



## INDICE

AERTRE S.P.A.....	2
ASSISTENZA AI PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ.....	2
PARCHEGGIO PER PERSONE DISABILI.....	2
UFFICIO LOST & FOUND PER BAGAGLI DISGUIDATI.....	3
AMBIENTE.....	3
QUALITÀ.....	5
RECLAMI/SUGGERIMENTI.....	12
INFORMATIVA.....	13

## AERTRE S.P.A

Dal 1996 l'aeroporto di Treviso è parte del Sistema Aeroportuale di Venezia; Save S.p.A. la società che gestisce l'aeroporto Marco Polo di Venezia è infatti uno dei principali azionisti di Aer Tre (80%).

Il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'Enac, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato.

I due aeroporti distano tra loro 20 km e nella loro diversità, per tipo di struttura e di traffico, rappresentano un polo aeroportuale versatile.

L'aeroporto di Treviso, per caratteristiche geografiche, strutturali e operative, è dedicato a voli di tipo regionale, low-cost e charter. I due aeroporti sono pertanto complementari e costituiscono un Sistema Aeroportuale che si sviluppa in armonia, nell'ottica di una corretta specializzazione del traffico.

## ASSISTENZA AI PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ

Lo staff di AerTre è pronto ad assistervi in aeroporto.

Vi assisteranno all'imbarco e allo sbarco e ad usufruire dei servizi dello scalo. Questa assistenza è disponibile da/al punto di arrivo/partenza in aeroporto. E' possibile richiedere anche una sedia a rotelle. Per ottenere l'assistenza è necessario richiederla alla vostra agenzia, o alla compagnia al momento della prenotazione, oppure all'atto dell'accettazione in aeroporto.

Contatti:

Ufficio informazioni AerTre : tel. 0422-315131 (tutti i giorni 8.00-20.00).

Sito web: <http://www.trevisoairport.it/in-aeroporto/prm-passeggeri-a-ridotta-mobilita.html>

## PARCHEGGIO PER PERSONE DISABILI

Tutti i parcheggi dispongono di speciali posti, a titolo gratuito, per auto autorizzate per il trasporto di persone disabili. I posti sono indicati con simboli internazionali ed immediatamente riconoscibili.

## UFFICIO LOST & FOUND PER BAGAGLI DISGUIDATI

Bagaglio perso? Un inconveniente spiacevole.

Se siete arrivati all'aeroporto di Treviso ed il vostro bagaglio non è arrivato è necessario contattare l'ufficio Lost&Found AerTre, che viene evidenziato sui monitor ai nastri riconsegna bagaglio.

POSIZIONE: Piano terra – Arrivi – sala riconsegna bagagli

Svolge mansioni di ricerca, restituzione ed informazioni sui bagagli disguidati. Presso questi uffici vengono aperte la pratiche e consegnati i documenti per la riconsegna dei bagagli al momento del ritrovamento.

Contatti:

Ufficio Lost & Found – 0422-315141 (tutti i giorni 08.00-20.00)

## AMBIENTE

L'attività di gestione aeroportuale presso lo scalo di Treviso viene espletata con particolare attenzione al servizio al cliente ed all'ambiente. Sono infatti numerose le attività di controllo e tutela ambientale che la società ha avviato nel corso degli ultimi anni e che oggi la rendono un riferimento per quanto riguarda la sostenibilità e compatibilità ambientale dell'attività aeroportuale.

In particolare Aertre è accreditata per il Livello 2 Reduction secondo lo standard internazionale Aci Carbon Accreditation, il programma di certificazione dell'Airport Council International specifico per gli aeroporti impegnati nella diminuzione della Carbon Footprint.

Nel Gennaio 2016 Aertre ha completato l'impegno sui temi ambientali con il conseguimento della certificazione del proprio sistema di gestione dell'energia conforme alla norma Iso 50001.

# LA CARTA DEI SERVIZI 2015



## CERTIFICATE of ACCREDITATION

Valid until the 28th of February 2015

This is to certify that **Airport Carbon Accreditation**, under the administration of WSP UK, confirms that the carbon management processes at

**TREVISO AIRPORT**  
Implemented by **AER TRE S.p.A.**

have earned the accreditation level of **REDUCTION**, in recognition of their efforts to manage and reduce their CO<sub>2</sub> emissions, as part of the European airport industry's response to the challenge of Climate Change.

*Oliver Jankovec*  
Oliver Jankovec  
Director General  
ACI EUROPE

*Simon Clouston*  
Simon Clouston  
Director  
WSP UK



## QUALITA

La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Treviso presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto. Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati.

Le rilevazioni della qualità sono sia di tipo quantitativo (ad esempio i tempi di attesa, ottenuti attraverso la misurazione diretta) sia di tipo qualitativo (come il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati).

