



Trieste
Airport
Friuli Venezia
Giulia

Carta Dei Servizi 2022
24^a edizione
Service Charter 2022
24th edition

triesteairport.it



SEZIONE I PART 1

01 Società di gestione e Carta dei Servizi

Airport Operator and Service Charter

02 Politica di attenzione all'ambiente

Environmental Policy

03 Le misure di prevenzione da Covid-19

Covid-19 prevention measures

03 Guida ai servizi

Services guide

Distanze Distances from the airport

Collegamenti Getting here

Polo Intermodale Intermodal Hub

Internet Internet

Parcheggi Car parks

Partenze Departures

Arrivi Arrivals

Persone con disabilità o mobilità ridotta

Disabled persons and persons with reduced mobility

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. è titolare della gestione dell'aeroporto di Ronchi dei Legionari dal 1997. In data 12 luglio 2019 2i Aeroporti S.p.A. ha acquisito il 55% del capitale sociale dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia che continua a detenere la quota del 45%.

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 SpA is the company that has been running the airport since 1997. As of July 12 2019, 2i Aeroporti S.p.A. has acquired 55% of the shares owned by Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, which keeps 45% of shares. 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, pro-

viding 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. Per le ragioni correlate alla pandemia, esposte nella Sezione 2 - Indicatori valorizzanti, i monitoraggi riprendono nel 2022 dopo la sospensione dello scorso anno.

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. For the reasons related to the pandemic, set out in Section 2 - Key Indicators, the company will resume monitoring in 2022 after last year's suspension.



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 processo 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 impianti fotovoltaici e sviluppo di tecnologie led per l'illuminazione.

All'interno delle aree parcheggio a pagamento sono disponibili 14 punti di ricarica elettrica per automobili, con l'obiettivo di promozione della mobilità elettrica.

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'efficiamento energetico dello scalo, mediante installazione di illuminazione a led aggiuntiva.

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'efficiamento 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.

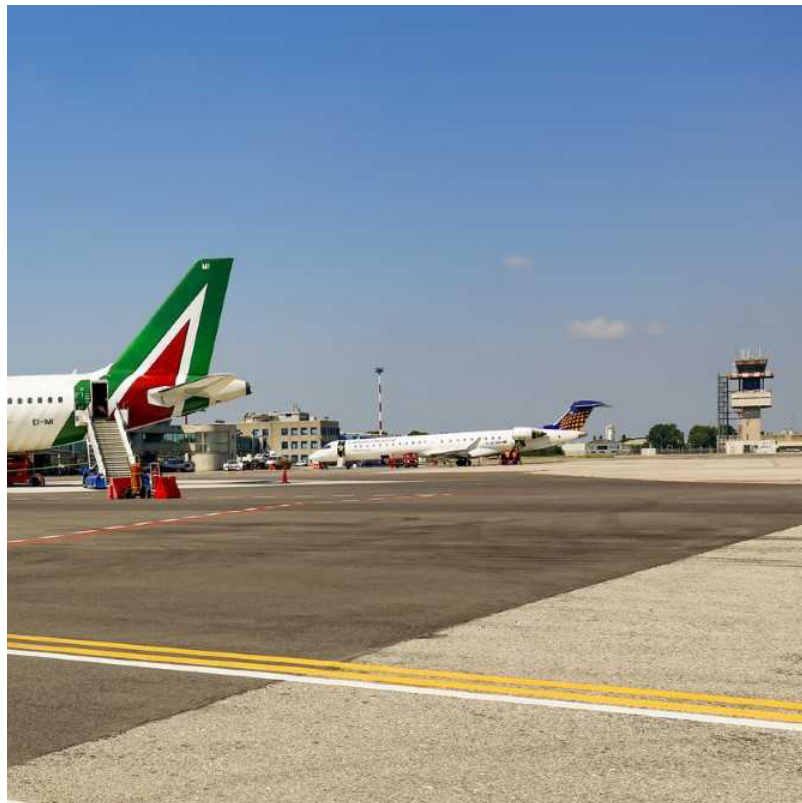
This mission statement clearly confirms the value that the company places on safety, security and environmental sustainability for mitigating the externalities its business development might imply.

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, fotovoltaic systems for the production of green electricity have been installed in conjunction with energy efficient led technologies to provide illumination. Last but not least, the airport car park are provided also with 14 special recharge points for electric cars in order to promote electro mobility.

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 the Company commits itself towards a further energy-saving approach, planning the installation of additional LED-light bulbs throughout the airport.





