



**Trieste**  
**Airport**  
Friuli Venezia  
Giulia

**Carta Dei Servizi 2019**  
**21<sup>a</sup> edizione**  
Service Charter 2019  
21<sup>th</sup> edition

[triesteairport.it](http://triesteairport.it)



## SEZIONE I PART 1

### 01 Società di gestione e Carta dei Servizi

Airport Operator and Service Charter

### 02 Politica di attenzione all'ambiente

Environmental Policy

### 03 Guida ai servizi

Services guide

**Distanze** Distances from the airport

**Collegamenti** Getting here

**Polo Intermodale** Intermodal Hub

**Internet** Internet

**Parcheggi** Car parks

**Autonoleggio** Car rental

**Partenze** Departures

**Arrivi** Arrivals

**Passeggeri a Ridotta Mobilità** Reduced-mobility Passengers

**Servizi aggiuntivi** Additional services

**TRS Club** TRS Club

**Aviazione Generale** General aviation

**Compagnie Aeree** Airlines

**Numeri utili** Useful numbers

## SEZIONE II PART 2

### 04 Indicatori valorizzati

Key indicators

## SEZIONE III PART 3

### 05 Suggerimenti e reclami

Suggestions and complaints

Nice to fly you

## SEZIONE I PART 1



## SOCIETÀ DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI

### AIRPORT OPERATOR AND SERVICE CHARTER

#### Trieste Airport – Friuli Venezia Giulia: ecco chi siamo.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

### **This is Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A.**

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

Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. was awarded with the forty-year-long concession for the management of Trieste Airport in 2007: since then, new opportunities, also in long-term, have opened up for the development of traffic, services and infrastructures.

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

both airlines and passengers.

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

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

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

Tra gli indicatori considerati alcuni sono relativi a servizi erogati direttamente dalla società di gestione, altri sono indicatori di servizi erogati da altri soggetti.

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

In conformità ai criteri indicati da ENAC nelle Circolari GEN-06 e GEN-02A, i dati di seguito esposti rappresentano i risultati ottenuti lo scorso



so anno e gli obiettivi per l'anno in corso relativamente agli indicatori individuati. Rappresentano un estratto del documento inviato ad ENAC prima della pubblicazione del presente documento, per la verifica della completezza ed affidabilità degli stessi.

**The Service Charter: a token of our commitment.**

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

With this brochure – this is the 20th edition of the Trieste Airport Service Charter – Aeroporto FVG S.p.A. 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 S.p.A. and those services provided by third party contractors working at the airport.

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



## POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE ENVIRONMENTAL POLICY

### **L'aeroporto e l'ambiente.**

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

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

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

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

Questa attenzione all'ambiente si concretizza in attività concrete, inserite nelle attività di pianificazione e realizzazione degli investimenti. Sono state sviluppate negli anni attività di razionalizzazione energetica con la realizzazione di un impianto fotovoltaico sulla copertura dei terminal, un ulteriore impianto fotovoltaico nelle aree dei parcheggi landside e con l'utilizzo di lampade a led a basso consumo nell'impianto di illuminazione dell'aerostazione e dei parcheggi esterni. All'interno dei parcheggi a pagamento sono disponibili punti di ricarica per auto elettriche, con l'obiettivo di promozione della mobilità elettrica.

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

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

#### **The airport and the environment.**

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

The mission of Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. as an airport operator is:

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

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

And this statement has been put in practice day by day in planning and finalising investments, with a particular effort on reducing energy consumption: in this context, a fotovoltaic system for the production of green electricity has been installed on the roof of the cargo terminal, a second new photovoltaic power plant has been installed in the landside parking area and most of the traditional light bulbs of the airport and its car parks have been replaced by new energy-efficient LED bulbs. Last but not least, E-car charging stations are available inside car parks, with the aim of improving electric mobility.

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

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





## GUIDA AI SERVIZI SERVICES GUIDE

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

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

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

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

This is the reason why Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. – the company running Trieste Airport – is committed to top services for its Customers.

The Service Charter includes also a guide to airport services, providing helpful information on the whole range of services offered at Trieste Airport.

### **Trieste Airport, vicino di viaggio preferito.**

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

### **Trieste Airport, the airport on your doorstep.**

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

## Distanze · Distances from the airport

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





## COLLEGAMENTI GETTING HERE

### Trieste Airport, comodo da raggiungere.

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

### Trieste Airport, within easy reach.

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



### In Autobus.

Servizio di autobus extraurbano diretto APT (Linee 1-26-51-52 da/per Trieste, Udine, Gorizia, Grado, Monfalcone). I biglietti sono in vendita presso le autostazioni cittadine (dal lun. al sab.) oppure in aeroporto, presso: i punti vendita APT (biglietterie automatiche) situati all'interno, nell'area arrivi, ed all'esterno del terminal presso la stazione Bus del polo intermodale e presso l'ufficio informazioni turistiche (area arrivi all'interno del terminal). Per orari e tariffe consultare [www.aptgorizia.it](http://www.aptgorizia.it) (Numero Verde 800 955957). Servizio autobus internazionale a lunga percorrenza FLIXBUS (linea Nizza-Zagabria e linea Zagabria - Ginevra) e FLORENTIA BUS (linea Firenze - Sofia), biglietti acquistabili online su [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it) e [www.florentiabus.it](http://www.florentiabus.it)

### By Bus

Direct Coach services (No. 1-26-51-52) operated by APT (to/from Trieste, Udine, Gorizia, Grado, Monfalcone). Tickets are on sale at the city centre coach stations (Mondays to Fridays) and at the airport: at the APT corners (automatic machines for self-ticketing) located in the Arrivals hall and, outside, at the new bus stop in front of the terminal and at the tourist information counter (inside the terminal, Arrivals area). Updated coach schedules are available on [www.aptgorizia.it](http://www.aptgorizia.it) (free phone - domestic calls only - 800 955957). International long haul bus connections operated by Flixbus (line Nice - Zagreb and line Zagreb - Geneva) and Florentiabus (line Florence - Sofia). Tickets to be purchased online on [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it) and [www.florentiabus.it](http://www.florentiabus.it)

### In taxi.

I taxi sono disponibili all'esterno del lato arrivi dalle 08.00 alle 24.00. Per migliorare la qualità del servizio e l'informazione ai passeggeri, Il Consorzio Taxi Aeroporto FVG ha installato presso il punto Radio-Taxi dell'area Arrivi un sistema automatico per la prenotazione delle vetture che, tramite il rilascio di uno scontrino, comunica con esattezza al cliente tempi d'attesa e numero del taxi prenotato. È possibile accedere al servizio anche telefonando al numero delle INFORMAZIONI TAXI +39.0481.778000. Per il servizio di noleggio con conducente, il numero è invece +39.331.9887412

**By taxi**

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

**In auto**

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

**By car**

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

**In treno**

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

**By train**

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





## POLO INTERMODALE MULTI-MODAL HUB

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

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

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

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

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

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

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





## INTERNET

[WWW.TRIESTEAIRPORT.IT](http://WWW.TRIESTEAIRPORT.IT)

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

Vi si trovano anche informazioni sulle iniziative promozionali per i frequent flyer ed i link diretti ai principali siti turistici. Dall'estate 2017 è inoltre possibile acquistare online i servizi di parcheggio, ingresso rapido ai controlli di sicurezza Fest Track ed ingresso in sala VIP lounge. Trieste Airport è presente pure sui principali Social Network: per essere sempre aggiornato sull'aeroporto ed i suoi servizi o per avere qualche spunto di viaggio, segui le pagine di "Trieste Airport" su Facebook, Instagram e Twitter.

