esercizio i tre nuovi nastri di riconsegna bagagli; in considerazione di tale investimento, si ritiene di poter consolidare il risultato conseguito

Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
Sono pienamente in esercizio i tre nuovi nastri di riconsegna bagagli; in considerazione di tale investimento, si ritiene di poter consolidare il risultato conseguito

Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
Su questo indicatore influiscono alcuni fattori non pertinenti ad inefficienze dello scalo (es.: ritardata disponibilità di personale ed attrezzature), ma procedure operative legate all'utilizzo pontile telescopico e la procedura Delivery At Aircraft (DAA) per i bagagli a mano

Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
Si ritiene di poter consolidare il livello raggiunto lo scorso anno

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza

N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza

Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi

Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi

Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi

% di passeggeri soddisfatti

RISULTATO 2017

OBBIETTIVO 2018

2017 2018

91,4% 93,5%

95,6% 95%

90,5% 93%

0,08% 0,09%

14'10" 14'00"

18'12" 18'15"

4'38" 4'30"

91,8% 93%



INDICATORI VALORIZZATI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBBIETTIVO 2018
			2017	2018
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Si ritiene si poter consolidare anche per il 2018 il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	95,2%	95,0%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Si ritiene si poter consolidare anche per il 2018 il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	95,1%	95,0%
	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Si ritiene si poter consolidare anche per il 2018 il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	88,9%	91,5%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Si ritiene si poter consolidare anche per il 2018 il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	89%	90%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Non sono state riscontrate lamentele significative, si ritiene si poter consolidare il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	90,5%	95%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Sono stati realizzati investimenti cospicui di rinnovamento del terminal, per migliorare le condizioni di fruibilità dello scalo per il passeggero. Il dato dell'anno passato sconta l'impatto dei cantieri sul comfort in aeroporto, con il completamento dei lavori si conta di poter conseguire il miglioramento programmato	% di passeggeri soddisfatti	90%	97%
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Alla fine dello scorso anno è stato realizzato un potenziamento del wi-fi offerto nel terminal	% di passeggeri soddisfatti	70,4	78%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti Alla fine dello scorso anno sono stati incrementati i punti di ricarica	% di passeggeri soddisfatti	73,5%	78%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Nella stima dello standard 2018 sono stati considerati tutti coperti i voli in partenza, non coperti i voli in arrivo in tarda serata (in tale fascia oraria l'utenza dispone di distributori automatici di cibi e bevande)	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	85%	84%
Servizi aggiuntivi				



INDICATORI VALORIZZATI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBBIETTIVO 2018
			2017	2018
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Si conta di poter migliorare lo standard su questi indicatore con l'apertura di un nuovo punto retail dopo i varchi dei controlli di sicurezza	% di passeggeri soddisfatti	73,7%	85%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Va considerato che nel corso del 2017 il format di offerta del bar al primo piano è stato modificato in funzione delle esigenze evidenziate dalla clientela	% di passeggeri soddisfatti	73,8%	87%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti Sono stati posizionati nuovi modelli di distributori automatici con una maggior offerta di prodotti (inclusi ad esempio prodotti per celiaci) e l'introduzione di macchine tritarifiuti per bicchieri in plastica e lattine	% di passeggeri soddisfatti	74,4%	80%
Informazioni alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato Dopo il recente rinnovamento generale del sito web, sono previsti ulteriori adeguamenti del sito web per meglio rispondere alle esigenze del passeggero del polo intermodale (informazioni su bus, treni e servizi vari)	% di passeggeri soddisfatti	84,4%	84%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi E' stato installato un ledwall informativo aggiuntivo in area landside, lato arrivi, riportante gli orari voli in tempo reale. Con l'apertura del polo intermodale sono stati resi operativi ulteriori punti informativi con gli orari dei voli, oltre che dei treni e dei bus	% di passeggeri soddisfatti	85,9%	90%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Il completamento della riqualifica generale dello scalo e la realizzazione del polo intermodale sono stati accompagnati ad un generale miglioramento e razionalizzazione della segnaletica	% di passeggeri soddisfatti	90%	95%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Si ritiene si poter consolidare il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	91,9%	95%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Il completamento della riqualifica generale dello scalo e la realizzazione del polo intermodale sono stati accompagnati ad un generale miglioramento e razionalizzazione dei servizi di informazione al pubblico nelle aree aeroportuali. Si ritiene di poter consolidare il risultato conseguito lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	93,4%	93%



