

# A

## *Aeroporto delle Marche*

Raffaello  
Sanzio



# **[CARTA DEI SERVIZI] 2018**

## **THE CHARTER OF SERVICES**

Guida ai servizi dell'Aeroporto,  
con inserto dedicato a persone con ridotta mobilità.  
*Guide to Airport services,  
includes pull-out booklet for passengers with reduced mobility.*

# SOMMARIO / SUMMARY

## Sezione 1 / Part 1

	PG.
I. <u>CARTA DEI SERVIZI E SOCIETA' IN GESTIONE / THE CHARTER OF SERVICES AND COMPANY MANAGEMENT</u> .....	4
II. <u>AEROPORTO DELLE MARCHE (VISTA GOOGLE MAPS) / MARCHE AIRPORT (GOOGLE MAPS' VIEW)</u> .....	6
III. <u>PLANIMETRIA GENERALE / LAYOUT PLAN</u> .....	7
IV. <u>TERMINAL PARTENZE / DEPARTURE TERMINAL</u> .....	8
V. <u>TERMINAL ARRIVI / ARRIVALS</u> .....	9
VI. <u>INFORMAZIONI DI VIAGGIO / TRAVEL TIPS</u> .....	10/12
VII. <u>FORMALITA' DOGANALI / CUSTOMS PROCEDURES</u> .....	14/15
VIII. <u>BAGAGLI SMARRITI E CONTINUITA' E INFORMAZIONE AL PUBBLICO / LOST &amp; FOUND AND SERVICE CONTINUITY</u> .....	16
IX. <u>SITO WEB / WEB SITE</u> .....	17
X. <u>PASSEGGERI DISABILI O CON RIDOTTA MOBILITA' / DISABLED AND WITH REDUCED MOBILITY PASSENGERS</u> .....	18/19
XI. <u>POSTI AUTO P.R.M. / PARKING SPACES P.R.M.</u> .....	20
XII. <u>INDICAZIONI SPECIFICHE P.R.M. / SPECIFIC INDICATIONS P.R.M.</u> .....	21/22
XIII. <u>MAPPA PUNTI CONTATTO P.R.M. / MAP CONTACT POINTS P.R.M.</u> .....	23
XIV. <u>NUMERI UTILI / USEFUL TELEPHONE NUMBERS</u> .....	24
XV. <u>PARCHEGGIO AUTO / CAR PARKING</u> .....	25
XVI. <u>DIRITTI DEL PASSEGGERO / PASSENGER RIGHTS</u> .....	26/27
XVII. <u>SERVIZIO WI-FI / WI-FI SERVICE</u> .....	28
XVIII. <u>COME ARRIVARE / GETTING TO THE AIRPORT</u> .....	29
XIX. <u>TRATTE PRINCIPALI 2018 / MAIN ROUTES 2018</u> .....	32
XX. <u>POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE / ENVIRONMENTAL POLICY</u> .....	33
XXI. <u>SITUAZIONE AMBIENTALE E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO / ENVIRONMENTAL SITUATION AND OBJECTIVES TO IMPROVEMENT</u> ...	35/36

## Sezione 2 / Part 2

I. <u>INDICATORI VALORIZZATI / VALUED INDICATORS</u> .....	37
II. <u>FATTORI DI QUALITA' ASSISTENZA PASSEGGERI DISABILI / PERFORMANCE LEVEL ASSISTANCE TO DISABLED PASSENGERS</u> .....	42

## Sezione 3 / Part 3

I. <u>PROCEDURE DI RECLAMO / COMPLAINT PROCEDURES</u> .....	46/48
II. <u>PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE / CONCILIATION PROTOCOL</u> .....	50

# CARTA DEI SERVIZI

## *THE CHARTER OF SERVICES*



**Sezione 1**

*Part 1*

## CARTA DEI SERVIZI E SOCIETA' DI GESTIONE

Le diamo il benvenuto all'Aeroporto delle Marche "Raffaello Sanzio" con la Carta dei Servizi 2018.

I principi fondamentali cui si ispirano la Direttiva e la Carta della mobilità sono l'eguaglianza e l'imparzialità, la continuità nell'erogazione del servizio pubblico, l'informazione all'utenza anche in formato accessibile, il diritto di scelta tra più soluzioni di trasporto, la partecipazione dell'utenza alla soluzione delle problematiche del servizio, l'efficienza e l'efficacia operativa. Con la propria **Carta dei Servizi** ogni gestore aeroportuale determina annualmente quali sono gli **standard qualitativi minimi** di tutti i servizi offerti nel suo scalo e si impegna a farli osservare. Gli standard vengono identificati da una serie di parametri stabiliti e approvati dall'ENAC. I dati presenti sono il risultato della rilevazione diretta della qualità percepita attraverso sondaggi di customer satisfaction e della qualità erogata attraverso il monitoraggio dei tempi. La metodologia e gli indicatori adottati sono quelli indicati dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) nella Circolare GEN-06 "Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei Servizi standard". La brochure descrive inoltre le principali novità dello scalo e fornisce informazioni utili sui servizi aeroportuali. Nell'augurarci che questa pubblicazione Le sia utile, La invitiamo a dialogare con la Società di Gestione inviando la cartolina allegata o seguendo le modalità descritte nel paragrafo conclusivo. Grazie per la collaborazione.

Aerdorica S.p.A.

## THE CHARTER OF SERVICES AND COMPANY MANAGEMENT

*Welcome to Aeroporto delle Marche "Raffaello Sanzio".*

*The fundamental principles governing the directive and the Mobility Charter is the equality and fairness, the continuity of public service, passenger information even in accessible format, the right to choose between multiple solutions transportation, user involvement in the resolution of service issues, efficiency and operational effectiveness.*

*With its Charter of Services every airport operator determines annually what are the minimum quality standards of all the services offered in his yard and is committed to enforcing them. The standards are identified by a number of established parameters and approved by ENAC. The Charter of Services is a tool that guarantees our clients clarity and transparency information; its aim is to facilitate the use and enjoyment of the Airport, its infrastructure and connected services. Data contained come from the analysis of the perceived quality (through direct questioning technique) and the supplied quality (through monitoring of queue waiting times). The Charter of Services is in line with the guidelines published by the National Civil Aviation Authority. This handbook focuses mainly on news and is a handy guide to airport services. We hope that you will find it useful and we invite you to contact the Airport Management Company either by using the enclosed card or by following the instructions in the last chapter.*

*Thanks you for your collaboration.*

Aerdorica S.p.A.

Aerdorica SpA è la società di gestione dell' Aeroporto delle Marche "Raffaello Sanzio", fondata nel 1968, è titolare dal 2013 della concessione trentacinquennale per la gestione dell'aeroporto. La società, in qualità di gestore, cura in particolare:

- la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo, la manutenzione e l'uso delle infrastrutture, degli impianti e delle aree aeroportuali;
- la gestione e lo sviluppo delle attività aeroportuali nel suo complesso;
- la gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- la gestione delle emergenze aeroportuali, per le parti di propria competenza;
- l'erogazione diretta dei servizi centralizzati;
- il controllo ed il coordinamento delle attività dei vari operatori privati presenti in Aeroporto;
- l'assistenza a passeggeri a mobilità ridotta;
- la gestione e lo sviluppo delle attività commerciali;
- la redazione della Carta dei Servizi;
- il complesso delle informazioni rivolte al pubblico.

Allo stesso modo, come società di handling, Aerdorica S.p.A. fornisce anche tutti i servizi di assistenza a terra per passeggeri, merci ed aeromobili alle varie compagnie aeree che operano sullo scalo.