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

The Trieste Airport website has a real-time flight status section in addition to extensive facts, figures and information on the airport, its activities, services and airlines; sections dedicated to frequent fliers, promotions and local tourism are also available.

From summer 2017 is possible to buy online parking services, Fast Track and VIP lounge entrance.

Trieste airport is also present on the leading social networks: keep up-to-dated on airport information and travel hints by visiting the "Trieste Airport" Facebook, Twitter and Instagram pages.

Free WIFI connectivity ("TRS-AIRPORT") is available inside the airport terminal.



## PARCHEGGI CAR PARKS

### Dove parcheggiare

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

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

I parcheggi TRIESTE AIRPORT sono acquistabili online:  
[www.triestearport.it](http://www.triestearport.it)

**INFORMAZIONI PARCHEGGI** +39.333.1862982

### Parking at the airport

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

the terminal, while the short-stay car park P4 is located in front of the terminal and other 25 car places will be open to the west – arrivals hall of the terminal. E-car charging stations are available at P1,P2 and P8 car parks. New online parking booking reservation available:  
[www.triestearport.it](http://www.triestearport.it)

**TRIESTE AIRPORT PARK TEAM** +39.333.1862982



## AUTONOLEGGIO CAR RENTAL

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

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







<b>AVIS</b>	+39.0481.777085	<a href="http://avisautonoleggio.it">avisautonoleggio.it</a>
<b>AUTOVIA</b>	+39.348.0916040	<a href="http://autovia.it">autovia.it</a>
<b>EUROPCAR</b>	+39.0481.778920	<a href="http://europcar.it">europcar.it</a>
<b>HERTZ</b>	+39.0481.777025	<a href="http://hertz.it">hertz.it</a>
<b>LOCAUTO</b>	+39.0481.778572	
numero verde	800.833.328	<a href="http://locautorent.com">locautorent.com</a>
<b>MAGGIORE</b>	+39.0481.474569	
call centre	199.151.120	<a href="http://maggiore.it">maggiore.it</a>
<b>SICILY BY CAR</b>	numero verde 800.334.440	<a href="http://autoeuropa.it">autoeuropa.it</a>
<b>WIN RENT</b>	+39.0481.774836	<a href="http://winrent.it">winrent.it</a>

## MAPPA DEI PARCHEGGI

### PARKING MAP






#### Servizi Aeroportuali Airport Services

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

#### Trasporti Transportation

-  **Bus**
-  **Parcheggi**  
Car Parks
-  **Treni**  
Trains

#### Servizi Services

-  **Cassa automatica**  
Automatic Cashpoint
-  **Corsia Telepass**
-  **Colonnine ricarica auto elettrica**  
E-car charging stations

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

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

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

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



## PARTENZE DEPARTURES

### TRIESTE AIRPORT, PARTIRE AVVANTAGGIATI.

TRIESTE AIRPORT, A GOOD WAY TO START YOUR JOURNEY.

#### Biglietteria

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

#### Ticket office

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

#### Check-in

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

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

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

### Check-in

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

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

Check-in times may however vary according to airlines.

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

### INFORMAZIONI BAGAGLI

#### LUGGAGE INFORMATION

#### Bagaglio in stiva

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

#### Hold luggage

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

#### Bagaglio a mano

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

### Hand luggage

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

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

### NORMATIVA SUL TRASPORTO DEI LIQUIDI

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

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

### REGULATION FOR THE CARRIAGE OF LIQUIDS.

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



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

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

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



## ARRIVI ARRIVALS

### Arrivare al Trieste Airport è un piacere.

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

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

### Bagagli smarriti

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

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

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

### Lost and Found

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

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

### Informazioni turistiche

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

**Telefono +39.0481.476079**

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

**Tourist information**

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

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



## PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

### REDUCED-MOBILITY PASSENGERS

**ASSISTENZA AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)**

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

**Informazioni pratiche**

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

**Servizi dedicati**

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

- quattro “Punto Amico”: aree di attesa riservate ai PRM situate presso le sale d'imbarco;
- cinque nuovi punti di chiamata per avvisare del proprio arrivo il personale dedicato (lato ovest aerostazione area esterna, lato est aerostazione area esterna, ingresso terminal area partenze, autostazione polo intermodale ed uno alla fermata ferroviaria Trieste Airport presso passerella di collegamento al primo piano);
- percorsi tattili, con punti informazioni in Braille, per non vedenti ed ipovedenti;
- ascensori con pulsantiera in Braille;
- disponibilità di sedie a rotelle e di un mezzo sollevatore (“Ambulift”) per imbarco/sbarco delle sedie a rotella dall'aeromobile;
- personale formato per l'assistenza ai PRM;
- sito internet e pagina ufficiale Facebook con aree ad alta visibilità dedicate alle informazioni per i passeggeri PRM.;
- sito internet consultabile in versione accessibile ai diversamente abili che necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari, secondo gli standard internazionali in materia.



### PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY) ASSISTANCE

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

#### Useful information

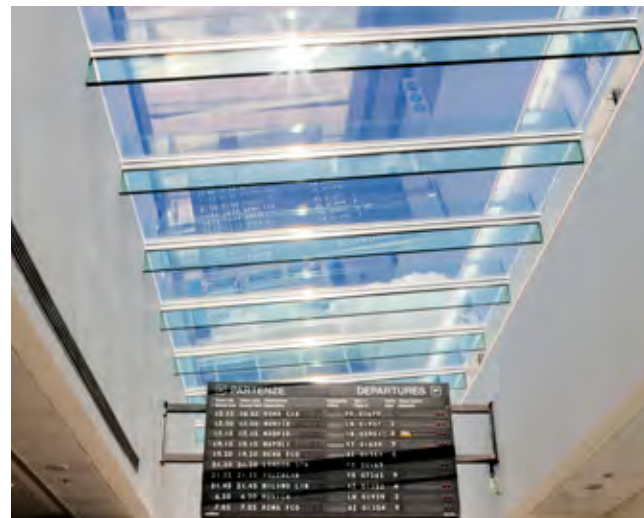
In order to grant quick and efficient assistance to PRMs, the airline has to receive a special and detailed assistance request (notification) at the time of booking or, at least, no later than 48 hours prior departure. In addition to that, onto intra-EU flights, unless there are technical limitations,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

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

The staff will assist the customer throughout the whole airport 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

