Trieste
Airport
Friuli Venezia
Giulia

Carta Dei Servizi 2016
18ª edizione

Service Charter 2016
18th edition

aeroporto.fvg.it

Nice to fly you

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

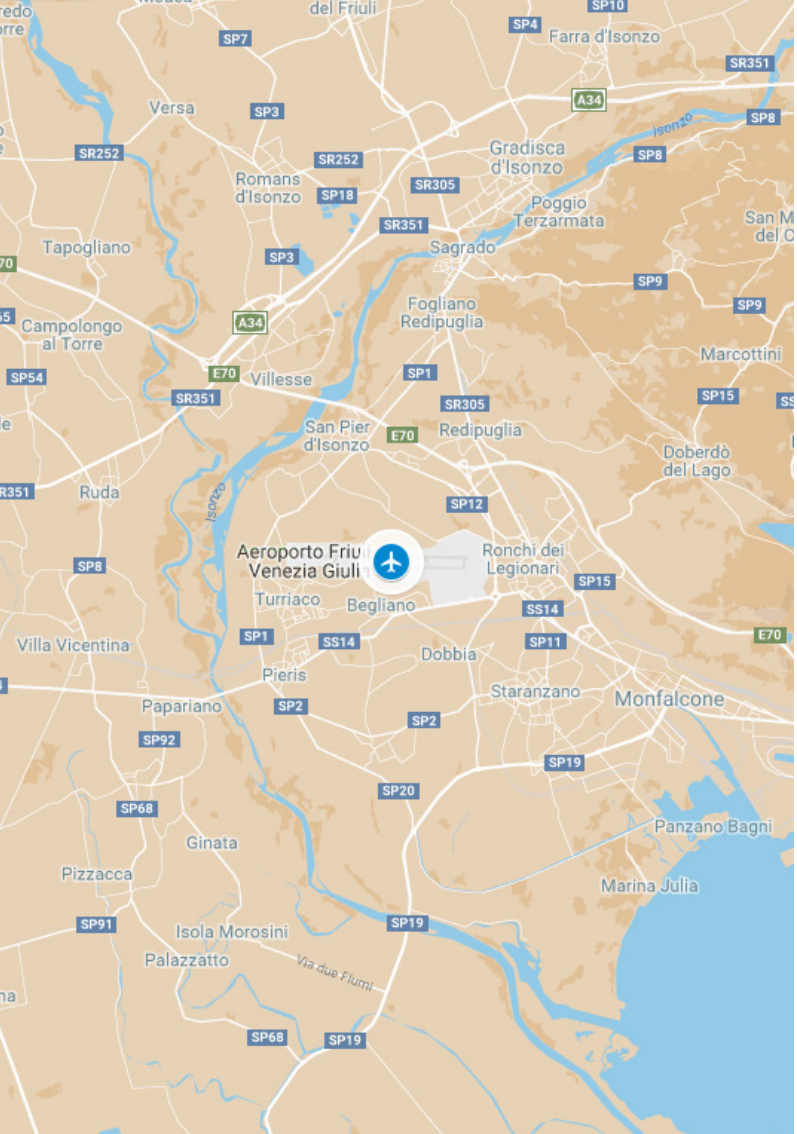
- **Distanze** Distances from the airport
- **Collegamenti** Getting here
- **Internet** Internet
- **Parcheggi** Car parks
- **Partenze** Departures
- **Arrivi** Arrivals
- **Passeggeri a Ridotta Mobilità** Reduced-mobility Passengers
- **Fly Very Good Club** Fly Very Good Club
- **Aviazione Generale** 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



CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER

AEROPORTO FRIULI VENEZIA GIULIA: ECCO CHI SIAMO
THIS IS AEROPORTO FRIULI VENEZIA GIULIA SP

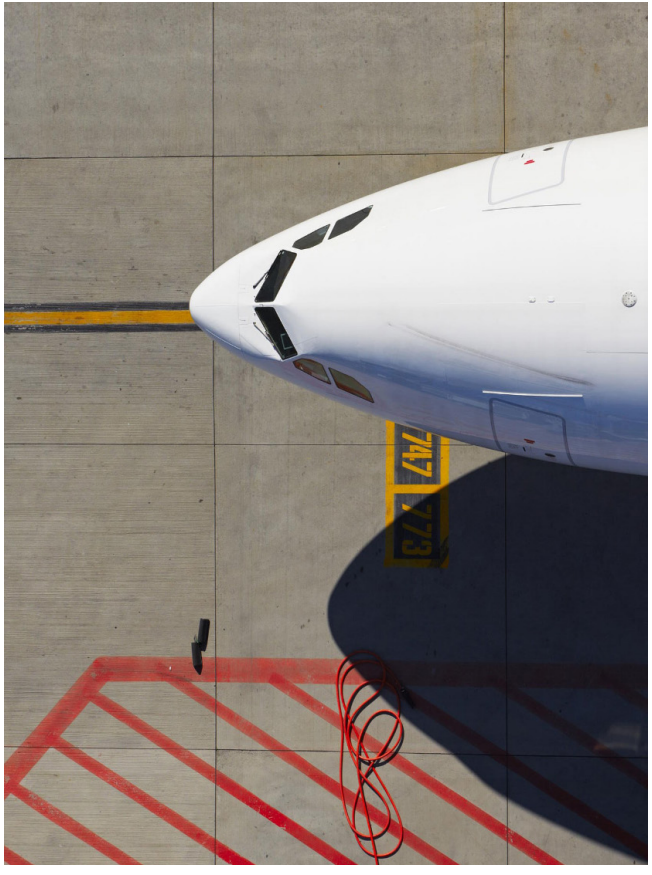
Unico scalo aereo aperto al traffico commerciale della regione, l'aeroporto di Ronchi dei Legionari occupa un posto di primo piano nel sistema dei trasporti regionali e delle aree vicine.
L'Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA, titolare della gestione dello scalo dal 1997, è una società a socio unico (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 nonchè la Concessione per la Gestione Quarantennale dell'Aeroporto di Ronchi dei Legionari (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 adinterventi 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 International Airport, 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 fourty-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.



CARTA DEI SERVIZI · Service charter · **SEZIONE I** Part 1

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 diciottesima edizione; con essa l'Aeroporto Friuli Venezia Giulia si impegna 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.
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 18th 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 ridu-zione 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 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.
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 e di un ulteriore impianto fotovoltaico nelle aree dei parcheggi landside.

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 photovoltaic system for the production of green electricity has been installed on the roof of the cargo terminal 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 electromobility. 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 and the implementation of a second new photovoltaic power plant to be built near the landside parking areas.

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 dell'aeroporto Friuli Venezia Giulia 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 International Airport in Ronchi dei Legionari – 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.

Ronchi, vicino di viaggio preferito.
L'aeroporto 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 al Friuli Venezia Giulia, anche a Veneto, Slovenia, Croazia e Carinzia.

Trieste Airport, the airport on your doorstep.
Trieste International 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.

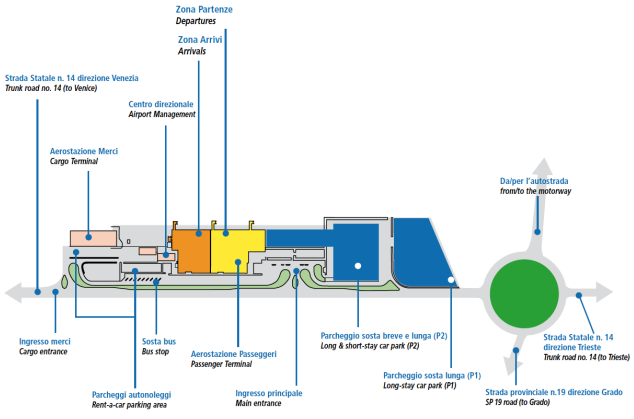
Distanze · Distances from the airport

REDIPUGLIA (autostrada / motorway)	km	**2**
AQUILEIA	km	**13**
GRADO	km	**23**
GORIZIA	km	**28**
TRIESTE	km	**40**
UDINE	km	**41**
LIGNANO	km	**65**
CAPODISTRIA / KOPER (SLO)	km	**65**
PORTOROSE / PORTOROŽ (SLO)	km	**79**
PORDENONE	km	**83**
FIUME / RIJEKA (HR)	km	**108**
TREVISO	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

Ronchi, comodo da raggiungere.
L'Aeroporto Friuli Venezia Giulia di Ronchi dei Legionari 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 International 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).