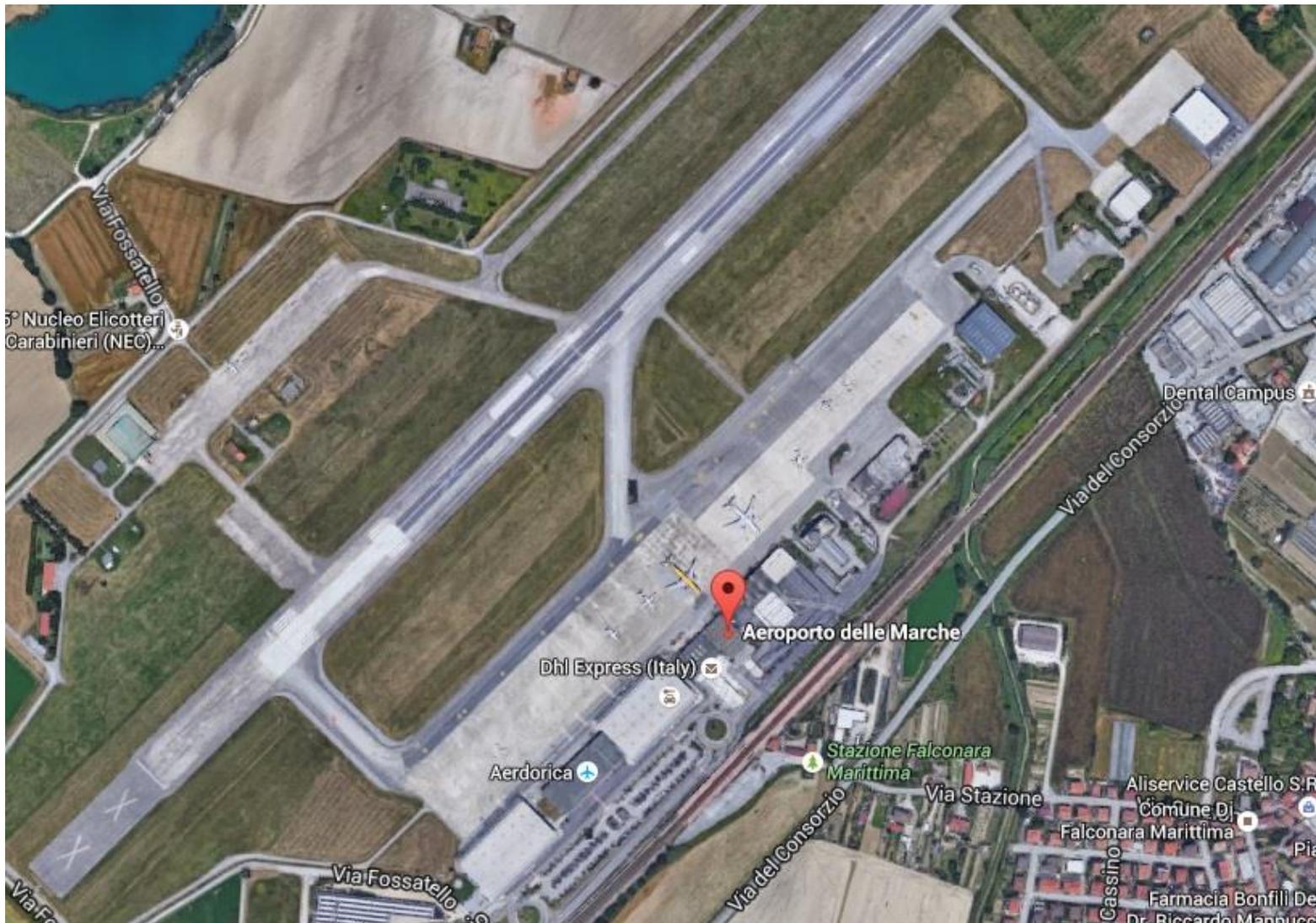
Aerdorica ha affidato alla funzione qualità la responsabilità di coordinare il monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali, l'elaborazione della Carta dei Servizi e la gestione dei reclami.

*According to Italian Regulation (Art. 705 – Codice della Navigazione) Aerdorica, as Airport Manager, guarantees:*

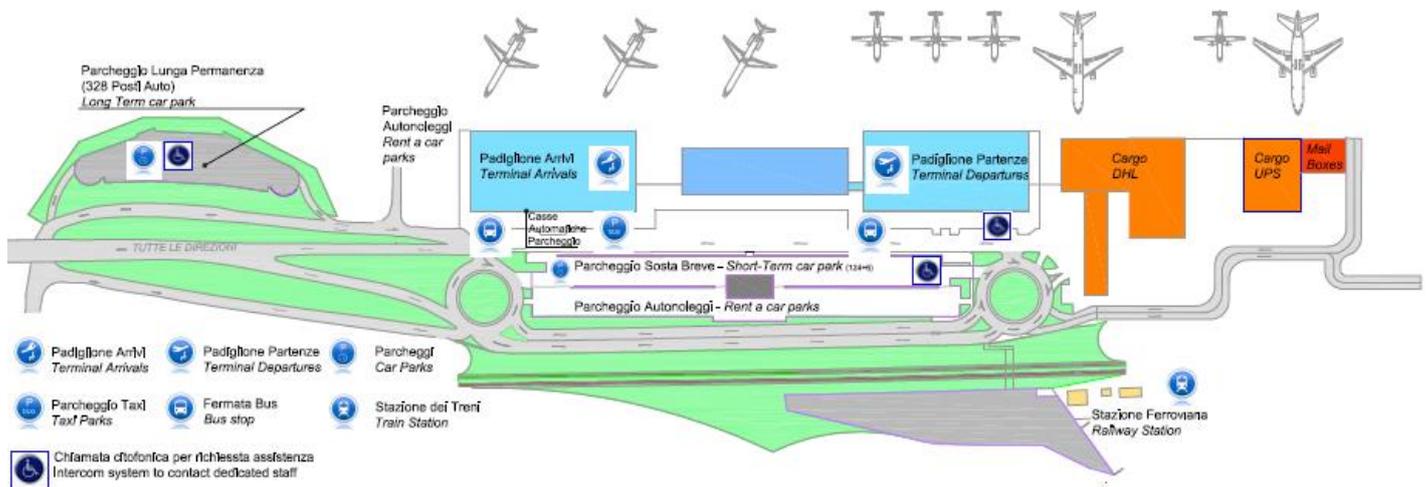
- *planning, development, management and maintenance of the whole airport infrastructures;*
- *overall management and development of airport activities;*
- *handling of airport emergencies;*
- *management of security checks for passengers, cargo and mail;*
- *the direct supply of centralized services;*
- *coordination of private operators.*
- *assistance to passengers with reduced mobility ;*
- *management and development of commercial activities ;*
- *the drafting of the Charter of Services ;*
- *the set of information for the public*

*In addition Aerdorica, as Handling agent, provides Airlines with assistance to passenger flights, cargo and mail flights. Aerdorica entrusted to function as responsible for coordinating the monitoring of the quality of airport services, the development of the Service Charter and the handling of complaints .*