Le tabelle seguenti, suddivise secondo diversi fattori di qualità, individuano gli obiettivi che il Gestore si pone per ognuno dei 34 indicatori individuati e concordati con Enac.

Tutte queste rilevazioni della qualità sono sia di tipo quantitativo (ad esempio i tempi di attesa, ottenuti attraverso la misurazione diretta) sia di tipo qualitativo (come il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati).

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori individuati e concordati con Enac, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi.

Alcune delle attività monitorate nella Carta dei Servizi sono erogate del tutto o in parte da enti terzi.

In seguito a lavori di ampliamento delle aree commerciali le planimetrie allegate potrebbero subire delle variazioni.

FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2015	Obiettivo 2016
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	91,7	96
	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	95,1	97
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	3	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	84,06	85
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza	0,007	0,005

## LA CARTA DEI SERVIZI 2015



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2015	Obiettivo 2016
	5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	15:00	15:00
	6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	22:00	21:00
	7	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	01:11	02:00
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	90,7	92
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% di passeggeri soddisfatti	92,5	92
	10	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	93,8	96
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	88,3	93
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	91,2	94
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	89,2	92
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	88,9	93,5
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	15	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	53,5	75
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	Na	Na
	17	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura ber nelle rispettive aree	97,85	97

## LA CARTA DEI SERVIZI 2015



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2015	Obiettivo 2016
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	59,4	65
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	Na	Na
	20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole	% di passeggeri soddisfatti	68,6	80
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	65,3	80
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	71,5	75
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	88,8	90
	24	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	87,4	90
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	91,3	92
	26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	91,5	94
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	85,3	88
<b>SERVIZI SPORTELLO/VARCO</b>	28	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	91,1	91
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	09:59	10:00
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	89,9	90
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	09:58	10:00

## LA CARTA DEI SERVIZI 2015



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2015	Obiettivo 2016
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	89,4	92
INTERGAZIONE MODALE	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	89,2	92
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	87,9	92



Indicatori di Servizio per i passeggeri PRM

FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2015	OBIETTIVO 2016
Efficienza dei servizi di assistenza	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.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:11:00	00:08:00
	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.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:11:00	00:10:00
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione Tempo attesa abordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:13:00	00:10:30
	1	Per PRM in arrivo senza prenotazione tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:16:00	00:12:00
	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.	Tempo di attesa	< 10 minuti 95,16% dei passeggeri; < 20 minuti 96,99% dei passeggeri; < 30 minuti 99,95% dei passeggeri.	< 10 minuti 96% dei passeggeri; < 20 minuti 98% dei passeggeri; < 30 minuti 99% dei passeggeri.
	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.	Tempo di attesa	< 25 minuti 97,55% dei passeggeri < 35 minuti 98,25% dei passeggeri < 45 minuti 98,55% dei passeggeri	< 25 minuti 97,75% dei passeggeri < 35 minuti 98,55% dei passeggeri < 45 minuti 98,85% dei passeggeri
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione Tempo attesa abordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa	< 5 minuti 57,02% dei passeggeri < 10 minuti 77,13% dei passeggeri < 20 minuti 92,68% dei passeggeri	< 5 minuti 75,00% dei passeggeri < 10 minuti 85,00% dei passeggeri < 20 minuti 92,00% dei passeggeri

## LA CARTA DEI SERVIZI 2015



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2015	OBIETTIVO 2016
	4	Per PRM in arrivo senza prenotifica tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa	< 25 minuti 92,61% dei passeggeri < 35 minuti 95,67% dei passeggeri < 45 minuti 96,95% dei passeggeri	< 25 minuti 93,00% dei passeggeri < 35 minuti 96,00% dei passeggeri < 45 minuti 97,00% dei passeggeri
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	99	99
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	99	99
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 numero totale delle informazioni essenziali	99	99
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	99	99
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	98	98
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute.	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	99	99

## LA CARTA DEI SERVIZI 2015



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2015	OBIETTIVO 2016
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0	5
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99	99
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	96	97
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti	89	90
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale ( <i>infopoint</i> , <i>security</i> , personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti	99	99
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	97	97

### RECLAMI/SUGGERIMENTI

Ove il passeggero ritenga di doversi lamentare di un disservizio subito in aeroporto ed abbia difficoltà ad identificare il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi potrà rivolgersi alla AerTre S.p.a:

- ⇒ tramite e-mail all'indirizzo [quality@trevisoairport.it](mailto:quality@trevisoairport.it),
- ⇒ con lettera,
- ⇒ con il modulo di reclamo accluso, che specifichi le circostanze del caso, da inviarsi a:  
Aeroporto di Treviso "Antonio Canova" AerTre Spa,  
Viale Noalese n. 63/e, 31100 Treviso o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni AerTre.