Con i mezzi pubblici
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 in prossimità della fermata del bus, presso l'ufficio informazioni turistiche (area arrivi all'interno del terminal) e presso l'edicola (area partenze 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 Public Transport
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 bus stop, at the tourist information counter (inside the terminal, Arrivals area) and at the Newsagent's inside the terminal, Departures 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'ïinformazione 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 tempi d'attesa e numero del taxi prenotato.

E' 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 +39.335.1373000

By taxi

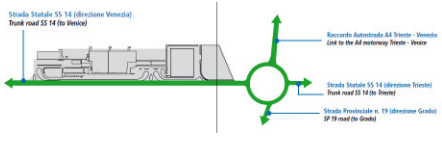
Taxies are available outside the terminal, from 08.00 to 24.00.
In the arrivals hall, the taxi operator - Consorzio Taxi Aeroporto FVG has a computerised taxi booking system for information and automatic bookings.
Taxi information is available calling the number +39.0481.778000
Chauffeur service is available calling the number +39.335.1373000

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 Fernetti (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 Fernetti border crossing (Opicina).
· From/to AUSTRIA via the Motorways A4 and A23 to Udine/Tarvisio up to the Coccau border crossing.



INTERNET
WWW.AEROPORTO.FVG.IT

Il sito 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 Ronchi.
Vi si trovano anche informazioni sulle iniziative promozionali per i frequent flyer ed i link diretti ai principali siti turistici della regione e delle aree oltre confine.
Aeroporto FVG 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, Google+ 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 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.
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, Google+ and Twitter pages.
Free WIFI connectivity ("TRS-AIRPORT") is available inside the airport terminal.

PARCHEGGI
CAR PARKS

Dove parcheggiare
L'aeroporto dispone di tre parcheggi che hanno una capacità complessiva oltre 1.000 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, mentre il parcheggio per soste brevi P3 è situato di fronte all'aerostazione passeggeri. Presso il P1 è inoltre disponibile una colonnina di ricarica per auto elettriche.
INFORMAZIONI PARCHEGGI SOGEPAR +39.0481.474487

Parking at the airport
The three airport car parks can accommodate more than 1,000 vehicles. 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, while the short-stay car park P3 is located in front of the terminal. At P1 there is also an electric car recharge point.
CAR PARK INFORMATION (SOGEPAR) +39.0481.474487

AUTONOLEGGIO
CAR RENTAL

Gli uffici delle maggiori compagnie di autonoleggio si trovano presso il lato 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
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	maggiore.it
SICILY BY CAR	numero verde 800 334 440	autoeuropa.it
MAGGIORE	+39 0481 474569	maggiore.it
SIXT	+39 0481 774836	sixt.com

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 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 ed una confortevole 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 AIRPOT, 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.
Telefono +39.0481.773232

Ticket office
The ticket office is located in the departures hall and issues air 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.
Phone +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.

Telecheck-in
Questo servizio, riservato ai membri del Fly Very Good Club, permette di prenotare la carta d'imbarco con una semplice telefonata. La carta d'imbarco può essere ritirata presso il banco riservato fino a 30 minuti (voli nazionali) e 40 minuti (voli internazionali) prima della partenza.

Telecheck-in (Phone check-in)
This service is active for Fly Very Good Card members only and allows them to book their boarding pass with just a phone call. The boarding card can be collected at the dedicated desk up to 30 minutes (domestic flights) and 40 minutes (international flights) before departure.

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, rasoi, 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.

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

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, lotions, 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 frees or inflight are also permitted.