INDICATORI VALORIZZATI

RISULTATO 2017

OBBIETTIVO 2018

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	2017	2018
Servizi sportello / varco	Percezione sul servizio biglietteria Si ritiene di poter consolidare il dato ottenuto lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	91,3%	92%
	Tempo di attesa al check-in (voli full service) Si ritiene di poter consolidare il dato ottenuto lo scorso anno	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'08"	8'
	Tempo di attesa al check-in (voli charter e voli di linea low cost) Si ritiene di poter consolidare il dato ottenuto lo scorso anno	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15'38"	15'
	Percezione del tempo di attesa al check in Si ritiene di poter consolidare il dato ottenuto lo scorso anno	% di passeggeri soddisfatti	91,3%	93%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Il processo è soggetto a Variabili esterne, legate al contesto generale e non governabili da gestore; per tale ragione questo standard viene fissato in termini particolarmente prudenziali	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'29"	7'30"
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna La viabilità esterna all'aeroporto, lato landside, è stata recentemente ridisegnata	% di passeggeri soddisfatti	87,6%	90%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto E' stato realizzato il polo intermodale di fronte al terminal, che fornisce un collegamento organico tra la rete ferroviaria, la nuova stazione delle autocorriere e i nuovi parcheggi auto multipiano e a raso	% di passeggeri soddisfatti	78,6%	90%



INDICATORI VALORIZZATI

PRM	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBBIETTIVO 2018
				2017	2018
Efficienza dei servizi di assistenza	PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto *		Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'17"	7'50"
			Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'56"	17'
	PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *		Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati	3'37"	7'
			Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati	2'30"	15'
	Sicurezza della persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione *	% di passeggeri soddisfatti	100%	92%
		Percezione sulla adeguatezza della formazione del personale *	% di passeggeri soddisfatti	100%	92%
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali *	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale di informazioni essenziali	100%	95%	
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale *	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	95%	
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna *	% di passeggeri soddisfatti	98%	90%	

* Le rilevazioni relative agli indicatori sulle assistenze PRM non hanno uno storico consolidato, come per gli altri indicatori riferiti alla Carta dei Servizi. Per questo motivo gli standard vengono proposti con criteri prudenziali



INDICATORI VALORIZZATI

PRM

FATTORE DI QUALITÀ

Comunicazione con i passeggeri

Comfort in aeroporto

Aspetti relazionali
e comportamentali

INDICATORE

Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute *

Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM *

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM *

Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. *

Percezione sugli spazi dedicati per la sosta PRM (sala Amica) *

Percezione sulla cortesia del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *

Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *

UNITÀ DI MISURA

% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste

% di reclami ricevuti sul traffico totale PRM

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

RISULTATO 2017

OBBIETTIVO 2018

2017

2018

100%

92%

0%

0%

100%

90%

96%

95%

100%

92%

100%

92%

100%

92%

* Le rilevazioni relative agli indicatori sulle assistenze PRM non hanno uno storico consolidato, come per gli altri indicatori riferiti alla Carta dei Servizi. Per questo motivo gli standard vengono proposti con criteri prudenziali



KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2017 ACHIEVEMENT	2018 TARGET
			2017	2018
Journey security	Overall perception of passenger and hand-luggage security screening Service improvements are expected due to the planned opening of a security fast-track lane	Satisfied passengers (%)	91,4%	93,5%
Overall preception of personal safety and security	Overall preception of personal safety and security It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	95,6%	95%
Overall flights punctuality Some of the service reliability indicators are influenced by factors that are not always under the airport operator's control (as an example, but not limited to, departure delays due to bad weather conditions or to the late arrival of the incoming aircraft)	Overall flights punctuality It is expected to maintain last year's performance.	Punctual flights (% on total departing flights)	90,5%	93%
	Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival) A new automated Baggage Reconciliation System has recently entered service: while it has still to start operating at its full potential, the 2018 performance is conservatively estimated.	No. of missing bags on arrival / 1.000 departing passengers	0,08%	0,09%
	Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on Three new baggage reclaim carousels are currently in service: thanks to this new investment, it is expected to maintain last year's performance.	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	14'10"	14'00"
	Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on Three new baggage reclaim carousels are currently in service: thanks to this new investment, it is expected to maintain last year's performance.	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the last piece of luggage in 90% of cases	18'12"	18'15"
	Onboard waiting time for the first disembarking passenger This indicator is influenced by the Delivery-At-Aircraft (DAA) procedures and not by the airport efficiency (i.e. availability of staff and loading/unloading equipment).	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	4'38"	4'30"
	Overall perception of airport services reliability and punctuality It is expected to maintain last year's performance.	Satisfied passengers (%)	91,8%	93%



KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2017 ACHIEVEMENT	2018 TARGET
			2017	2018
Airport cleanliness	Perception of toilet tidiness and services It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	95,2%	95,0%
	Perception of terminal tidiness It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	95,1%	95,0%
Overall airport comfort	Perception of luggage trolleys availability It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	88,9%	91,5%
	Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	89%	90%
	Perception of air conditioning/heating efficiency No relevant complaints have been recorded: it is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	90,5%	95%
	Perception of the overall terminal comfort Heavy investments have been spent for the refurbishment of the passenger terminal in order to improve the overall passenger experience: the inconvenience caused by the renovation works therefore influenced the performance of last year. Since the refurbishment process is now complete, an improvement of the indicator is expected for 2018	Satisfied passengers (%)	90%	97%
	Perception of wi-fi connectivity inside the terminal At the end of 2017, service and coverage of the airport WIFI were improved	Satisfied passengers (%)	70,4	78%
Additional services	Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available) At the end of 2017, new charging plugs were installed	Satisfied passengers (%)	73,5%	78%
	Bar opening times convenience The 2018 expectations consider a full coverage of all flights except those arriving late in the evening: at this time of the day, drinks and snacks are available at the vending machines	% of incoming/outgoing passenger flights are compatible with the bar opening hours in the respective areas	85%	84%



KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2017	2018
			2017	2018
Additional services	Perception of availability/quality/prices of shops and newsagents' It is expected to improve this indicator with the opening of a new airside shop	Satisfied passengers (%)	73,7%	85%
	Perception of availability/quality/prices of bars/restaurants In 2017 the landside bar, located on the upper floor, changed its offer and format responding to customers' needs	Satisfied passengers (%)	73,8%	87%
	Perception of availability drinks/snacks vending machines (where available) New vending machines with a wider choice of drinks and snacks (also gluten-free) as well as recycling machines for plastic cups and glasses and for cans have been installed	Satisfied passengers (%)	74,4%	80%
	User-friendly and updated website After the overall redesign of the website, further enhancements are planned in order to meet the needs of the new customers of the multi-modal hub recently opened at the airport (bus, coach, train information, etc.)	Satisfied passengers (%)	84,4%	84%
	Perception of airport information points effectiveness A new led-wall for real-time flight arrivals information has been installed in the landside area of the arrivals hall. After the opening of the airport multi-modal hub, further flight, bus and train information screens have been installed throughout the whole facility	Satisfied passengers (%)	85,9%	90%
	Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness As part of the refurbishment of the air terminal and of the opening of the multi-modal hub, an overall improvement of the signposting has taken place	Satisfied passengers (%)	90%	95%
	Perception of (infopoint, security) staff skills It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	91,9%	95%
	Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility As part of the refurbishment of the air terminal and of the opening of the multi-modal hub, an overall improvement of the passenger information systems has taken place. It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	93,4%	93%

2017 ACHIEVEMENT

2018 TARGET



KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2017	2018
			2017 ACHIEVEMENT	2018 TARGET
Counters and servers	Perception of ticket counter services It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	91,3%	92%
	Check-in waiting times (full-service carriers) It is expected to maintain last year's performance	Waiting time in 90% of cases	8'08"	8'
	Check-in waiting times (charter and low-cost carriers) It is expected to maintain last year's performance	Waiting time in 90% of cases	15'38"	15'
	Perception of check-in waiting times It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	91,3%	93%
	Waiting times at the security check-point This process is subject to external constraints that do not fall under the responsibility of the airport operator; for this reason, the target is set conservatively	Waiting time in 90% of cases	4'29"	7'30"
Airport accessibility	Perception of the external sign-posting readability and effectiveness The airport access/egress roads have been completely redesigned	Satisfied passengers (%)	87,6%	90%
	Perception of the city centre – airport surface links The new airport multi-modal hub, with its railway and bus/coach stations and its two new car parks (one multi-storey), has been opened recently; it will definitely enhance the integration of air, road, public transport and rail	Satisfied passengers (%)	78,6%	90%



KEY INDICATORS

PRM

QUALITY STANDARD

Service efficiency

INDICATOR

UNIT

Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points, after assistance request *

Maximum waiting time in 90% of cases

Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points, after assistance request *

Maximum waiting time in 90% of cases

Booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembarkment of the last passenger *

Maximum waiting time in 90% of cases

Non-booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembarkment of the last passenger *

Maximum waiting time in 90% of cases

Personal safety

Perception of the PRM handling equipment efficiency *

Satisfied PRM passengers (%)

Perception on staff skills and capacities *

Satisfied PRM passengers (%)

Airport information

Accessibility: availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information *

Essential information accessible to PRMs on total essential information (%)

Exhaustiveness: availability of accessible information and instructions on services offered for PRMs on the overall information/instructions *

Accessible information/instructions on services offered for PRMs on total information/instructions (%)

Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting *

Satisfied PRM passengers (%)

2017 ACHIEVEMENT

2018 TARGET

2017

2018

6'17"

7'50"

8'56"

17'

3'37"

7'

2'30"

15'

100%

92%

100%

92%

100%

95%

98%

90%

100%

92%

* For PRM assistance indicators there are no past reference data as it happens for the other datasets presented in the Service Charter. For this reason they are conservatively estimated



KEY INDICATORS

PRM	QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2017 ACHIEVEMENT		2018 TARGET	
				2017	2018	2017	2018
	Information to passengers	Timely answers on total information requests *	Timely answers on total information requests (%)	100%	92%		
		Complaints on total PRM traffic *	Complaints (% on total PRM traffic)	0%	0%		
	Airport comfort	Perception of PRM assistance effectiveness *	Satisfied PRM passengers (%)	100%	90%		
		Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc. *	Satisfied PRM passengers (%)	96%	95%		
		Perception of the dedicated areas ("sala Amica") *	Satisfied PRM passengers (%)	100%	92%		
	Staff behaviour and attitude	Perception of PRM staff kindness *	Satisfied PRM passengers (%)	100%	92%		
		Perception of PRM staff skills *	Satisfied PRM passengers (%)	100%	92%		

* For PRM assistance indicators there are no past reference data as it happens for the other datasets presented in the Service Charter. For this reason they are conservatively estimated



MINIMI DI SCALO

MINIMUM QUALITY STATION REQUIREMENTS

Per rendere più trasparente il proprio impegno, Aeroporto FVG SpA ha definito con ENAC i requisiti minimi di scalo, che costituiscono un'indicazione del livello di servizio sul quale il passeggero può contare al di là di situazioni assolutamente eccezionali.

In order to enhance its commitment to service quality, Aeroporto FVG has set the following minimum quality requirements, i.e. the service level indicators passengers can rely on in average operational conditions.

Tempo di riconsegna del primo bagaglio Redelivery time of the first baggage	40'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board of the first disembarking passenger	6'
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	20'
Attesa in coda al check-in Queuing time at the check-in	25'



SUGGERIMENTI E RECLAMI

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

I Vostri commenti e le Vostre idee per noi sono molto preziosi. Il Cliente e la sua soddisfazione sono alla base della nostra filosofia: per questo motivo, Vi invitiamo a inviarci qualsiasi suggerimento o segnalazione per aiutarci a migliorare i nostri servizi.

Ci impegniamo a fornirvi una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento:

- del presente modulo, debitamente compilato,
- delle comunicazioni scritte fatte pervenire ai contatti pubblicati
- della vostra segnalazione sul nostro sito web triesteairport.it, nell'area suggerimenti e reclami <https://triesteairport.it/it/airport/diritti-del-passeggero/suggerimenti-e-reclami/>

Your ideas and comments are very important to us. Customer satisfaction is the basis of our company philosophy: for this reason, we would like you to send us your feedback in order to help us improve our services.

We will answer to your suggestions/complaints within 30 days from the receipt of your comments: you can fill in and send to us this form, write your comments and send them to our published contacts, fill in the online form on our website <http://www.aeroporto.fvg.it/en/guida/reclami.htm>

Nome Name**Cognome** Surname**Indirizzo/Città** Address/City**Telefono** Phone**Lei è** You are

- un passeggero** a passenger
- un visitatore/accompagnatore**
visitor, meeter, greeter

In viaggio Travelling for

- di lavoro** business
- turismo/altro** tourism/other

Data Date**Firma** Signature

I dati personali raccolti saranno oggetto di trattamento (come definito dall'art. 4 D.Lgs. 196/03), mediante archiviazione nella banca dati di Aeroporto FVG. S.p.A, esclusivamente per la risposta alla presente segnalazione. Il mancato conferimento dei suoi dati personali comporta l'impossibilità a inoltrarle una risposta scritta. Potrà revocare in ogni momento il consenso al trattamento dei Suoi dati scrivendo a Aeroporto FVG S.p.A., titolare del trattamento

Your personal data will be processed (as defined in art. 4 of D. Lgs. 196/03) and stored it in the Aeroporto FVG S.p.A database exclusively for the purposes related to your complaint and/or suggestions. The lack of the necessary contact information will prevent us from replying to your comments. You may withdraw your consent to the processing of your personal data by writing to Aeroporto FVG S.p.A., at any time.

Aeroporto
Friuli Venezia Giulia
S.p.A.

Contacts

Via Aquileia, 46
Ronchi dei Legionari
34077 (GO) - ITALIA

—

Info voli +39 0481773224

—

info@triesteairport.it
triesteairport.it