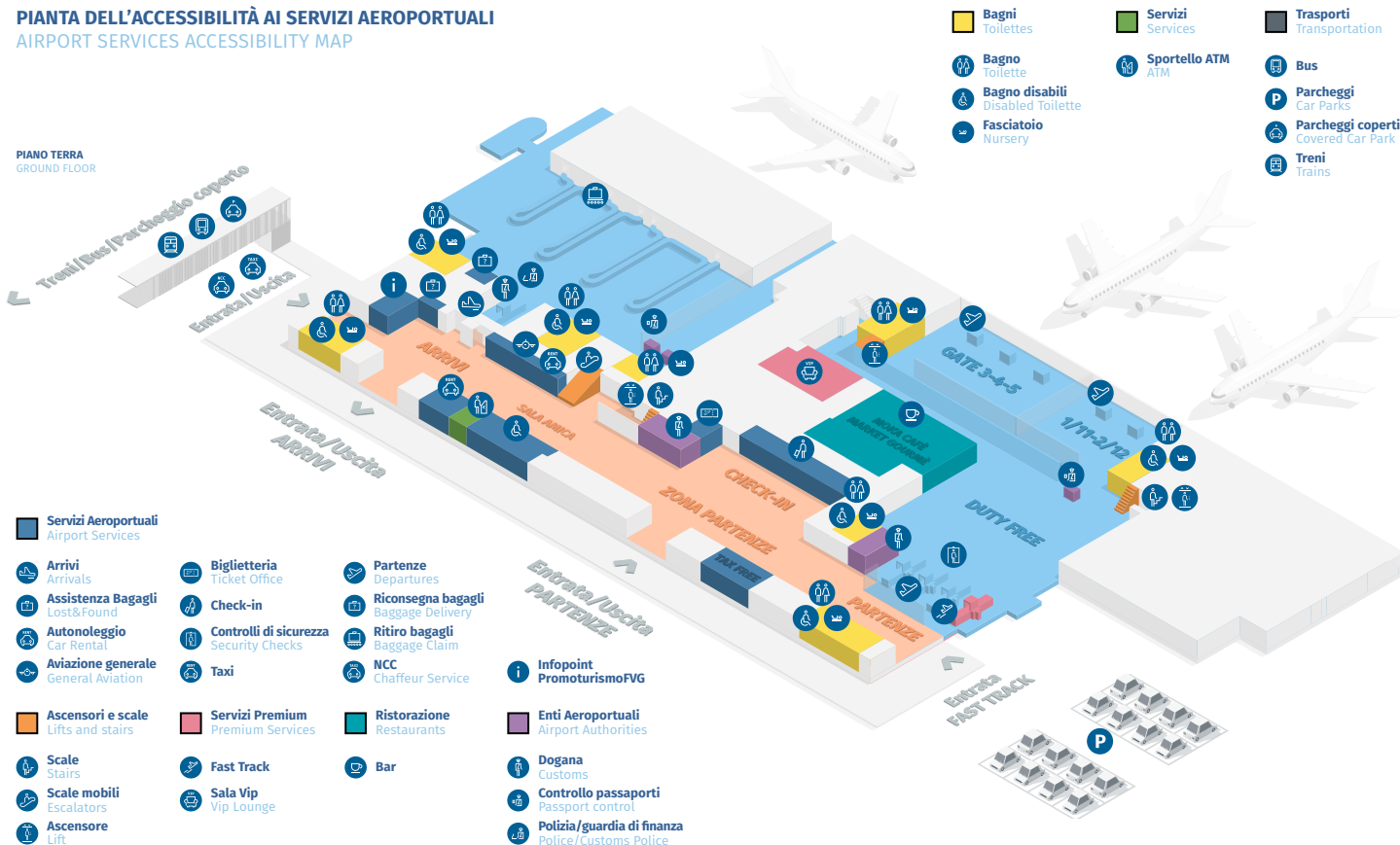
- A dedicated PRM meeting and waiting room called “Sala Amica”, located in the public area of terminal on the ground floor and well sign-posted;
- dedicated car parking spaces;
- barriers-free premises with automatic sliding doors disabled toilets;
- barriers-free shops, bars/restaurant;
- PRM meeting points: four dedicated areas at boarding gates;
- five assistance calling stations where to ask for assistance by dedicated staff (Positioned: one at PRM dedicated car park to the West of the air terminal, one at PRM dedicated car park to the East of the air terminal, one at terminal departures hall entrance, one at bus station and one at the Trieste Airport train station);



- tactile guiding system itineraries, with Braille information points, for blind and visually impaired people;
- lifts with Braille keyboards;
- available wheelchairs and an “Ambulift” device for wheelchair embarkation and disembarkation;
- trained staff dedicated to PRM assistance;
- website and Facebook page with high-visibility areas dedicated to PRM information;
- accessible website (also in high contrast version) for visually impaired users according to international standards.

## PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

PIANO TERRA  
GROUND FLOOR



**Servizi Aeroportuali**  
Airport Services

- Arrivi** Arrivals
- Assistenza Bagagli** Lost&Found
- Autonoleggio** Car Rental
- Aviazione generale** General Aviation
- Biglietteria** Ticket Office
- Check-in**
- Controlli di sicurezza** Security Checks
- Taxi**
- Partenze** Departures
- Riconsegna bagagli** Baggage Delivery
- Ritiro bagagli** Baggage Claim
- NCC** Chaffeur Service

**Ascensori e scale**  
Lifts and stairs

- Scale** Stairs
- Scale mobili** Escalators
- Ascensore** Lift
- Servizi Premium** Premium Services
- Fast Track**
- Sala Vip** Vip Lounge