# Aeroporto delle Marche [Vista Google Maps] / *Marche Airport [Google Maps' view]*

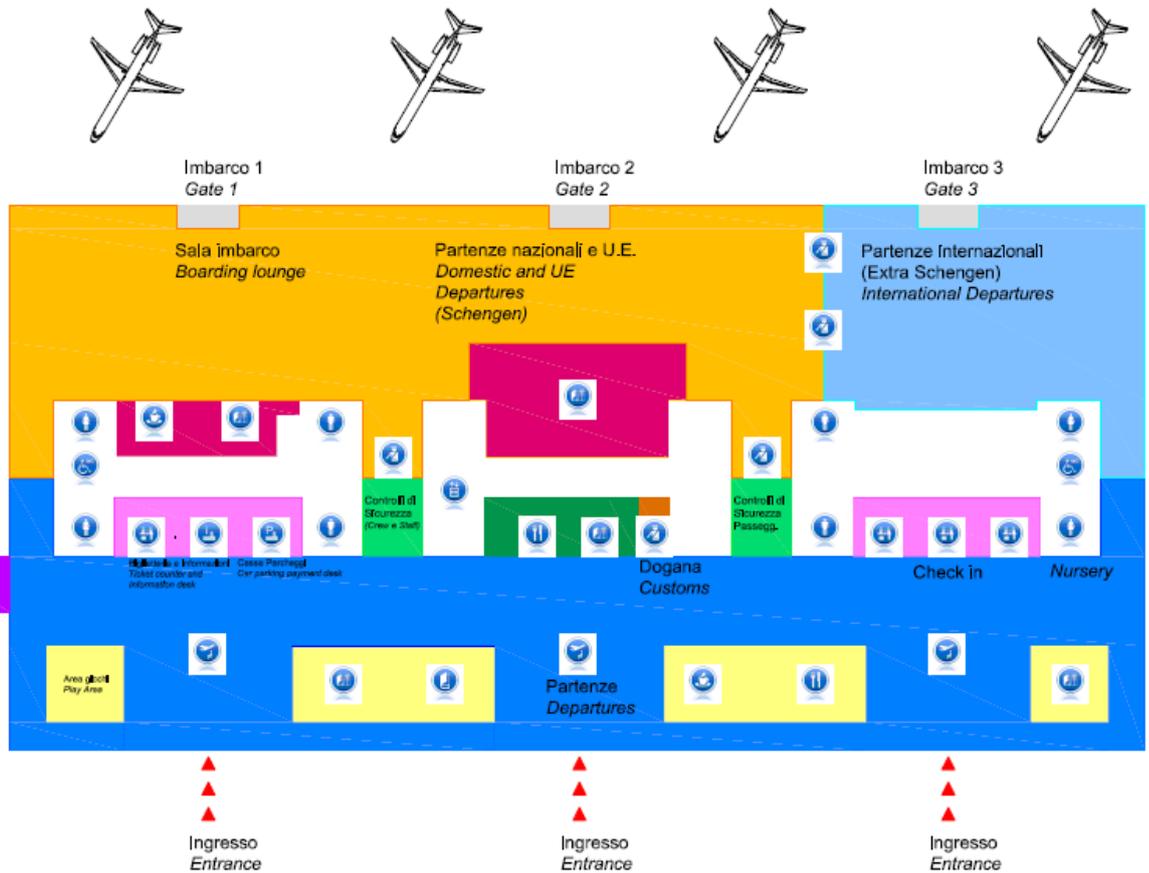


## Planimetria generale / *Layout Plan*



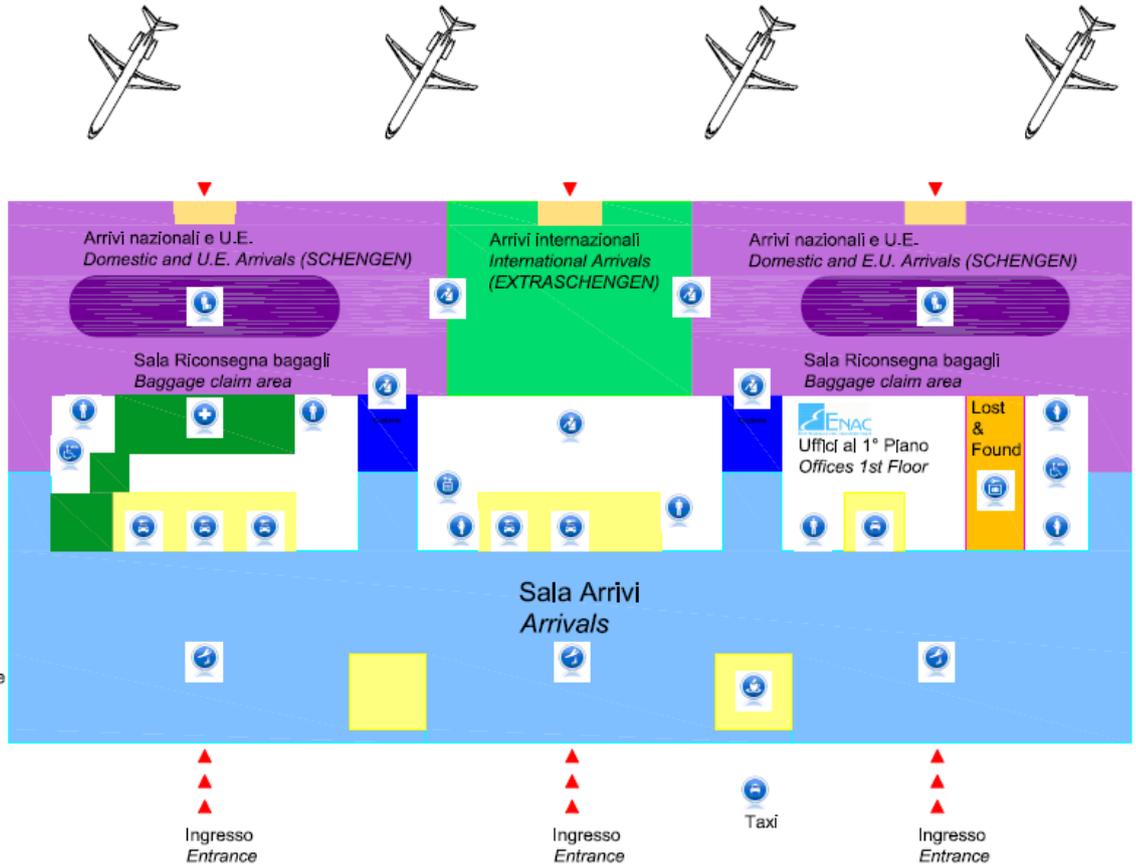
# Terminal Partenze / Departure Terminal

- Partenze  
Departures
  - Biglietteria  
Ticket counters
  - Check In
  - Controlli sicurezza/doganali  
Security Check
  - Enti di stato  
Authorities
  - Bar
  - Ristorante/Pizzeria  
Restaurant/Pizzeria
  - Negozi  
Shops
  - Edicola, Libreria  
Newspaper, Bookshop
  - Informazioni  
Information
  - Banca  
Bank
  - Cassa Parcheggio  
Car parking payment desk
  - Ascensore  
Elevator
  - Wc disabili  
Wc disabled
  - Wc donne  
Wc womens
  - Wc uomini  
Wc mens
- Deposito bagagli non disponibile  
Left baggage not available
- Uffici al 1° Piano  
Offices 1st floor



# Terminal Arrivi / Arrivals

-  Arrivi  
Arrivals
-  Enti di stato  
Authorities
-  Bancomat  
cash dispenser
-  Wc disabili  
Wc disabled
-  Wc donne  
Wc womens
-  Wc uomini  
Wc mens
-  Pronto soccorso  
First aid
-  Ascensore  
Elevator
-  Bar
-  Autonoleggi  
Rental cars
-  Ritiro bagagli  
Luggage claim area
-  Assistenza bagagli  
Lost and found
-  Ufficio Taxi  
Taxi office
- Deposito bagagli non disponibile  
Left baggage not available
- Nursery non disponibile  
Nursery not available
-  ENAC  
Uffici al 1° Piano  
Offices 1st Floor



## INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Per il comfort e la sicurezza del viaggio raccomandiamo di seguire alcune semplici regole:

- Presentarsi con congruo anticipo al check-in, i tempi variano a seconda delle Compagnie;
- In base alla destinazione, esibire i documenti richiesti, carta d'identità, passaporto, visto ed eventuale documentazione sanitaria;
- Preparare personalmente il proprio bagaglio, non trasportare plichi per conto terzi di cui non si conosce il contenuto e non separarsi dal proprio bagaglio per tutta la durata della permanenza in aeroporto.

Il bagaglio, sia quello da consegnare al check-in che quello a mano, è soggetto a specifiche limitazioni riguardo alle dimensioni, al peso e alle misure di sicurezza. Sul biglietto è indicato il peso massimo trasportabile. Vi ricordiamo, inoltre, che le vigenti norme di sicurezza prevedono le seguenti restrizioni per bagagli da stiva e a mano.

### Oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva:

- Armi, munizioni, esplosivi, fuochi artificiali, qualsiasi tipo di materiale pirotecnico;
- Gas compressi;
- Sostanze infiammabili;
- Sostanze infettive e velenose;
- Sostanze corrosive ed ossidanti;
- Sostanze radioattive;
- Materiali magnetici;
- Torce subacquee con batteria inserita.

## Oggetti non ammessi nel bagaglio a mano:

- Tutti gli oggetti non ammessi nel bagaglio da stiva;
- Oggetti metallici da taglio o con punte ( forbici, coltelli, lamette da barba, cacciaviti, aghi da cucito, posate e utensili vari);
- Oggetti contundenti di qualsiasi genere;
- Armi giocattolo;
- Apparecchi elettronici ad effetto paralizzante neutralizzante mediante scarica elettrica;
- Liquidi consentiti in piccola quantità secondo le restrizioni della normativa vigente.