Entro 30 gg. è previsto riscontro scritto.

Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dal Gestore<sup>(1)</sup> oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

Si prega di non indicare all'interno del reclamo, suggerimento, segnalazione, informazioni dalle quali possano desumersi dati sensibili (ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta. Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili, si prega di effettuare il reclamo/suggerimento/segnalazione esclusivamente tramite il modulo "Reclami" e sottoscrivendo espressamente il consenso al trattamento dei dati personali.

Il passeggero inoltrerà i reclami relativi a violazioni della Carta dei Diritti del Passeggero alla Compagnia Aerea con la quale ha volato e, per conoscenza ad Enac <sup>(2)</sup>. Il documento è a disposizione nelle aree comuni del terminal.

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente presso gli Uffici di Polizia dell'Aeroporto.

In caso di infortunio che comporti cure mediche, il **Pronto Soccorso Aeroportuale** provvederà a raccogliere la dichiarazione su indicazioni rilasciate dall'interessato.

Per consentire rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti si prega di allegare la documentazione di tutti gli elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (documenti integrativi, ticket, biglietto aereo, ricevute, certificati, etc).

<sup>1</sup> I reclami trattati dal Gestore saranno inseriti in apposito database consultabile all'indirizzo [www.trevisoairport.it](http://www.trevisoairport.it).

<sup>2</sup> ENAC è l'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento CE 261/04 Carta dei Diritti del Passeggero (art. 16).

## INFORMATIVA

### **D.Lgs. 196/2003 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”**

I dati personali da Lei volontariamente conferiti sono trattati sia in forma cartacea che in forma automatizzata, con adeguate garanzie di riservatezza, al fine di fornire una risposta a suggerimenti e/o reclami e/o segnalazioni e per effettuare, utilizzando i dati in forma anonima, attività di statistica. I dati potranno essere comunicati: 1) al personale interno di AerTre SpA incaricato della gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni, a seconda della tipologia di richiesta; 2) alle eventuali Società del Gruppo Save eventualmente coinvolte a seconda della tipologia di reclamo/richiesta/suggerimento; 3) agli Operatori aeroportuali eventualmente responsabili della gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni e, a seconda della tipologia di richiesta, ai soggetti terzi coinvolti in tale attività, in particolare: Vettori, Società di handling, Enac, Enav, Forze dell'Ordine, Pronto Soccorso aeroportuale e, qualora necessario, Broker e Compagnie Assicuratrici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter evadere e gestire la richiesta formulata ed il rifiuto a fornirli non consentirà a AerTre SpA e/o agli altri soggetti incaricati, di poter evadere e gestire la pratica. Il consenso espresso al trattamento dei dati non è necessario tranne nel caso di comunicazione da parte Sua di dati sensibili (es. stato di salute). La mancanza di consenso in tale ultimo caso, pertanto, non consentirà a AerTre SpA e/o agli altri soggetti incaricati alla gestione del reclamo, di rispondere alle Sue richieste e i Suoi dati verranno cancellati e i documenti distrutti. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, inviando un fax al n. +39.041.2606689 (Direzione Affari Legali e Societari del Gruppo Save), Lei ha diritto: a) di ottenere senza ritardo informazioni circa l'origine dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o la sospensione temporanea del trattamento ove si riscontri una violazione di legge, l'aggiornamento e la rettifica dei dati, l'integrazione dei dati qualora vi abbia interesse, l'indicazione di tutti i responsabili interni ed esterni nominati; b) di opporsi, anche parzialmente, per motivi legittimi, al trattamento.

Titolare del trattamento dei Vostri dati personali è la Società Aeroporto di Treviso SpA (AERTRE), con sede in Treviso - Viale Noalese 63/E 31100 Treviso - Responsabile del trattamento dei dati è l'Accountable Manager presso la medesima Società.



Treviso Airport Treviso Airport Treviso Airport Treviso Airport



# LA CARTA DEI SERVIZI 2015

Piano Primo





## Reclami/Suggerimenti

Cognome

Nome

Indirizzo

Città

Provincia

Telefono

E - mail

Preso atto dell'informatica e dei miei diritti esprimo il mio consenso al trattamento da parte della società Aeroporto di Venezia Marco Polo S.p.A. (S.A/E) dei dati personali qualificati dalla legge n.° 675/96 come sensibili o di natura giudiziaria da me volontariamente forniti.

Firma

Data

Da non compilare, riservato all'aeroporto

Ricevuto da

In data

Trattamento  
segnalazione

Numero



TrevisoAirportTrevisoAirportTrevisoAirportTrevisoAirport