**Ristorazione**  
Restaurants

- Bar**

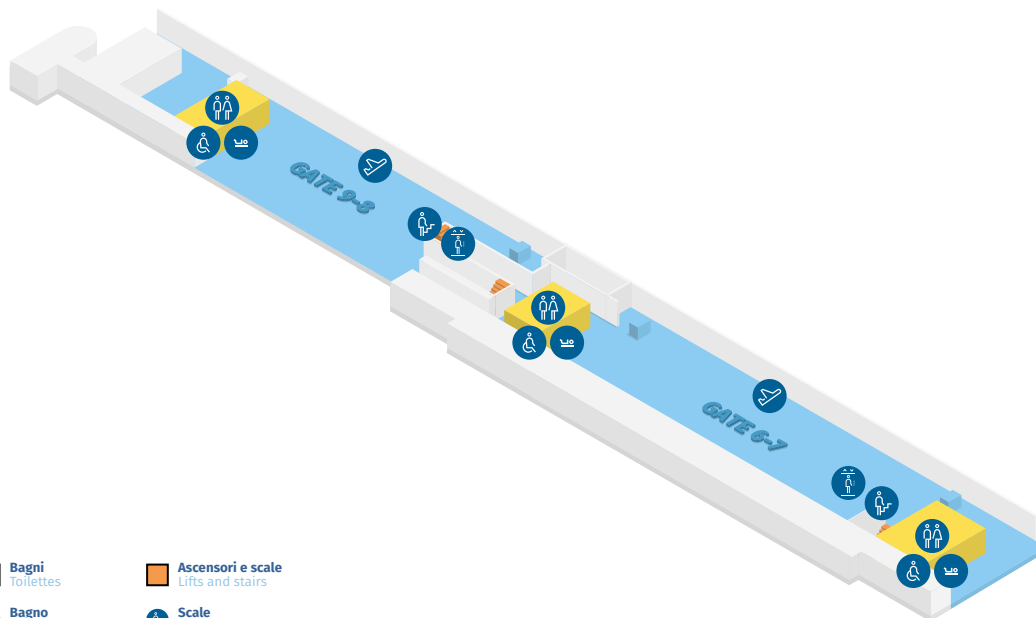
**Infopoint**  
PromoturismoFVG

**Enti Aeroportuali**  
Airport Authorities

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

## PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

PIANO INTERMEDIO  
MEZZANINE FLOOR



**Servizi Aeroportuali**  
Airport Services

**Bagni**  
Toilettes

**Ascensori e scale**  
Lifts and stairs

**Partenze**  
Departures

**Bagno**  
Toilette

**Scale**  
Stairs

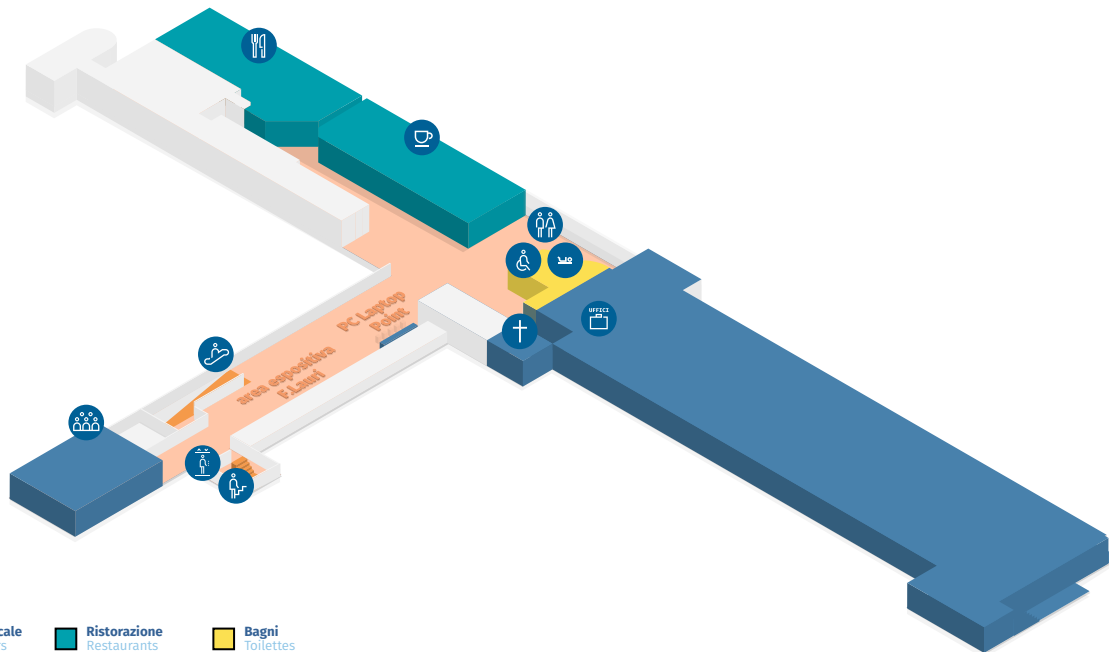
**Bagno disabili**  
Disabled Toilette
















**Ascensore**  
Lift

**Fasciatoio**  
Nursery

## PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

PIANO PRIMO  
FIRST FLOOR



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



## PARTENZE Departures

### ASSISTENZE PRENOTATE BOOKED ASSISTANCES

<b>80% dei passeggeri entro</b> 80% of passengers within	10'
<b>90% dei passeggeri entro</b> 90% of passengers within	20'
<b>100% dei passeggeri entro</b> 100% of passengers within	30'

### ASSISTENZE NON PRENOTATE NON BOOKED ASSISTANCES

<b>80% dei passeggeri entro</b> 80% of passengers within	25'
<b>90% dei passeggeri entro</b> 90% of passengers within	35'
<b>100% dei passeggeri entro</b> 100% of passengers within	45'

## ARRIVI Arrivals

### ASSISTENZE PRENOTATE BOOKED ASSISTANCES

<b>80% dei passeggeri entro</b> 80% of passengers within	5'
<b>90% dei passeggeri entro</b> 90% of passengers within	10'
<b>100% dei passeggeri entro</b> 100% of passengers within	20'

### ASSISTENZE NON PRENOTATE NON BOOKED ASSISTANCES

<b>80% dei passeggeri entro</b> 80% of passengers within	25'
<b>90% dei passeggeri entro</b> 90% of passengers within	35'
<b>100% dei passeggeri entro</b> 100% of passengers within	45'





## SERVIZI ADDIZIONALI ADDITIONAL SERVICES

### La “Sala Calligaris” Vip Lounge

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

I servizi offerti nella Sala Calligaris sono:

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

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

I passeggeri possono acquistare l’ingresso online su [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it) oppure presso la biglietteria dell’aeroporto.

### The “Sala Calligaris” Vip Lounge

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

The complimentary services offered in our Sala Calligaris lounge are:

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

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

### Sala convegni

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

### Conference room

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

**Sale riunioni**

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

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

Per informazioni e prenotazioni: +39.0481.773314

**Meeting rooms**

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

**Sportello ATM**

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

**ATM point**

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

**Ristorazione****Shop Lagardère**

Presso l'area partenze air side è disponibile il nuovo punto vendita Lagardère, che, con i due format “Aelia” e “Relay” propone ai passeggeri una gamma innovativa di prodotti di profumeria e cosmetica, vini e liquori, eccellenze gastronomiche, prodotti editoriali ed accessori travel. Trieste Airport dispone di un bar al piano terra nell'area partenze e di un ristorante panoramico con bar al piano superiore. Il bar al primo piano è aperto dalle 06.00 alle 20.30, mentre il bar al piano terra è aperto dalle 05.30 alle 19.00 circa. Il ristorante self-service è aperto dalle 11.00 alle 15.00 e dalle 18.00 alle 21.00 circa. Al di fuori di questi orari è possibile usufruire dei distributori automatici di snack e bevande,

sempre attivi in varie aree dell'aerostazione.

Moka Cafè Gourmé - Air Side Partenze: +39.335.1736506

Moka Cafè - 1° Paino: +39.0481.777576

Ristorane Gusto: +39.0481.777576

**Catering facilities****Lagardère Shop**

After Security, departing passengers can enjoy shopping at the brand new Lagardère Shop: “Aelia” and “Relay” hallmarks offer a wide assortment of prestige and luxury brands of perfumes, cosmetics, wines and spirits, culinary souvenirs, books, newspapers and travel essentials. A bar is available in the departures hall, on the ground floor, while the self-service restaurant and its bar are located upstairs, on the upper floor. The bar on the upper floor is open from 06.00 until 20.30, while the bar on the ground floor is open from 05.30 until about 19.00. The self-service restaurant is open between 11.00 and 15.00 and between 18.00 and 21.00. Outside these opening hours, snacks and drinks vending machines are available inside the air terminal.