Si consiglia di contattare la Compagnia Aerea oppure l'ENAC, al numero verde 800 898 121, sito internet, [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), per informazioni più dettagliate

## TRAVEL TIPS

*For your comfort and safety, we recommended you to follow same simple rules:*

- *Arrive to the check-in desk in due time in accordance with carrier instructions;*
- *Show all necessary documents to reach final destination, ID, passport, visa and health requirements;*
- *Pack your own luggage, do not carry any items from unknown person and do not to leave your luggage unattended at any time.*

*Baggage and hand baggage are subject to specific limitations such as dimensions, weight and security rules.*

*The maximum amount of luggage weight is specified on the airline ticket.*

*Current safety standards impose the following restrictions for check-in and hand baggage.*

*Objects not permitted in luggage to be checked in:*

- *Arms, ammunitions, explosives, fireworks and any type of pyrotechnic material;*
- *Compressed gases;*
- *Flammable substances;*
- *Infectious and poisonous substances;*
- *Radioactive substances;*
- *Magnetic materials;*
- *Underwater torches with the batteries inside.*

*Objects not permitted in hand baggage:*

- *All objects not permitted in baggage to be checked in;*
- *Metal objects with cutting edges or points (scissors, knives, shaving blades, screwdrivers, letter openers, cutlery and miscellaneous utensils);*
- *Blunt instruments of any kind;*
- *Toy firearms;*
- *Electronic equipment that has a paralyzing or neutralizing effect due to electric shock;*
- *Liquids are subject to special regulations.*

*For more detailed information, you may contact airline  
or ENAC calling free number – 800 898 121, [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)*

## Formalità doganali

### Importazione:

Il passeggero in arrivo da un paese che non fa parte dell'UE può portare con sé nel bagaglio personale ed in esenzione dai diritti doganali, acquisti di valore complessivo non superiore a € 430 purché si tratti di importazioni prive di carattere commerciale.

### Esportazione:

Non è previsto alcun limite di valore. Possono, comunque, esistere disposizioni limitative stabilite dai Paesi di destinazione. I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Italia.

Tale beneficio può essere concesso a condizione che il valore complessivo sia superiore a € 154,94 (IVA inclusa) e la merce sia destinata ad uso familiare e trasportata nel bagaglio a seguito.

### Apparecchiature foto-video ed elettroniche:

Le apparecchiature fotografiche, videocamere, personal computer di elevato valore necessitano di una documentazione che dimostri, in caso di controllo al momento del rientro, che sono state regolarmente acquistate o importate in Italia.

È possibile compilare presso l'ufficio doganale aeroportuale una dichiarazione di possesso da esibire al rientro.

## *Customs procedures*

### *Import*

*A traveller arriving from countries not included in the EU may carry, within his personal baggage, tax exempt goods purchased for a total amount of € 430; the goods, however they must not be imported for commercial reasons.*

### *Export:*

*No value limit is established. However, limit regulations may be established by the country of destination. Travellers living outside EU may obtain a reduction or a refund of the VAT included in the selling price of goods purchased in Italy.*

*This benefit may be granted if the total value exceeds € 154,94 and the goods are for family use and carried in personal baggages.*

### *Photo, video and electronic equipment*

*Cameras, video cameras and PC of high value must be accompanied by a document that certifies the purchase or import in Italy.*

*It is possible to fill out a declaration of possession in airport customs office in order to show it upon return.*

## Bagagli Smarriti

Nel caso in cui le valigie risultino danneggiate o non si trovino sul nastro di riconsegna bagagli, è necessario segnalare lo smarrimento all'ufficio Lost & Found che si trova all'interno dell'area doganale.

### Lost & Found

*In case of damaged or missing baggages, an irregularity report must be completed at lost & found office located within the customs area near baggage reclaim zone.*

## Continuità ed informazione al pubblico

Aerdorica garantisce la continuità di effettuazione dei servizi di cui è responsabile e si impegna a dare tempestiva comunicazione esterna dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre cause di forza maggiore. Le informazioni che Aerdorica rende disponibili al pubblico seguono le indicazioni ricevute dalle compagnie o dagli enti di controllo.

Arrivi e partenze in tempo reale sono disponibili sul sito Aerdorica [www.aeroporto Marche.com](http://www.aeroporto Marche.com).

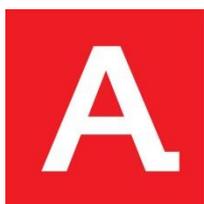
### Service continuity and flight information

*Aerdorica grants the continuity in providing its services and assure appropriate communication of basic minumun services in case of strike action or act of God. Any information that Aerdorica makes available to the travelling public is based on the indications directly received from the airlines companies or from the aviation control bodies. Arrivi e partenze in tempo reale sono disponibili sul sito Aerdorica [www.aeroporto Marche.com](http://www.aeroporto Marche.com) e sul televideo regionale alla pagina 598.*

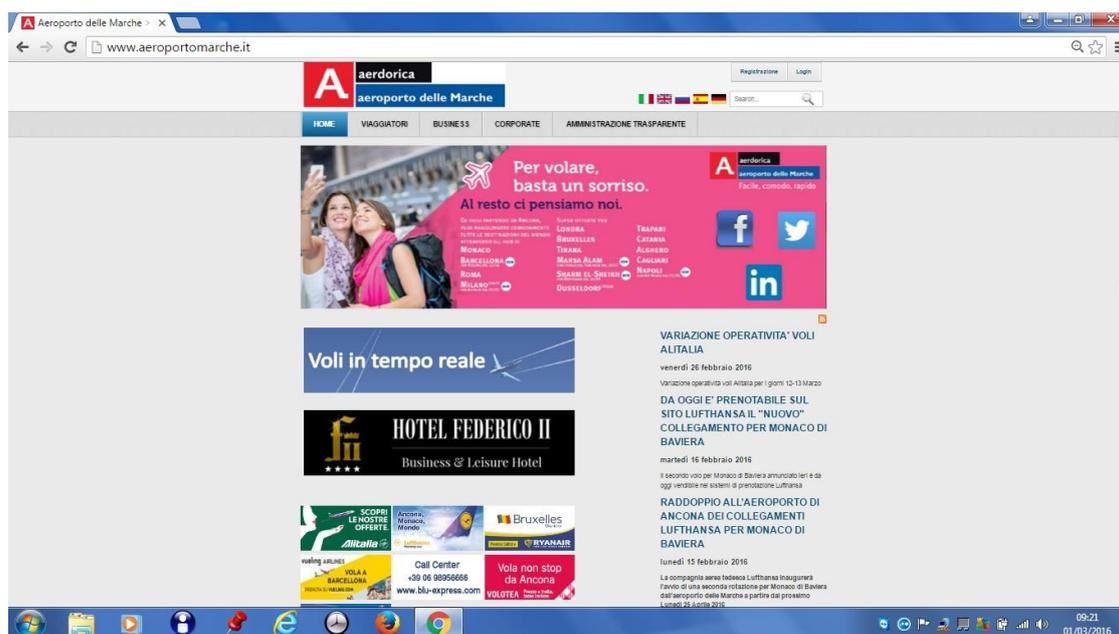
*All kind of live flight information on website [www.aeroporto Marche.com](http://www.aeroporto Marche.com).*

## SITO WEB / WEBSITE

Inoltre è possibile visitare e consultare il nostro sito internet per informazioni relative a voli, enti e servizi aeroportuali.



<http://www.aeroportomarche.it>



## Passeggeri disabili o con ridotta mobilità

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi aggiuntivi per i passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, ha disposto che il Regolamento (CE) 1107/2006 sia attuato in tutti gli aeroporti comunitari.

Tutti i servizi svolti da **Aerdorica S.p.A. in ottemperanza al suddetto Regolamento (CE)**, rivolti ai passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

### Società che eroga il servizio di assistenza speciale:

Aerdorica S.p.A. – p.le Sordani snc 60015 Falconara M.ma (An) – tel: +39 071 2827434

### Modalità per richiedere l'assistenza speciale:

Le richieste di assistenza del passeggero con disabilità o mobilità ridotta devono essere notificate all'atto della partenza al vettore aereo, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'ora prevista di partenza del volo. Se l'assistenza non è confermata da parte del vettore, l'imbarco non è garantito.