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 Ronchi 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. Telefono (R.A.): +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 Agenzia Turismo 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 MOBILITÁ
REDUCED-MOBILITY PASSENGERS

ASSISTENZA AI PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA (PRM)
Come previsto dal Regolamento UE 1107/2006, all'aeroporto di Ronchi dei Legionari 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. L'aeroporto è dotato di parcheggi riservati ai PRM, localizzati sui lati est ed ovest dell'aerostazione. 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, dotata pure 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; il sito è disponibile anche nella versione ad alto contrasto.

PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY) ASSISTANCE

According to the EU 1107/2006 Regulation, Trieste Airport 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 procedures, 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 and well signposted;
· Dedicated car parking spaces;
· Barriers-free premises with automnatic 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;
· Availbale 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 DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI
AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · **SEZIONE I** Part 1

PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI
AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

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. Gli altri passeggeri possono acquistare l'ingresso online 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 comforta-ble, 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: +39.0481.773206

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: +39.0481.773206

Ristorazione
L'aeroporto Friuli Venezia Giulia dispone di un bar al piano terra nell'area partenze e di un ristorante - self service - 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.
Telefono (ristorante) +39.0481.776554
Telefono (bar piano superiore) +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.
Phone +39.0481.776554 (restaurant)
Phone +39.0481.777576 (upper floor bar)

Edicola
Offre una vasta scelta di giornali e riviste italiani ed esteri ed una selezione di libri italiani e stranieri. L'edicola è situata al piano terra dell'aerostazione.

Newsagent's
It offers a wide range of Italian and International newspapers, magazines and books. The Newsagent's is located on the ground floor of the terminal area.

FLY VERY GOOD CLUB
FLY VERY GOOD CLUB

Il Fly Very Good Club è un programma di fidelizzazione esclusivo, pensato per i passeggeri che più frequentemente utilizzano l'aeroporto di Trieste – Ronchi dei Legionari. A questi clienti speciali Aeroporto FVG propone una serie di interessanti vantaggi per rendere ancora più piacevole e conveniente utilizzare i servizi offerti dall'aeroporto di Ronchi dei Legionari.
Entrare a far parte del Fly Very Good Club è facilissimo!
E' infatti sufficiente presentare 7 carte d'imbarco relative ad altrettanti voli in partenza da Ronchi dei Legionari in quattro mesi consecutivi. In alternativa é possibile acquistare la tessera.

Per ulteriori informazioni consultare il sito internet
www.aeroporto.fvg.it

The Fly Very Good 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 Fly Very Good Club is easy!
You just need to produce 7 Trieste Airport boarding cards onto outbound flights in 4 consecutive months. As an alternative it is possible to purchase the Card.

For more details and information visit
www.aeroporto.fvg.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 dall'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
892 010 (dall'Italia_domestic calls)
+39 06 65649 (dall'estero_international calls)
www.alitalia.com

LUFTHANSA
199 400 044 (dall'Italia_domestic calls)
+39 02 30301000 (sede italiana da altri paesi_Italian headquarters from other countries)
www.lufthansa.com

RYANAIR
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)
www.ryanair.com

VOLOTEA
895 895 44043 (dall'Italia_domestic calls)
+34 93 1220717 (Iz Slovenije/Hrvatske_from Slovenia/Croatia; Aus Österreich_from Austria)
www.volotea.com

VUELING
895 895 3333 (dall'Italia_domestic calls)
+34 93 1518418 (Iz Slovenije/Hrvatske_from Slovenia/Croatia)
0900 270 314 (Aus Österreich_from Austria)
www.vueling.com

NUMERI UTILI
USEFUL NUMBERS

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA
Via Aquileia 46, 34077 Ronchi dei Legionari (GO) Italy
Fax +39 0481 474150
www.aeroporto.fvg.it
info@aeroporto.fvg.it