Moka Cafè Gourmé - Air Side Departures: +39.335.1736506

Moka Cafè - First floor: +39.0481.777576

Ristorane Gusto - First floor: +39.0481.777576



## TRS CLUB TRS CLUB

TRS Club è un programma di fidelizzazione esclusivo, pensato per i passeggeri che più frequentemente utilizzano l'aeroporto di Trieste. A questi clienti speciali, Aeroporto FVG S.p.A. propone una serie di interessanti vantaggi per rendere ancora più piacevole e conveniente utilizzare i servizi offerti dall'aeroporto di Trieste.

Entrare a far parte del TRS Club è facilissimo!

E' infatti sufficiente presentare 10 carte d'imbarco relative ad altrettanti voli in partenza dal Trieste Airport in cinque mesi consecutivi. In alternativa è possibile acquistare la tessera.

**Per ulteriori informazioni consultare il sito internet**

**[www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it)**

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

Joining the TRS Club is easy!

You just need to produce 10 Trieste Airport boarding cards onto out-bound flights in 5 consecutive months. As an alternative it is possible to purchase the Card.

**For more details and information visit [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it)**



## AVIAZIONE GENERALE GENERAL AVIATION

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

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA is the handling company also for General Aviation. While there are dedicated aircraft stands and a comfortable crew lounge, General Aviation Handling Services include crew briefing and flight dispatching, airport fees payment, de-icing and technical assistance. Passengers and crews have also a dedicated minibus for transfers to/from the terminal building and the apron.

### Telefono / Phone

+39 0481 773304

+39 335 6321350

### Fax

+39 0481 773304

### Frequenza Radio

#### Radio Frequency (ground)

VHF 131.75 Charlie Ronchi

SITA\_TRSKWXH



## COMPAGNIE AEREE AIRLINES

### **ALITALIA** - [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)

892 010 (dall'Italia\_domestic calls)

+39 06 65649 (dall'estero\_international calls)

### **LUFTHANSA** - [www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com)

199 400 044 (dall'Italia\_domestic calls)

+39 02 30301000 (sede italiana da altri paesi\_Italian headquarters from other countries)

### **RYANAIR** - [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)

895 589 5509 (dall'Italia\_domestic calls)

895 569 8769 (dall'Italia\_assistenza prioritaria\_domestic calls, priority support)

+44 (0)871 2460000 (Iz Slovenije/Hrvatske\_from Slovenia/Croatia)

0900 210 240 (Aus Österreich\_from Austria)

### **VOLOTEA** - [www.volotea.com](http://www.volotea.com)

895 895 44044 (dall'Italia\_domestic calls)

+34 93 1220717 (Iz Slovenije/Hrvatske\_from Slovenia/Croatia;

Aus Österreich\_from Austria)

### **EUROWINGS** - [www.eurowings.com](http://www.eurowings.com)

+49221 59988230 (dall'Italia\_domestic calls)

+49221 59988211 (Aus Österreich\_from Austria)



## NUMERI UTILI TRIESTE AIRPORT TRIESTE AIRPORT USEFUL NUMBERS

### **Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A.**

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

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

[info@triesteairport.it](mailto:info@triesteairport.it)

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

+39.0481.773224

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

+39.0481.778050

### **Biglietteria** Ticket Office

+39.0481.773232

### **Centro Direzionale** Airport Management

+39.0481.777438

### **Merci** Cargo

+39.0481.773258



## NUMERI UTILI ENTI DI STATO USEFUL NUMBERS AUTHORITIES

### **Carabinieri**

+39.0481.474575

### **Dogana** Customs

+39.0481.778070

### **ENAC** Italian Civil Aviation Authority

+39.0481.773243/241

### **ENAV** Italian ATC Authority

+39.0481.771111

### **Guardia di Finanza** Customs Police

+39.0481.779856

### **Polizia di frontiera** Police

+39.0481.775136

### **Vigili del fuoco** Fire Brigade

+39.0481.777555



## SEZIONE II PART 2

## INDICATORI VALORIZZATI KEY INDICATORS





## INDICATORI VALORIZZATI

### FATTORE DI QUALITÀ

#### Sicurezza del viaggio

#### Sicurezza personale e patrimoniale

#### Regolarità e puntualità del servizio

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

### INDICATORE

**Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano**

Si ripropone lo standard dell'anno precedente

**Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto**

Si ripropone lo standard dell'anno precedente

**Puntualità complessiva dei voli**

Si ripropone lo standard dell'anno precedente

**Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo**

E' stato attivato un nuovo sistema automatizzato per la gestione dei bagagli in partenza ed il risultato registrato raggiunge l'obiettivo; tuttavia, in funzione del consolidamento della nuova funzionalità e dell'alto livello di performance si ripropone lo standard dell'anno precedente

**Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile**

Sono aumentati i voli scalo che richiedono la procedura DAA (Delivery At Aircraft) che, presupponendo di scaricare preventivamente i bagagli a mano imbarcati in stiva sottobordo alla partenza, posticipa l'inizio delle operazioni di scarico dei bagagli da stiva da riconsegnare al nastro. Si ripropone lo standard dell'anno precedente

**Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile**

Vedi punto precedente

**Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero**

Lo sbarco del primo passeggero è posticipato per i voli con procedura DAA, descritta in precedenza

**Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto**

### UNITÀ DI MISURA

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza

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

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

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

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

% di passeggeri soddisfatti

RISULTATO 2018

OBBIETTIVO 2019

2018

2019

94%

93,5%

98%

95%

85,9%

93%

0,07

0,09

13'49"

14'00"

19'39"

19'00"

4'03"

4'30"

92,8%

93%



## INDICATORI VALORIZZATI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018		OBIETTIVO 2019	
			2018	2019	2018	2019
Pulizia e condizioni igieniche	<b>Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette</b> La soddisfazione registrata è elevata, si ripropone lo standard già particolarmente sfidante dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	97,1%	95%		
	<b>Percezione sul livello di pulizia in aerostazione</b> La soddisfazione registrata è elevata, si ripropone lo standard già particolarmente sfidante dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	98,1%	95%		
Comfort nella permanenza in aeroporto	<b>Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli</b> Con il Polo Intermodale i carrelli incustoditi lasciati sul marciapiede adiacente al binario rappresentano un pericolo per il traffico ferroviario, per tale motivo i carrelli portabagagli cautelativamente sono stati ritirati. E' in fase di attuazione una soluzione che possa consentire la disponibilità di carrelli portabagagli per i passeggeri senza pregiudizi alla sicurezza del traffico ferroviario ed alla libera circolazione dei PRM che si muovono in autonomia. Si ripropone quindi lo standard precedente	% di passeggeri soddisfatti	88,8%	91,5%		
	<b>Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)</b> Sono da poco stati sostituiti la scala mobile per l'accesso al primo piano ed il vicino ascensore, pertanto viene migliorato lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	92,4%	91%		
	<b>Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione</b>	% di passeggeri soddisfatti	93,2%	95%		
	<b>Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione</b>	% di passeggeri soddisfatti	93,4%	97%		
	<b>Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione</b>	% di passeggeri soddisfatti	71,7%	78%		
	<b>Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti</b>	% di passeggeri soddisfatti	75,7%	78%		
Servizi aggiuntivi	<b>Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto</b> Nella stima dello standard sono stati considerati tutti coperti i voli in partenza, non coperti i voli in arrivo in tarda serata (in tale fascia oraria l'utenza dispone di distributori automatici di cibi e bevande)	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	85%	86%		