E' consigliabile consultare prima della partenza il sito web della compagnia aerea per verificare tempi e documenti necessari secondo le proprie esigenze specifiche.

Al termine della procedura di richiesta d'assistenza, al passeggero verrà assegnato un codice IATA (International Air Transport Association), che descrive le proprie necessità (\*vedi legenda sottostante).

## Legenda Codifiche IATA attribuite alle assistenze speciali

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

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

*WCHC (WHEEL CHAIR COMPLETE)*: passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

*DEAF*: passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola.

*BLIND*: passeggero con menomazione della vista (distinguere non vedente e ipovedente)

*DEAF/BLIND*: passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.

*DPNA*: passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali.

## *Disabled and with reduced mobility passengers*

*The European Union, in order to ensure the use of aerial means without discrimination and additional costs for passengers with disabilities or seniors with reduced mobility, provided for by the Regulation (EC) 1107/2006 is implemented in all Community airports. All services provided by Aerdorica S.p.A. In accordance with the aforementioned Regulation (EC), addressed to passengers with disabilities or seniors with reduced mobility, are provided free of charge and include full assistance at the airport.*

### ***Company providing the special service:***

*Aerdorica S.p.A. – p.le Sordani snc 60015 Falconara M.ma (An) – tel: +39 071 2827434*

### ***How to request special assistance:***

*The request for assistance the passenger with disabilities or reduced mobility should be notified at the time of departure to the airline, travel agent or tour operator at least 48 hours before the scheduled time of flight departure. If assistance is not confirmed by the carrier, the boarding is not guaranteed. And 'advisable to consult before leaving the web site of the airline to check time and documents required according to their specific needs. At the end of the service, the passenger application process will be assigned a code IATA ( International Air Transport Association ), which describes its needs ( \* see legend below ).*

### ***Legend encodings IATA attributed to special assistance:***

*WCHR (WHEEL CHAIR RAMP): passenger who can walk independently within the aircraft and go up and down stairs, but who needs a wheelchair or other means of transport to move for long stretches inside the 'terminal.*

*WCMS (WHEEL CHAIR STAIR): passenger who can walk independently within the aircraft, but it can not go up or down the stairs and who needs a wheelchair or other means of transport to move around inside the 'terminal.*

*WCHC (WHEEL CHAIR COMPLETE): immobilized passenger, who needs a wheelchair to get around and needs assistance from arrival at the airport until the end of the flight and out of the airport.*

*DEAF: passengers with impaired hearing or hearing and speech.*

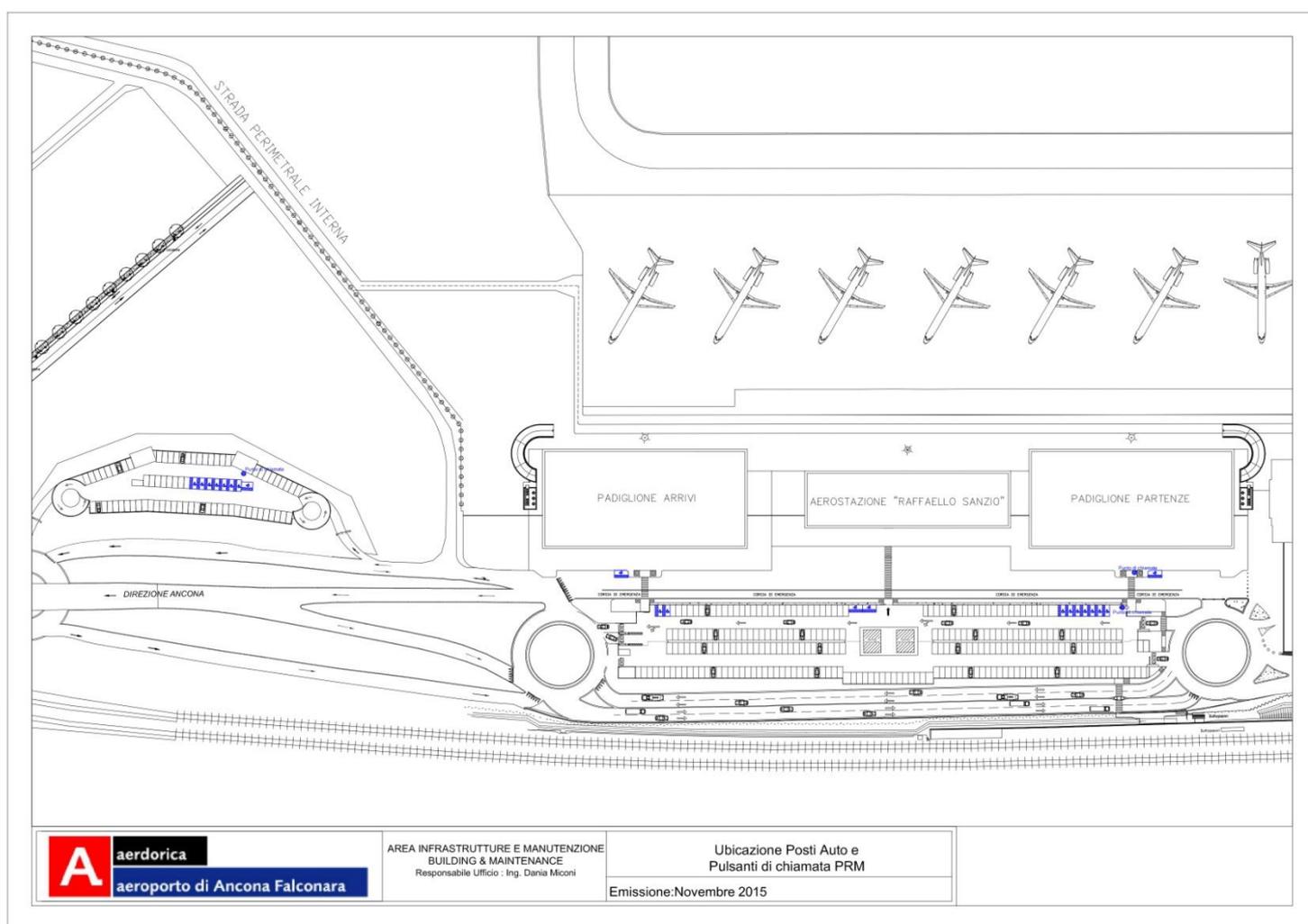
*BLIND: passenger with impaired vision (distinguish blind and visually impaired)*

*DEAF / BLIND: passenger with impaired vision and hearing, and who needs the assistance of an attendant to move.*

*DPNA: passengers with intellectual or behavioral problems.*

## Posti auto e punti di contatto esterni per PRM (Passeggeri Ridotta Mobilità)

*Parking Spaces and external contact point PRM (Passengers with Reduced Mobility)*



## INDICAZIONI SPECIFICHE P.R.M. (Passeggeri con Ridotta Mobilità)

### In aeroporto:

E' necessario arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea o, qualora non fosse stato comunicato un orario, occorre presentarsi almeno 2 ore prima dell'ora di partenza prevista, oppure un'ora prima se ci si presenta direttamente ai banchi check-in, come indicato dal Regolamento (CE) 1107/2006.

Una volta arrivati in aeroporto, i passeggeri con ridotta mobilità hanno a disposizione 11 posti auto ubicati nel parcheggio a raso di fronte ai terminal arrivi e partenze e 18 posti auto ubicati presso il parcheggio multipiano (vedi mappa sottostante), situato a fianco del terminal arrivi. Tutti i posti auto sono adiacenti alle uscite pedonali o all'ascensore nel caso del multipiano e sono contrassegnati da apposito simbolo. Gli utenti sono comunque invitati ad esporre sulla propria auto l'apposito cartello di disabilità.

I passeggeri con mobilità ridotta possono arrivare direttamente davanti all'aerostazione per salire o scendere dagli automezzi e hanno diritto alla sosta gratuita: è necessario ritirare il ticket per l'uscita gratuita all'atto della partenza presso la biglietteria aeroportuale all'interno del terminal partenze.