Informazioni voli (R.A.)
Flights information (automatic)
+39 0481 773 224

Assistenza bagagli (R.A.)
Lost and Found (automatic)
+39 0481 778 050

Biglietteria
Ticket Office
+39 0481 773 232

Centro Direzionale
Airport Management
+39 0481 777 438

Merci
Cargo
+39 0481 773258

Carabinieri
Dogana
+39 0481 474575

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

Pronto soccorso
First aid
+39 0481 474590

Vigili del fuoco
Fire Brigade
+39 0481 777555

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · SEZIONE II Part 2

INDICATORI VALORIZZATI
KEY INDICATORS

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY STANDARD	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT	RISULTATO 2015 2015 ACHIEVEMENT	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
			2015 2015	2016 2016
Sicurezza del viaggio Journey security	**Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano** Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	**98,4%**	**93,5%**
Sicurezza personale e patrimoniale Personal safety and security	**Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto** Overall preception of personal safety and security	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	**99,9%**	**94%**
Regolarità e puntualità del servizio Reliability and punctuality	**Puntualità complessiva dei voli** Overall flights punctuality	**% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza** punctual flights (% on total departing flights)	**92,5%**	**93%**
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival)	**N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza** No. of missing bags on arrival / 1.000 departing passengers	**0,15**	**0,30**
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on	**Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi** Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	**14'52"**	**16'30"**
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on	**Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90 % dei casi** Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the last piece of luggage in 90% of cases	**19'47"**	**22'30"**
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Onboard waiting time for the first disembarking passenger	**Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi** Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	**4'19"**	**4'**
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services reliability and punctuality	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	**98,3%**	**93%**

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · SEZIONE II Part 2

INDICATORI VALORIZZATI
KEY INDICATORS

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY STANDARD	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT	RISULTATO 2015 2015 ACHIEVEMENT	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
			2015 2015	2016 2016
Pulizia e condizioni igieniche Airport cleanliness	**Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette** Perception of toilet tidiness and services	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	92,0%	86%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal tidiness	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	96,7%	93%
Comfort nella permanenza in aeroporto Overall airport comfort	**Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli** Perception of luggage trolleys availability	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	95,6%	91,5%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	92,0%	92,0%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning/heating efficiency	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	94,2%	94,2%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of the overall terminal comfort	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%
Servizi aggiuntivi Additional services	**Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione** Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Bar opening times convenience	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/prices of shops and newsagents'	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · SEZIONE II Part 2

INDICATORI VALORIZZATI
KEY INDICATORS

RISULTATO 2015 2015 ACHIEVEMENT

OBIETTIVO 2016 2016 TARGET

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY STANDARD	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT	2015 2015	2016 2016
Servizi aggiuntivi Additional services	**Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti** Perception of availability/quality/prices of bars/restaurants	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	92,0%	92,0%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti Perception of availability drinks/snacks vending machines (where available)	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	95,6%	95,6%
Informazioni alla clientela Information to customers	**Sito web di facile consultazione e aggiornato** User-friendly and updated website	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	92,0%	92,0%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of airport information points effectiveness	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	94,2%	94,2%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Perception of (infopoint, security) staff skills	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	95,6%	95,6%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception of public information services (screens, an-nouncements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessi-bility	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	94,2%	94,2%
Servizi spor-tello / varco Counters and servers	**Percezione sul servizio biglietteria** Perception of ticket counter services	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	93,4%	93,4%
	Tempo di attesa al check-in (voli full service) Check-in waiting times (full-service carriers)	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases	93,4%	93,4%

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · **SEZIONE II** Part 2

INDICATORI VALORIZZATI
KEY INDICATORS

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY STANDARD	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT	RISULTATO 2015 2015 ACHIEVEMENT	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
Servizi spor-tello / varco Counters and servers	**Tempo di attesa al check-in (voli charter e voli di linea low cost)** Check-in waiting times (charter and low-cost carriers)	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases	92,0%	86%
	Percezione del tempo di attesa al check in Perception of check-in waiting times	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	96,7%	93%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting times at the security check-point	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases	95,6%	91,5%
Integrazione modale Airport accessibility	**Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna** Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	92,0%	92,0%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the city centre – airport surface links	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	94,2% 93,4%	94,2% 93,4%
Efficienza dei servizi di assistenza Service efficiency	**PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto** Booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases		
	PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points, after assistance request	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases		
	PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembrakment of the last passenger	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases		
	PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Non-booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance af-ter the disembrakment of the last passenger	**Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati** Waiting time in 90% of cases		