## INDICATORI VALORIZZATI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBBIETTIVO 2019
			2018	2019
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	75,9%	85%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	76,7%	87%
	<b>Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti</b> Rispetto all'anno precedente è stato aggiunto un ulteriore distributore in area gate, pertanto viene aumentato lo standard precedente	% di passeggeri soddisfatti	86,4%	81%
	<b>Sito web di facile consultazione e aggiornato</b> Viene migliorato lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	87,6%	85%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	89,9%	90%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	92,9%	95%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	95,6%	95%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	93,8%	93%
Informazioni alla clientela				





## INDICATORI VALORIZZATI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBBIETTIVO 2019
			2018	2019
Servizi sportello / varco	<b>Percezione sul servizio biglietteria</b> E' stato rinnovato il banco biglietteria (unitamente a quelli dei check-in, degli imbarchi e dei controlli passaporti in partenza e in arrivo). Si conferma lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	93,5%	92%
	<b>Tempo di attesa al check-in (voli full service)</b>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	9'55"	9'
	<b>Tempo di attesa al check-in (voli charter e voli di linea low cost)</b>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15'13"	15'
	<b>Percezione del tempo di attesa al check in</b>	% di passeggeri soddisfatti	92,4%	93%
	<b>Tempo di attesa ai controlli di sicurezza</b> Si conferma lo standard dell'anno precedente	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	2'52"	7'30"
Integrazione modale	<b>Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna</b>	% di passeggeri soddisfatti	89,7%	90%
	<b>Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto</b>	% di passeggeri soddisfatti	89,4%	90%



## INDICATORI VALORIZZATI

PRM

### FATTORE DI QUALITÀ

Efficienza dei servizi di assistenza

Sicurezza della persona

### INDICATORE

**PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto \***  
Fino all'anno scorso non esisteva un sistema automatico di rilevazione dei tempi e i dati perciò erano molto positivi perché rilevati nel terminal. Sono stati installati ora nuovi totem nei tre punti di chiamata per le assistenze già presenti nel terminal passeggeri e due ulteriori punti di chiamata presso la stazione bus e la fermata treni, che consentono di avere i oggettivi tempi di attesa delle assistenze richieste ai punti di chiamata, che si presume saranno più alti di quelli registrati finora

**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 \***  
Vedi nota all'indicatore precedente

**PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero \***

**PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero \***

**Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione \***  
Si conferma lo standard dell'anno precedente

**Percezione sulla adeguatezza della formazione del personale \***  
Viene migliorato lo standard dell'anno precedente

### UNITÀ DI MISURA

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati

Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati

Tempo massimo nel 90% dei casi rilevati

% di passeggeri soddisfatti

% di passeggeri soddisfatti

RISULTATO 2018

OBIETTIVO 2019

2018

2019

1'07"

7'50"

1'07"

17'

8'33"

7'

16'56"

15'

97,6%

92%

100%

93%

\* Le rilevazioni sugli indicatori delle assistenze PRM, di più recente introduzione, hanno uno storico meno consolidato; inoltre la numerosità dei dati rilevabili è esigua, per la natura stessa del servizio. Per questo motivo gli standard vengono proposti con criteri prudenziali.



## INDICATORI VALORIZZATI

PRM	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2018	OBBIETTIVO 2019
				2018	2019
Informazioni in aeroporto		<b>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali *</b> Si conferma lo standard dell'anno precedente	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale di informazioni essenziali	100%	95%
		<b>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale *</b> Si conferma lo standard dell'anno precedente	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	95%
		<b>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna *</b> Si conferma lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	95,6%	90%
Comunicazione con i passeggeri		<b>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute *</b> Si conferma lo standard dell'anno precedente	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	92%
		<b>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM *</b>	% di reclami ricevuti sul traffico totale PRM	0%	0%
Comfort in aeroporto		<b>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM *</b> Si conferma lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	100%	90%
		<b>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. *</b>	% di passeggeri soddisfatti	88,6%	95%
		<b>Percezione sugli spazi dedicati per la sosta PRM (sala Amica) *</b> Viene aumentato lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	100%	95%
Aspetti relazionali e comportamentali		<b>Percezione sulla cortesia del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *</b> Viene aumentato lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	97,9%	95%
		<b>Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *</b> Viene aumentato lo standard dell'anno precedente	% di passeggeri soddisfatti	100%	95%

\* Le rilevazioni sugli indicatori delle assistenze PRM, di più recente introduzione, hanno uno storico meno consolidato; inoltre la numerosità dei dati rilevabili è esigua, per la natura stessa del servizio. Per questo motivo gli standard vengono proposti con criteri prudenziali.



## KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2018	2019
			2018 ACHIEVEMENT	2019 TARGET
Journey security	<b>Overall perception of passenger and hand-luggage security screening</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	94%	93,5%
Overall preception of personal safety and security	<b>Overall preception of personal safety and security</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied passengers (%)	98%	95%
Overall flights punctuality	<b>Overall flights punctuality</b> It is expected to maintain last year's performance	Punctual flights (% on total departing flights)	85,9%	93%
	<b>Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival)</b> A new automated Baggage Reconciliation System has recently entered service: while it has still to start operating at its full potential, the 2018 performance is conservatively estimated. It is expected to maintain last year's performance	No. of missing bags on arrival / 1.000 departing passengers	0,07	0,09
	<b>Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on</b> Flights requiring the DAA (Delivery At Aircraft) procedure have increased, so that all the hand luggage has to be completely unloaded from the holds before unloading the checked-in luggage, delaying this procedure. Accordingly, last year standards are proposed.	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	13'49"	14'00"
	<b>Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on</b> See previous point.	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the last piece of luggage in 90% of cases	19'39"	19'00"
	<b>Onboard waiting time for the first disembarking passenger</b> Disembarkation is delayed by the above detailed Delivery At Aircraft procedure	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	4'03"	4'30"
	<b>Overall perception of airport services reliability and punctuality</b>	Satisfied passengers (%)	92,8%	93%



## KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2018	2019
			2018 ACHIEVEMENT	2019 TARGET
Airport cleanliness	<b>Perception of toilet tidiness and services</b> Recorded satisfaction was high, it is expected to maintain last year's high performance	Satisfied passengers (%)	97,1%	95%
	<b>Perception of terminal tidiness</b> Recorded satisfaction was high, it is expected to maintain last year's high performance	Satisfied passengers (%)	98,1%	95%
	<b>Perception of luggage trolleys availability</b> Since the opening of the airport railway station, luggage trolleys have become a threat to the safety of rail operations and, in order to avoid such risk, trolleys have been temporarily stored. A solution to this problem has been identified and is being implemented so that trolleys, also compliant to the railway safety issues, will be soon available. Accordingly, last year standards are proposed	Satisfied passengers (%)	88,8%	91,5%
Overall airport comfort	<b>Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency</b> The landside lift and escalators have been recently replaced with new ones, so that last year standards have improved	Satisfied passengers (%)	92,4%	91%
	<b>Perception of air conditioning/heating efficiency</b>	Satisfied passengers (%)	93,2%	95%
	<b>Perception of the overall terminal comfort</b>	Satisfied passengers (%)	93,4%	97%
Additional services	<b>Perception of wi-fi connectivity inside the terminal</b>	Satisfied passengers (%)	71,7%	78%
	<b>Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)</b>	Satisfied passengers (%)	75,7%	78%
	<b>Bar opening times convenience</b> The 2019 expectations consider a full coverage of all flights except those arriving late in the evening: at this time of the day, drinks and snacks are available at the vending machines	% of incoming/outgoing passenger flights are compatible with the bar opening hours in the respective areas	85%	86%



## KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2018 ACHIEVEMENT		2019 TARGET	
			2018	2019	2018	2019
Additional services	Perception of availability/quality/prices of shops and newsagents'	Satisfied passengers (%)	75,9%	85%		
	Perception of availability/quality/prices of bars/restaurants	Satisfied passengers (%)	76,7%	87%		
	Perception of availability drinks/snacks vending machines (where available) <small>A new vending machine has been installed in gate area compared with the previous year. It is expected to improve last year's high performance</small>	Satisfied passengers (%)	86,4%	81%		
Information to customers	User-friendly and updated website <small>Last year's performance has been improved</small>	Satisfied passengers (%)	87,6%	85%		
	Perception of airport information points effectiveness	Satisfied passengers (%)	89,9%	90%		
	Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness	Satisfied passengers (%)	92,9%	95%		
	Perception of (infopoint, security) staff skills	Satisfied passengers (%)	95,6%	95%		
	Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility	Satisfied passengers (%)	93,8%	93%		



## KEY INDICATORS

QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2018 ACHIEVEMENT	2019 TARGET
			2018	2019
Counters and servers	<b>Perception of ticket counter services</b> As part of the refurbishment of the air terminal, an overall renovation of ticket counter and check-in desk has taken place. It is expected to maintain last year's performance.	Satisfied passengers (%)	93,5%	92%
	<b>Check-in waiting times (full-service carriers)</b>	Waiting time in 90% of cases	9'55"	9'
	<b>Check-in waiting times (charter and low-cost carriers)</b>	Waiting time in 90% of cases	15'13"	15'
	<b>Perception of check-in waiting times</b>	Satisfied passengers (%)	92,4%	93%
	<b>Waiting times at the security check-point</b> It is expected to maintain last year's performance	Waiting time in 90% of cases	2'52"	7'30"
Airport accessibility	<b>Perception of the external sign-posting readability and effectiveness</b>	Satisfied passengers (%)	89,7%	90%
	<b>Perception of the city centre – airport surface links</b>	Satisfied passengers (%)	89,4%	90%



## KEY INDICATORS

PRM	QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2018		2019	
				2018	2019	2018	2019
Service efficiency		<b>Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedi-cated meeting points, after assistance request *</b> Since last year there were not automatic time and data detection systems. Data were gathered inside air terminal. Five assistance calling stations has been installed. At calling station PRM passengers ask for assistance by dedicated staff (Positioned: one at PRM dedicated car park to the West of the air terminal, one at PRM dedicated car park to the East of the air terminal, one at terminal departures hall entrance, one at bus station and one at the Trieste Airport train station)	Maximum waiting time in 90% of cases	1'07"	7'50"		
		<b>Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedi-cated meeting points, after assistance request *</b> See previous indicator note	Maximum waiting time in 90% of cases	1'07"	17'		
		<b>Booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembarkment of the last passenger *</b>	Maximum waiting time in 90% of cases	8'33"	7'		
		<b>Non-booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance af-ter the disembarkment of the last passenger *</b>	Maximum waiting time in 90% of cases	16'56"	15'		
		<b>Perception of the PRM handling equipment efficiency *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	97,6%	92%		
		<b>Perception on staff skills and capacities *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	100%	93%		
Airport information		<b>Accessibility: availability of essential information for PRMs with re-spect to the overall essential information *</b> It is expected to maintain last year's performance	Essential information accessible to PRMs on total essential information (%)	100%	95%		
		<b>Exhaustiveness: availability of accessible information and instruc-tions on services offered for PRMs on the overall infor-mation/instructions *</b> It is expected to maintain last year's performance	Accessible information/instructions on services of-fered for PRMs on total information/instructions (%)	100%	95%		
		<b>Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	95,6%	90%		

2018 ACHIEVEMENT

2019 TARGET

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





## KEY INDICATORS

PRM	QUALITY STANDARD	INDICATOR	UNIT	2018 ACHEIVEMENT		2019 TARGET	
				2018	2019	2018	2019
	Information to passengers	<b>Timely answers on total information requests *</b> It is expected to maintain last year's performance	Timely answers on total information requests (%)	100%	92%		
		<b>Complaints on total PRM traffic *</b>	Complaints (% on total PRM traffic)	0%	0%		
	Airport comfort	<b>Perception of PRM assistance effectiveness *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	100%	90%		
		<b>Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc. *</b>	Satisfied PRM passengers (%)	88,6%	95%		
		<b>Perception of the dedicated areas ("sala Amica") *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	100%	95%		
	Staff behaviour and attitude	<b>Perception of PRM staff kindness *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	97,9%	95%		
		<b>Perception of PRM staff skills *</b> It is expected to maintain last year's performance	Satisfied PRM passengers (%)	100%	95%		

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



## SEZIONE III PART 3

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

### SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

I Vostri commenti e le Vostre idee per noi sono molto preziosi.

Il Cliente e la sua soddisfazione sono alla base della nostra filosofia: per questo motivo, Vi invitiamo a inviarci qualsiasi suggerimento o segnalazione per aiutarci a migliorare i nostri servizi.

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

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

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

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

---



---



---



---



---



---

**Nome** Name

**Cognome** Surname

**Indirizzo/Città** Address/City

**Telefono** Phone

**Lei è** You are

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

**In viaggio** Travelling for

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

**Data** Date

**Firma** Signature

Gentile utente,  
Desideriamo informarLa che il Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) prevede la nuova regolamentazione per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al Trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale Trattamento sarà improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, secondo i principi contenuti nell’art. 5 del GDPR. Ai sensi dell’art. 13 del GDPR, Le forniamo, pertanto, le seguenti informazioni:

#### **Identità e dati di contatto del Titolare del Trattamento e del Responsabile del Trattamento.**

Il Titolare del Trattamento è Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA avente sede legale in Via Aquileia, 46 – 34077 RONCHI DEI LEGIONARI (GO), al quale potrà rivolgersi scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@triestearport.it](mailto:info@triestearport.it), oppure telefonando al 0481-777438 (Centro Direzionale).