LE MISURE DI PREVENZIONE DA COVID-19 COVID-19 PREVENTION MEASURES

A seguito della pandemia Covid-19, Trieste Airport ha predisposto – sulla base della normativa vigente in materia – **una serie di misure al fine di assicurare a passeggeri ed operatori il più alto livello di sicurezza sanitaria**, dall’inizio alla fine della loro esperienza aeroportuale, ponendo al centro delle proprie scelte, come sempre, la persona e la sua sicurezza. Qui di seguito si riportano le principali misure messe in atto (soggette comunque a cambiamenti disposti dalle autorità sanitarie e dal legislatore in relazione agli sviluppi del contesto pandemico):

- tutte le persone che frequentano l’aeroporto (staff, passeggeri, forze dell’ordine) devono indossare una mascherina protettiva;
- tutte le aree del terminal e le superfici di lavoro sono soggette a pulizia e sanificazione frequente; la pulizia e sanificazione delle toilette è pianificata più volte al giorno;
- sono disponibili dispenser di gel disinfettante in tutte le aree del terminal, in posizioni facilmente identificabili;
- istruzioni sanitarie, di comportamento e operative per i passeggeri sono disponibili in tutte le aree del terminal (poster, video ecc.), e comunicate anche mediante diffusione sonora in ripetizione durante l’intero orario di apertura del terminal.
- La società di gestione si adegua prontamente alle eventuali novità regolamentari derivate dall’evoluzione del contesto pandemico e ne dà pronta informativa al pubblico tramite i propri canali informativi, sito web in primis.

Covid 19 prevention measures

At the onset of Covid-19 TRS has set up – in full compliance with current health guidelines and best practices – a whole series of pro-active measures that will ensure passengers and airport operators the highest standards of health and safety from the beginning to the end of their airport experience; today even more than yesterday, it is our priority to ensure that all our passengers and staff keep healthy and safe.

Our General safety measures (subject to a continuous updating):

- All people at the airport (staff, passengers, State Authorities reps.) have to wear protective masks;
- all the areas of the air terminal and its working surfaces are subject to frequent deep cleaning and sanitisation; toilets are cleaned and sanitised up to six times a day;
- for keeping hands clean on the go, disinfection gel dispensers are available at high visibility locations across all the areas of the air terminal;
- health, behavioural and operational instructions are displayed throughout the air terminal (posters, videos, etc.) and are also broadcast via the public announcement system during the opening hours of the airport.
- The management company will promptly adapt to any news derived from the evolution of the pandemic context and will give prompt information to the public through all its information channels, primarily on the website.

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.

Informazioni sui diritti dei passeggeri

Le informazioni sui diritti dei passeggeri, ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004 e del Regolamento (CE) 1107/2006, in aerostazione sono rese disponibili al pubblico nelle fore previste (opuscoli, cartelli, flyer).

Passenger rights information

Passenger rights information, pursuant to Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006, are available to the public in the previewed at the appropriate exhibitors (brochures, posters, flyers).

Distanze • Distances from the airport

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



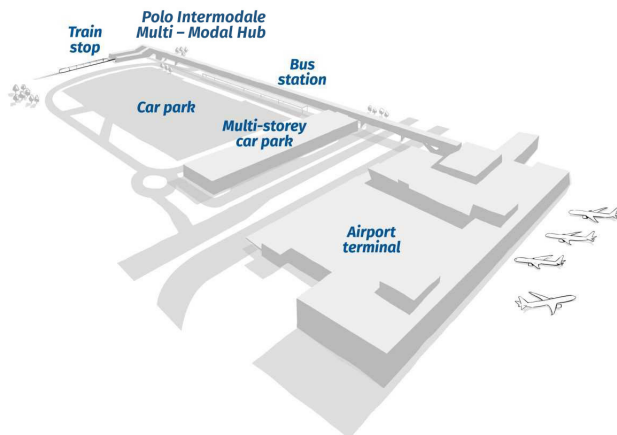
COLLEGAMENTI GETTING HERE

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 auto-stazioni 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. all'interno del terminal). Per orari e tariffe consultare www.tplfvg.it (Operatore Unico Regionale del Trasporto Pubblico) e www.aptgorizia.it (gestore delle linee per TPL FVG). Servizio autobus internazionale a lunga percorrenza FLIXBUS e FLORENTIABUS, biglietti acquistabili online su www.flixbus.it e 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 and at the new bus stop in front of the terminal. Updated coach schedules are available on www.tplfvg.it (local public transport) and on www.aptgorizia.it (local public transport operator). International long haul bus connections operated by Flixbus and Florentiabus. Tickets to be purchased online on www.flixbus.it and www.florentiabus.it.