Una volta all'interno dell'aerostazione, il passeggero a ridotta mobilità riceverà assistenza durante il check-in e le operazioni di controllo e qualora necessario, un addetto lo accompagnerà all'imbarco per assisterlo nelle procedure di controllo. L'assistenza aeroportuale sarà adattata al grado di mobilità del passeggero.

Il P.R.M. ha diritto ad un imbarco con assistenza adeguata alle proprie necessità (è necessario richiedere al momento della prenotazione o dell'accettazione l'assistenza all'imbarco). Il gestore aeroportuale dispone di mezzi elevatori per consentire e facilitare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili.

Per il passeggero a mobilità ridotta in arrivo, è previsto l'accompagnamento allo sbarco dell'aeromobile fino ai punti di rilascio.

### Servizi dedicati:

L'aeroporto delle Marche offre strutture di supporto alla disabilità visiva e motoria attraverso i seguenti servizi:

- Ascensori per spostamenti verticali
- Toilette per disabili
- Parcheggi limitrofi all'aerostazione
- Mezzi per facilitare l'imbarco e lo sbarco dei PRM dagli aeromobili
- Punti designati di arrivo e partenza con sedute ad utilizzo esclusivo e riservato
- Sistema di chiamata citofonica del personale dedicato all'assistenza presente all'ingresso del terminal partenze e presso il parcheggio multipiano (piano terra, in prossimità dei parcheggi riservati)
- Sedie a rotelle con accompagnatore (se richiesto)

Per ulteriori informazioni contattare il gestore aeroportuale al numero 071.2827434.

## *SPECIFIC INDICATIONS P.R.M. (Passengers with Reduced Mobility)*

### ***At the airport:***

*It's necessary to arrive at the airport early suggested by the airline or, if not disclosed a timetable, must arrive at least two hours before the scheduled departure or one hour before if there is presented directly to the check in desks -in, as indicated by the Regulation (EC) 1107/2006.*

*Once at the airport, passengers with reduced mobility have access to 11 parking spaces located in the parking lot in front of satin to arrival and departure and 18 parking spaces located at the parking garage (see map below), located next to the arrivals terminal. All parking spaces are adjacent to the pedestrian exits the elevator or in the case of multi-storey and are marked with the appropriate symbol. Users are also invited to exhibit their cars on the visible sign of disability. Passengers with reduced mobility may arrive directly in front of the terminal building to go up or down by vehicles and are entitled to free parking; it is necessary to pick up your ticket for free exit on departure at the airport ticket office inside the departure terminal.*

*Once inside the terminal, passengers with reduced mobility receive assistance during check-in and control operations, and if necessary, an attendant will accompany boarding to assist in the control procedures. The airport assistance will be tailored to the level of passenger mobility.*

*The P.R.M. He has the right to crew with appropriate assistance to your needs (you must request when booking or accepting assistance for boarding). The airport managing body has elevator means to allow and facilitate boarding and disembarking from aircraft.*

*For the passenger with reduced mobility on the way, it is expected to accompany the aircraft landing to the release points.*

### ***Dedicated services:***

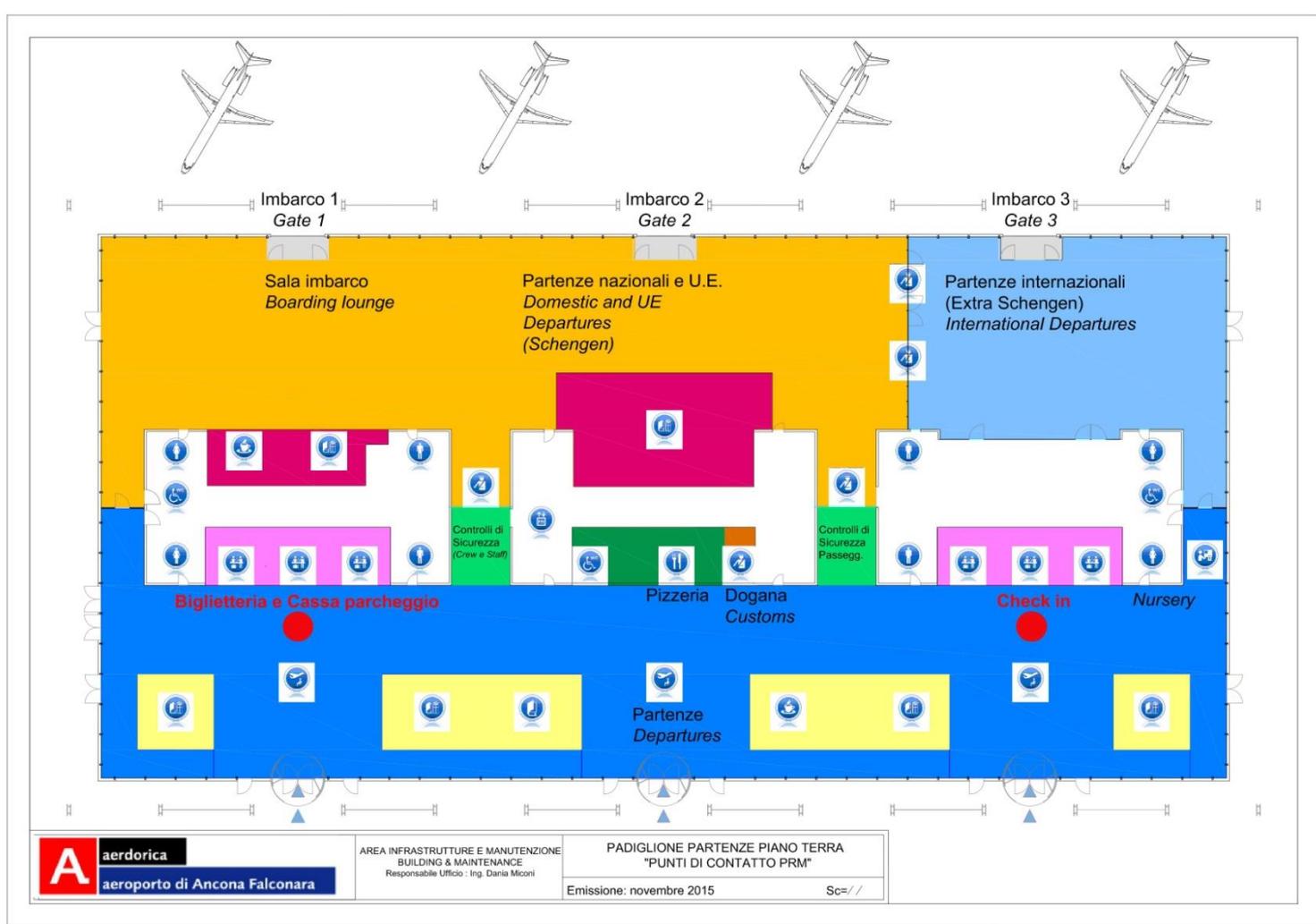
The airport of the Marches offers support structures to visual and physical disabilities through the following services :

- For vertical displacements Elevators,
- Disabled toilets;
- Parking lots neighboring the terminal;
- Means to facilitate boarding and disembarking from aircraft PRM;
- Designated points of arrival and departure with seats and reserved for the exclusive use;
- Call Intercom staff dedicated to assisting system present at the departure terminal and at the parking garage (ground floor , near the reserved parking spaces)
- Wheelchairs with assistance (if required)

For more information contact the airport manager to the number 071.2827434.