Il Responsabile della protezione dei dati ex artt. 37 e ss. GDPR è individuato nella figura della società ONEMORE S.R.L. (referente Alessandro Natolino) sita in Via Carnia, n. 1, Rodeano Alto, Rive D’Arcano (UD), i cui dati di contatto sono i seguenti: e-mail [dpo@gruppopk.com](mailto:dpo@gruppopk.com); PEC: [onemore@pec.pratikasrl.com](mailto:onemore@pec.pratikasrl.com).

#### **Finalità del trattamento.**

I dati conferiti saranno utilizzati per il solo fine di gestire i suggerimenti e le segnalazioni da voi inviate, al fine di migliorare i nostri servizi. Ci impegniamo inoltre a fornirvi una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione stessa.

Il conferimento dei dati e il trattamento degli stessi, inclusa la comunicazione, da parte di Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA per tali finalità è obbligatorio e non richiede il suo consenso esplicito, pena l’impossibilità per la scrivente di gestire il servizio.

#### **Modalità di Trattamento dei dati.**

In relazione a tutte le finalità sopra indicate, il trattamento dei dati avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza, e potrà essere

effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici al fine di registrare, organizzare, conservare, elaborare, modificare, selezionare, estrarre, raffrontare, utilizzare, interconnettere, bloccare e comunicare i dati stessi.

#### **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere trasmessi.**

Per il perseguimento delle finalità prescritte i Suoi dati personali saranno trattati dal personale debitamente autorizzato di Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA. L’elenco aggiornato del personale autorizzato è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

Si riscontra inoltre, per talune attività, la necessità di comunicare i Suoi dati personali a soggetti terzi quali consulenti esterni, società di servizi e a terzi soggetti, incaricati dell’esecuzione di attività direttamente connesse e strumentali all’erogazione dei servizi di o con i quali l’Azienda abbia stipulato accordi commerciali funzionali alla diffusione e allo sviluppo dei servizi da erogare.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come distinti Titolari del Trattamento, oppure operano in qualità di Responsabili (esterni) del Trattamento all’uopo nominati da Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA.

#### **Trasferimento dati all’estero.**

I Suoi dati personali oggetto di Trattamento potranno essere trasferiti all’estero, all’interno e/o all’esterno dell’Unione Europea, sempre nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente.

#### **Tempi di conservazione dei dati e altre informazioni.**

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla raccolta di tali dati.

#### **Diritti dell’interessato.**

L’interessato potrà ottenere dall’Azienda la conferma dell’esistenza o meno di dati personali nelle banche dati dell’Azienda stessa.

Nella Sua qualità di interessato, Lei è titolare dei diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR e precisamente: il diritto di ottenere dal Titolare del

Trattamento conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi dati personali; potrà altresì richiedere e ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del Trattamento che lo riguarda; l'interessato potrà opporsi al Trattamento; l'interessato ha inoltre il diritto alla portabilità dei dati; di revocare il consenso (salvo i casi in cui il Trattamento sia necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del Trattamento o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del Trattamento); L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy). I predetti diritti potranno essere esercitati inviando apposita richiesta al Titolare del trattamento mediante i canali di contatto indicati nella presente informativa.

Dear customer,

The following disclosure is provided in accordance with articles 13 and 14 of the European Regulation 2016/679 on the protection of physical persons with regard to the processing of personal data, as well as the free circulation of such data, and in accordance with current Italian regulations. According to the law, this treatment will be based on the principles of lawfulness, fairness and transparency and protection of your privacy and your rights, according to the principles contained in art. 5 of the GDPR. Pursuant to art. 13 of the GDPR, we provide you with the following information:

#### **Identity and contact details of the Data Controller and the Data Processor.**

The Data Controller is Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA with registered office in Via Aquileia, 46 - 34077 RONCHI DEI LEGIONARI (GO); you can contact by writing to the following email address: info@triestearport.it, or by calling 0481- 777438 (Centro Direzionale).

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA has designated pursuant to art. 37 del Reg. UE 2016/679 "GDPR" a Data Protection Officer "DPO" the company ONEMORE S.R.L. (company contact person: Alessandro Natolino) with registered office in in Via Carnia, n. 1, Rodeano Alto, Rive D'Arcano (UD),

whose contact details are as follows: e-mail dpo@gruppopk.com; PEC: onemore@pec.pratikasrl.com.

#### **Purpose of the treatment.**

The data provided will be used for the only purpose of managing the suggestions and reports sent by you, in order to improve our services. We also undertake to provide you with a written reply within 30 days of receiving the report.

The provision of data and the processing of the same, including communication, by Friuli Venezia Giulia SpA for these purposes is mandatory and does not require its explicit consent, on pain of the impossibility for the writer to manage the service.

#### **Data Processing Mode.**

In relation to all the mentioned purposes, your information will be kept in a secure environment and access to it will be restricted according to the 'need to know' principle. the processing of data may be carried out using manual, computerized and telematic tools in order to record, organize, store, process, modify, select, extract, compare, use, interconnect, block and communicate the data.

#### **Categories of subjects to whom data can be transmitted.**

For the pursuit of the purposes your personal data will be processed by the duly authorized personnel of the Airport. The updated list of authorized personnel is available at the registered office of the Data Controller.

For some activities, the airport need to communicate your personal data to third parties such as external consultants, service companies and third parties, in charge of carrying out activities directly connected and instrumental to the provision of the services of or with which the Company has entered into commercial agreements functional to the dissemination and development of the services to be provided.

The subjects belonging to the above categories operate in autonomy as separate Data Controllers, or operate as Data Processor of the Treatment specifically appointed by Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA.

**Data transfer abroad.**

Your personal data subject to processing may be transferred abroad, within and / or outside the European Union, always in compliance with the rights and guarantees required by current legislation.

**Data retention times and other information.**

The Data Controller will process personal data for the time necessary to fulfill the aforementioned purposes and in any case for no more than 10 years from the collection of such data.

**Rights of the Data Subject.**

Lastly, we inform you that Articles 15-22 GDPR grant the interested parties the possibility of exercising specific rights.

The interested party can obtain from the Data Controller: access, correction, cancellation, limitation of the processing. In addition, the interested party has the right to object to the processing. Should the right of objection be exercised, the Data Controller reserves the possibility of not honouring the petition, and therefore of continuing the processing if legitimate binding reasons exist to proceed with the processing which prevail over the interests, rights and liberty of the interested party.

The aforementioned right can be exercised by sending a specific request to the Data Controller through the contact channels indicated in this statement.

**Data** Date

**Firma** Signature



Aeroporto  
Friuli Venezia Giulia  
S.p.A.

## Contacts

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

—

Info voli +39 0481773224

—

[info@triesteairport.it](mailto:info@triesteairport.it)  
[triesteairport.it](http://triesteairport.it)