In Taxi.

I taxi sono disponibili all'esterno del lato arrivi. È possibile accedere al servizio anche telefonando al numero delle INFORMAZIONI TAXI +39.0481.778000 e-mail taxitriesteaeroporto@gmail.com, www.taxitriesteairport.it. Per il servizio di noleggio con conducente, il numero è invece +39.331.9887412.

By taxi

Taxis are available outside the terminal (arrival hall) 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 e-mail taxitrieste-aeroporto@gmail.com, www.taxitriesteairport.it
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 per i collegamenti per Villach (Austria) www.ferrovieudinecividale.it.

Vi si fermano treni regionali, interregionali, nazionali ad alta velocità ed internazionali. I principali collegamenti plurigiornalieri sono: Trieste Centrale / Udine via Cervignano / Venezia / Villach / Lubiana. Per i collegamenti per Villach (Austria) www.ferrovieudinecividale.it.

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. Tickets online on www.trenitalia.com, www.ferrovieudinecividale.it (to Villach). The main destinations are: Trieste Centrale / Udine via Cervignano / Venice / Villach / 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

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, Twitter e LinkedIn.

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, Instagram and Likedin pages. Free WIFI connectivity ("TRS-AIRPORT") is available inside the airport terminal.



PARCHEGGI CAR PARKS

Dove parcheggiare

L'aeroporto dispone di tre 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. Il parcheggio per soste lunghe e medie P2 si trova su lato est dell'aerostazione, il parcheggio P3 è situato a est ed è adiacente all'ingresso lato partenze mentre il parcheggio per le soste brevi, P4 è situato di fronte all'aerostazione passeggeri. Il parcheggio multipiano coperto P7 si trova di fronte al terminal oltre la Strada Statale SS14 ed è direttamente collegato al terminal dalla passerella pedonale 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 P2 e P8 sono inoltre disponibili colonnine di ricarica per auto elettriche: 3 al P2 e 10 al P8.

I parcheggi TRIESTE AIRPORT sono acquistabili direttamente e anticipatamente online: www.triesteairport.it

INFORMAZIONI PARCHEGGI +39.333.1862982

Parking at the airport

The three 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 park places. Every car park is provided with dedicated lots for reduced-mobility people. Long and medium term P2 car park is located to the east of the terminal, P3 car park 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 P2 (3) and P8 car parks(10).

Online parking booking reservation available:
www.triesteairport.it

TRIESTE AIRPORT PARK TEAM +39.333.1862982



AUTONOLEGGIO CAR RENTAL

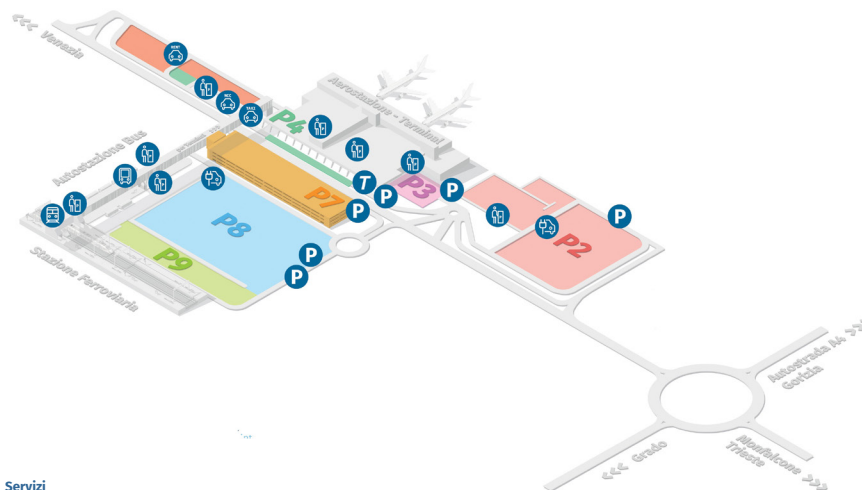
Gli uffici delle maggiori compagnie di autonoleggio si trovano presso l'area arrivi e sono aperti in concomitanza con gli arrivi dei voli.