## Mappa terminal partenze - punti di contatto interni PRM (biglietteria, cassa parcheggi e banchi check-in)

*Map departures terminal – internal contact points PRM (ticketing, parking cash and check-in desks)*



Per maggiori informazioni consultare l'area del sito web dedicata alle informazioni necessaria alle persone con disabilità o a ridotta mobilità:

*For further information please visit our website dedicated to services that we provide to disabled passengers or with reduced mobility:*



<http://www.marcheairport.com/Viaggiatori/Guida-al-passeggero/Passeggeri-a-ridotta-mobilita>

## Numeri utili / *Useful telephone numbers*

- **Aerdorica Centralino / Switchboard** - 071 28271
- **Parceggio / Parking** - 071 2827509
- **Taxi** - 071918221 - 334 1548899

## Enti Pubblici Aeroportuali / *Public Airport Authorities*

- Agenzia delle Dogane / Customs - 071 200157
- Carabinieri CUTFAA - 071 9162252
- Ente Nazionale dell'Aviazione Civile / *Italian Civil Aviation Authority* - 071 9156083
- Guardia di Finanza / *Fiscal Guards* - 071 2827241
- Polizia di Frontiera / *Immigration* - 071 2827227
- Primo Soccorso Aeroportuale / *Emergency first aid* - 071 2827521
- ENAV (Società Nazionale per l'Assistenza al Volo): Direzione uffici / *Air Traffic Control - Administration dept*: 0715901908 - 071 5901927
- Vigili del fuoco / *Fire Brigades* - 071 2075319

## Cargo

Accettazione e consegne / *Acceptance and delivery* - 071 2827235

CSD TALEVI	071 9161732
DHL	199 199 345
UPS	02 30 30 30 39
MAIL BOXES	071 9728116
BCUBE	071 2827235

## PARCHEGGIO AUTO / CAR PARKING

Per soste brevi, si consiglia l'utilizzo del parcheggio scoperto situato di fronte ai terminal Arrivi e Partenze (primi 20' gratis). Per soste superiori ad un giorno, è preferibile utilizzare il parcheggio multipiano situato a pochi passi dal terminal degli Arrivi. Per i passeggeri disabili sono presenti 11 posti auto presso il parcheggio sosta breve e 18 posti auto presso il parcheggio multipiano. Tutti i posti auto sono adiacenti alle uscite pedonali o all'ascensore nel caso del multipiano, tali parcheggi sono contrassegnati da apposito simbolo. Esibendo il contrassegno arancione per portatore di handicap e un documento di identità del disabile trasportato si ha diritto al parcheggio gratuito.

*Short Term Parking is available in front of the terminal (20min. free of charge). For a longer stay, the multistory long term car parking is located a few steps from the arrivals. For disabled passengers, there are 11 parking stands at the short term parking and 18 parking stands at the multistory. All parking stands are located near the pedestrians way out or the lift. Parking is free of charge for vehicles bearing the orange badge for handicapped.*

## DIRITTI DEL PASSEGGERO

L'**Unione Europea** ha emanato Regolamenti finalizzati a istituire norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. In particolare la materia è disciplinata dal **Regolamento CE N.261/2004**, consultabile sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

Per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri e la corretta informazione, ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) ha favorito la diffusione della Carta dei Diritti del Passeggero che contiene utili informazioni sulle normative a tutela dei viaggiatori.

La Carta o i suoi estratti sono disponibili in aeroporto:

- Presso l'ufficio informazioni, la biglietteria, il check-in e l'ufficio "Lost & Found"

In caso di non applicazione delle tutele previste dal **Regolamento (CE) 261/2004**, il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla Compagnia Aerea. In mancanza di adeguate risposte della compagnia aerea entro sei settimane, il passeggero può presentare formale reclamo all'ENAC utilizzando il modello disponibile sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

Sia il rimborso che la compensazione pecuniaria saranno gestiti dal Vettore Aereo a seguito di valutazione, nei casi di:

- Negato imbarco;
- Cancellazione del volo;
- Ritardo prolungato.

## PASSENGER RIGHTS

*The European Union has issued regulations on passengers' compensation and assistance in case of flight cancellation, denied boarding or long delays.*

*For more detailed information you can download the **CE no. 261/2004** on [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).*

*In order to safeguard passengers' rights and ensure correct information, ENAC (Italian Civil Aviation Authority) has issued the 'Air Passengers Rights' which contains useful instructions for travellers.*

*The document is available:*

- *At the airport information desk, ticket counter, check-in desks and Lost & Found office;*

*In case of non application of the **EU REG. 261/2004**, the passenger must address his/her claim to the Airline Company. Furthermore, if satisfactory answers are not obtained, the passenger can submit a formal claim to the Civil Aviation Authority.*

*In any case, refund and money compensation will be managed by the Airline Company for:*

- *Denied embarkation;*
- *Cancellation of flight;*
- *Delays*

## SERVIZIO WI-FI / WI-FI ZONE

Al fine di migliorare i nostri servizi in attesa del volo dei nostri clienti, è stata implementata la nuova tecnologia wi-fi (rete senza fili) tenuta nel terminal, in cui è possibile navigare in internet e scaricare la posta comodamente, per i primi 30 minuti di utilizzo è gratuito.

*In order to improve our services waiting for the flight of our customers, we have been implemented the new wi-fi technology ( wireless network ) held in the terminal, where you can surf the internet and download the mail conveniently, for the first 30 minutes of use is free.*



## COME ARRIVARE / GETTING TO THE AIRPORT

### Aerobus da/per Ancona

Servizio di bus navetta da/per Ancona e Falconara in concomitanza con tutti gli arrivi e le partenze dei voli. Biglietto acquistabile direttamente a bordo al costo di € 3,30 per Falconara e € 5,50 per Ancona.

[www.conerobus.it](http://www.conerobus.it)

info@conerobus.it

Tel 800 218 820 - 071 2837411

### *Bus connection from/to Ancona*

*Bus service which connects the city of Ancona and Falconara railway station to the Airport. Tickets available on board.*

*Timetable on the website:*

[www.conerobus.it](http://www.conerobus.it)

## - Collegamento ferroviario / *Train Link*

L'Aeroporto delle Marche è collegato da un servizio ferroviario diretto con partenza da **Castelferretti** ed arrivo alla **Stazione Ferroviaria di Ancona** dalla quale è possibile raggiungere le varie destinazioni nazionali.

Per informazioni ed orari:

**Tel. 89.20.21 - [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)**

*Ancona Airport offers a direct railway service between **Castelferretti Railway Station** (in front of departure terminal) and **Ancona Station**.*

*From Ancona it is possible to reach various domestic destinations.*

*For timetable and fares:*

***Ph. 89.20.21 - [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)***

## - In auto / by car

L'Aeroporto delle Marche è direttamente collegato con l'autostrada **A14 Bologna-Taranto**, tramite il casello di **'Ancona Nord'**.

Facili indicazioni conducono in pochi minuti all'Aeroporto che dista 2 km dal casello autostradale.

*Ancona airport is directly connected to the **A14 Bologna- Taranto motorway**, via **'Ancona Nord'** toll point. Clear directions take you to the Airport in just a few minutes, only 2 km away from "Ancona nord" toll point.*

## - In taxi / by taxi

I taxi sono in corrispondenza delle uscite al terminal arrivi.

*Taxicabs are located in front of the arrival terminal.*



# TRATTE PRINCIPALI 2018/

## MAIN ROUTES 2018



## POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Consapevole del proprio ruolo nello scenario di riferimento, Aerdorica desidera essere parte attiva nel sostenere sia la cultura del rispetto per l'ambiente che il principio dello sviluppo sostenibile in virtù del quale la crescita economica, la salvaguardia dell'ambiente e dei beni liberi per le generazioni future risultino conciliabili.

### *ENVIRONMENTAL POLICY*

Aerdorica is aware of its own role in protecting the environment and takes an active part in supporting the culture of environmental protection and the principle of sustainable development.

In this way it is possible to reconcile economic growth and the preservation of free goods for future generations.

## Situazione ambientale e obiettivi di miglioramento

### Acqua

Aerdorica ha sempre attuato una politica di risparmio delle risorse idriche mediante un programma di tutela e prevenzione.

### Rifiuti

Aerdorica è impegnata nell'utilizzo di materiali e metodologie di lavoro atti a ridurre l'impatto sull'ambiente.

Aerdorica intende avviare iniziative volte a favorire il conferimento differenziato dei rifiuti anche nelle aree comuni.

### Energia elettrica

Nell'ottica di ridurre i consumi di energia elettrica, si migliorerà l'illuminazione e l'efficienza degli impianti.

## *Environmental situation and objectives for improvement*

### Water

Aerdorica has always implemented a policy of saving water resources through a programme of safeguard and prevention.

### Refuse

Aerorica is committed to the use of materials and methodologies with the purpose of significantly reducing environmental impact.

In the near future the Management Company plans to start actions which will favour the differentiation of waste also in the common areas.