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · SEZIONE II Part 2

INDICATORI VALORIZZATI
KEY INDICATORS

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY STANDARD	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT	RISULTATO 2015 2015 ACHIEVEMENT 2015	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET 2016
Sicurezza della persona (safety) Personal safety	**Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione** Perception of the PRM handling equipment efficiency	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	**92,0%**	**86%**
	Percezione sulla adeguatezza della formazione del personale Perception on staff skills and capacities	**% di passeggeri soddisfatti** satisfied passengers (%)	**96,7%**	**93%**
Informazioni in aeroporto Airport information	**Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali** Accessibility: availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information	**% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale di informazioni essenziali** Essential information accessible to PRMs on total essential information (%)	**95,6%** **92,0%**	**91,5%** **92,0%**
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale Exhaustiveness: availability of accessible information and instructions on services offered for PRMs on the overall information/instructions	**% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni** Accessible information/instructions on services offered for PRMs on total information/instructions (%)	**94,2%** **93,4%**	**94,2%** **93,4%**
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	**% di passeggeri PRM soddisfatti** satisfied PRM passengers (%)		
Comunicazione con i passeggeri Information to passengers	**Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute** Timely answers on total information requests	**% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste** Timely answers on total information requests (%)		
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM Complaints on total PRM traffic	**% di reclami ricevuti sul traffico totale PRM** complaints (% on total PRM traffic)		
Comfort in aeroporto Airport comfort	**Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM** Perception of PRM assistance effectiveness	**% di passeggeri PRM soddisfatti** satisfied PRM passengers (%)		

CARTA DEI SERVIZI · Service charter · **SEZIONE II** Part 2

INDICATORI VALORIZZATI
KEY INDICATORS

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY STANDARD	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT	RISULTATO 2015 2015 ACHIEVEMENT	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
Comfort in aeroporto Airport comfort	**Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.** Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc.	**% di passeggeri PRM soddisfatti** satisfied PRM passengers (%)	**92,0%** **96,7%**	**86%** **93%**
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta PRM (sala Amica) Perception of the dedicated areas ("sala Amica")	**% di passeggeri PRM soddisfatti** satisfied PRM passengers (%)	**95,6%** **92,0%**	**91,5%** **92,0%**
Aspetti relazionali e comportamentali Staff behaviour and attitude	**Percezione sulla cortesia del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM** Perception of PRM staff kindness	**% di passeggeri PRM soddisfatti** satisfied PRM passengers (%)	**94,2%** **93,4%**	**94,2%** **93,4%**
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of PRM staff skills	**% di passeggeri PRM soddisfatti** satisfied PRM passengers (%)		

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 bagaglio Baggage reclaime time	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 al controllo radiogeno bagagli X-ray control queuing time	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 nell'aerea suggerimenti e reclami: **www.aeroporto.fvg.it/it/guida/reclami.htm.**

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 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:
www.aeroporto.fvg.it/en/guida/reclami.htm

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.

Nome *Name*

Cognome *Surname*

Indirizzo / Città *Address / City*

Telefono / *Phone*

Lei è
You are

un passeggero / un visitatore/accompagnatore
a passenger / visitor / meeter / greeter

In viaggio di
Travelling for

lavoro / turismo / altro
business / tourism / other

Data
Date

Firma
Signature

Aeroporto
Friuli Venezia Giulia
S.p.A.

Contatti
Contacts

Via Aquileia, 46
Ronchi dei Legionari
34077 (GO) - ITALIA
–
Info voli **+39 0481773224**
Ass. bagagli **+39 0481778050**
Fax **+39 0481778000**
–
mailbox@aeroporto.fvg.it
aeroportofvg@legalmail.it
www.aereoporto.fvg.it