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







| | | |
|----------------------|--------------------------|--|
| AVIS | +39.0481.777085 | avisautonoleggio.it |
| AUTOVIA | +39.348.0916040 | autovia.it |
| EUROPCAR | +39.0481.778920 | europcar.it |
| HERTZ | +39.0481.777025 | hertz.it |
| LEASYS | +39.39.0481.774836 | leasys.com |
| LOCAUTO | +39.0481.778572 | |
| numero verde | 800.833.328 | locautorent.com |
| SICILY BY CAR | numero verde 800.334.440 | autoeuropa.it |

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,



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 aerei ed abbonamenti parcheggio. Tel. +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 air tickets and parking tickets. Phone +39 0481-773232.

Check-in

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

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

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

Check-in

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

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

Check-in times may however vary according to airlines.

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

INFORMAZIONI BAGAGLI

LUGGAGE INFORMATION

Bagaglio in stiva

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

Hold luggage

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

Bagaglio a mano

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

Hand luggage

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

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

NORMATIVA SUL TRASPORTO DEI LIQUIDI

Solo una piccola quantità di liquidi è ammessa nel bagaglio a mano, purché contenuta in recipienti aventi ciascuno una capacità massima di 100 ml. (3.4. Oz.) o 100 g., inseriti in sacchetti di plastica trasparente ri-chiudibili 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, lotions, liquid/solid mixtures and the contents of pressurised containers, e.g. toothpaste, hair gel, drinks, soups, syrups, perfume, shaving foam,

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

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.



PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

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 aggiuntivi, a tutti i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

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. È 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;
- 85 posti auto riservati distribuiti nelle aree park 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; I PRM in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012 avranno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati presso tutti i parcheggi ufficiali di Trieste Airport. Per ottenere il ticket di uscita gratuito dalle aree park occorre esibire presso la biglietteria aeroportuale situata in area partenze zona check-in, il contrassegno in originale, unitamente al ticket

ingresso parcheggio e a un documento d'identità. Eventuali accompagnatori potranno usufruire della sosta gratuita esibendo, oltre ai documenti sopra indicati, anche una copia del biglietto aereo o della carta d'imbarco del titolare del contrassegno.

I nostri addetti consegneranno il ticket valido per l'uscita gratuita dall'area parcheggio.

- 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.



DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

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

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;
- 85 dedicated car parking spaces; PRM holders of the European parking permit are entitled to park free of charge in the reserved spaces in all official Trieste Airport car parks. In order to park free of charge, show the parking ticket, the parking permit, and ID card at the departures hall ticket counter.
- Any companion is requested to show, in addition to the mentioned documents, a copy of parking permit holder flight ticket/boarding card.
- 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 dedi-