### Electric energy

In order to reduce electricity consumption we will improve the lighting and plant efficiency.

# CARTA DEI SERVIZI

## *THE CHARTER OF SERVICES*



Sezione 2

*Part 2*

## INDICATORI VALORIZZATI / VALUED INDICATORS

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
N. Indic.	Indicatore	Unità misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of passenger and hand-luggage security screening</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	99%	99,4%	99%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of personal safety and security</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	100%	99,7%	100%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)					
3	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights punctuality</i>	% di voli puntuali Sul totale dei voli in partenza <i>% Flight in time</i>	86%	74,9%	86%
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival)</i>	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza <i>n° mishandeed luggage/1.000 departing pax</i>	0,04%	0,02%	0,02%
5	Tempi di riconsegna del I o bagaglio dal block on dell'a/m <i>Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes of redelivery of first luggage on 90% of cases</i>	15'	17'36"	15'

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m <i>Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes of redelivery of last luggage on 90% of cases</i>	20'	20'31"	20'
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Onboard waiting time for the first disembarking passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	4'	3'32"	4'
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of airport services reliability and punctuality</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	96%	98,0%	98%

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of toilet tidiness and services</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	80%	83,9%	84%
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal tidiness</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	80%	99,8%	100%

## COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	97%	95,8%	97%
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	Non rilevabile <i>Not available</i>	Non rilevabile <i>Not available</i>	Non rilevabile <i>Not available</i>

## COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning / heating efficiency</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	95%	100,0%	100%
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the overall terminal comfort</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	90%	98,7%	98%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>					
15	Percezione sulla disponibilità di wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity inside the terminal</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	80%	36,3%	80%
16	Percezione sulle postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	Non disponibile <i>Not available</i>	Non disponibile <i>Not available</i>	Non disponibile <i>Not available</i>
17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Bar opening times convenience</i>	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% passenger flights departing/arriving compatible with bar's opening</i>	98%	98%	98%
18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception on the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	Non disponibile <i>Not available</i>	Non disponibile <i>Not available</i>	Non disponibile <i>Not available</i>
19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception on the availability of providers of free drinking water, where present</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	Non disponibile <i>Not available</i>	Non disponibile <i>Not available</i>	Non disponibile <i>Not available</i>

20	Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	82%	81,6%	82%
21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	90%	89,2%	90%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack,ove presenti <i>Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	60%	97,2%	97%
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>					
23	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and updated website</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	96,2%	97%
24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of airport information points effectiveness</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	96,9%	97%
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	80,6%	97%
26	Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security) <i>Perception of (infopoint, security) staff skills</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	99%	99,7%	99%
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci,segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility</i>	% pax soddisfatti % satisfied pax	98%	95,9%	98%

## SERVIZI SPORTELLO / VARCO

28	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter services</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	98%	94,4%	98%
29	Tempo di attesa al check-in <i>Check-in waiting times</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>% Waiting time in 90% of cases</i>	8'	4'01"	4'
30	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of Check-in waiting times</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	97%	99,1%	99%
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security check point</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>% Waiting time in 90% of cases</i>	8'	3'54"	4'
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Waiting times at the security check-point</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	Non applicabile Not available	Non applicabile (Pax annui <500'000)	Non applicabile (Pax annui <500'000)
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b>					
33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the external sign-posting readability and effectiveness</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	96%	93,4%	96%
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the city centre - airport surface links</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied pax</i>	84%	84,1%	84%

## Fattori di qualità assistenza passeggeri disabili /

### *Performance level assistance to disabled passengers*

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA					
N. Indic.	Indicatore	Unità misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione  <i>For departing PRM with pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	5'	7'48"	5'
2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza  <i>For departing PRM without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10'	7'48"	5'
3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero  <i>For arriving PRM with pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	5'	3'04"	3'
4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero  <i>For arriving PRM without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi  <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10'	3'04"	3'

SICUREZZA PER LA PERSONA (Safety)					
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	88%	100%	100%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	91%	100%	100%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO					
7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul totale delle informazioni essenziali	89%	89%	89%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale informazioni/istruzioni	98%	98%	98%
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	97,5%	93,8%	97,5%

## COMUNICAZIONI PERVENUTE CON I PASSEGGERI

10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%	100%
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,1%	0,0%	0,1%

## COMFORT AEROPORTUALI

12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	86%	87,5%	90%
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	91%	93,8%	95%
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	91%	62,5%	91%

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

15	Percezione sulla cortesia del Personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	96%	100%	100%
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97%	100%	100%

# CARTA DEI SERVIZI

## *THE CHARTER OF SERVICES*



## SEZIONE 3 / PART 3

# PROCEDURE DI RECLAMO

La gestione dei reclami è un'azione fondamentale per le organizzazioni e le amministrazioni per più motivi:

- consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni dell'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive;
- permette di migliorare la soddisfazione e il consenso dell'organizzazione e dei servizi erogati, e diffonde l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

Tutti i suggerimenti, i reclami o le richieste di informazioni sui servizi erogati in aeroporto saranno esaminati con attenzione e tempestività.

Aerdorica si impegna a fornire la risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, circa gli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento dell'indagine, e i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Critiche, proposte e suggerimenti possono essere inviati attraverso il modulo on-line disponibile sul sito:

[www.marcheairport.com](http://www.marcheairport.com)

Oppure posso essere inviati al seguente indirizzo:

Aerdorica Spa – Customer Service

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale Sordani

CAP 60015 Falconara Marittima (AN)

P.C.: ENAC

D.A. Regioni Centro

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale Sordani

CAP 60015 Falconara Marittima (AN)

[regionicentro.apt@enac.gov.it](mailto:regionicentro.apt@enac.gov.it)

## - Protocollo di conciliazione

Aerdorica fornisce e promuove eventuali protocolli di conciliazione, quale strumento di risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

## COMPLAINT PROCEDURES

*The Complaint management is a fundamental action for organizations and administrations for more reasons:*

- *improves the service in the light of user considerations , preparing corrective or preventive actions and remedies ;*
- *improves the satisfaction and approval of the organization and the services , and disseminates the image of an organization attentive to the needs and feedback of its users / customers.*

*Any suggestions , complaints or requests for information on the services provided at the airport will be examined carefully and timeliness.*

*Aerdorica is committed to providing a reply within 30 working days from receipt of the report, about the subsequent investigations , the state of progress of the investigation, and the time within which will remove the identified deficiencies or the rest of the injury.*

*Criticisms , proposals and suggestions can be sent via the online form available on the site:*

[www.marcheairport.com](http://www.marcheairport.com)

*Or can be sent to the following address:*

Aerdorica Spa – Customer Service

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale Sordani

CAP 60015 Falconara Marittima (AN)

P.C.: ENAC

D.A. Regioni Centro

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale Sordani

CAP 60015 Falconara Marittima (AN)

[regionicentro.apr@enac.gov.it](mailto:regionicentro.apr@enac.gov.it)

### *- Conciliation Protocol*

*Aerdorica provides and promotes any conciliation protocols, such as dispute resolution, an alternative to the judiciary.*

I suoi suggerimenti e reclami sono preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi.  
*Your comments are important to us. We are continuously looking for ways in which to improve the quality of our services offered to our clients, we would like to know what you think..*

.....

.....

.....

Volo n. / Flight nr ..... data .....

Nome e cognome .....

Indirizzo/ Address

.....

.....

.....

Telefono /Phone. .... E-mail.....

Data/date

Firma/ Signature

Informativa D.Lgs 196/2003

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. I dati personali da Lei volontariamente conferiti sono trattati con adeguate garanzie di riservatezza al solo scopo di fornire una risposta a suggerimenti/segnalazioni/reclami e saranno trattenuti solo per il tempo necessario a tale operazione.

L'interessato potrà, in qualsiasi momento, richiedere gratuitamente ad Aerdorica la rettifica o la cancellazione dei propri dati.

Law nr /196/2003

Protection of persons with regard to treatment of personal data. The personal data you provide are treated with adequate privacy guarantees. They are utilized only for providing a reply to suggestions/warning/complaints and they will be held only for the time necessary for such procedures. Any interested party can request that Aerdorica amend or cancel data at anytime and free of charge.