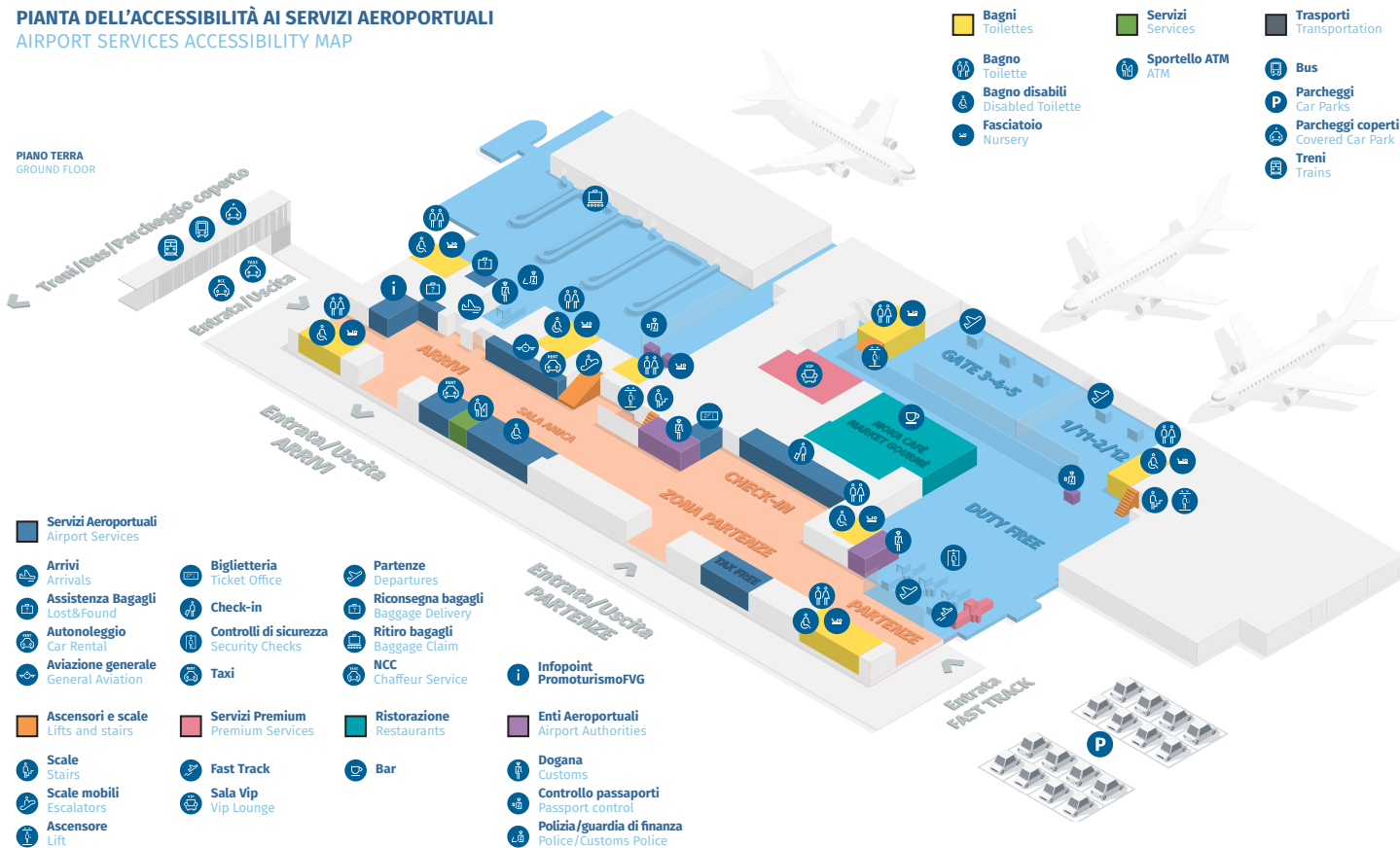


cated staff (Positioned: one at PRM dedicated car park to the West of the air terminal, one at PRM dedicated car park to the East of the air terminal, one at terminal departures hall entrance, one at bus station and one at the Trieste Airport train station);

- 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 page with high-visibility areas dedicated to PRM information.

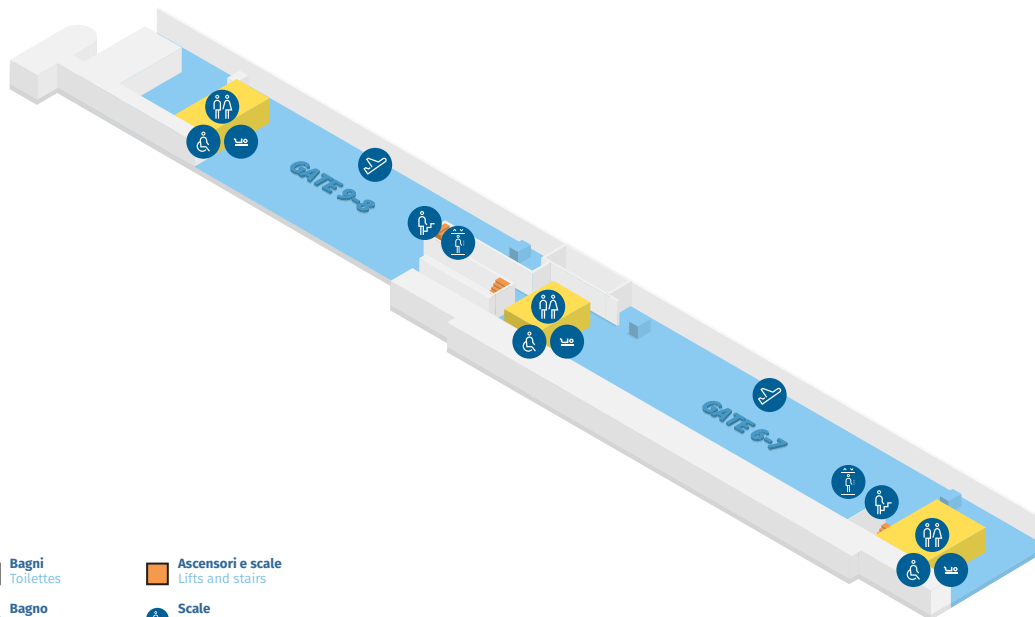
PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

PIANO TERRA
GROUND FLOOR



PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

PIANO INTERMEDIO
MEZZANINE FLOOR



Servizi Aeroportuali
Airport Services

Partenze
Departures

Bagni
Toilettes

Bagno
Toilette

Bagno disabili
Disabled Toilette

Fasciatoio
Nursery

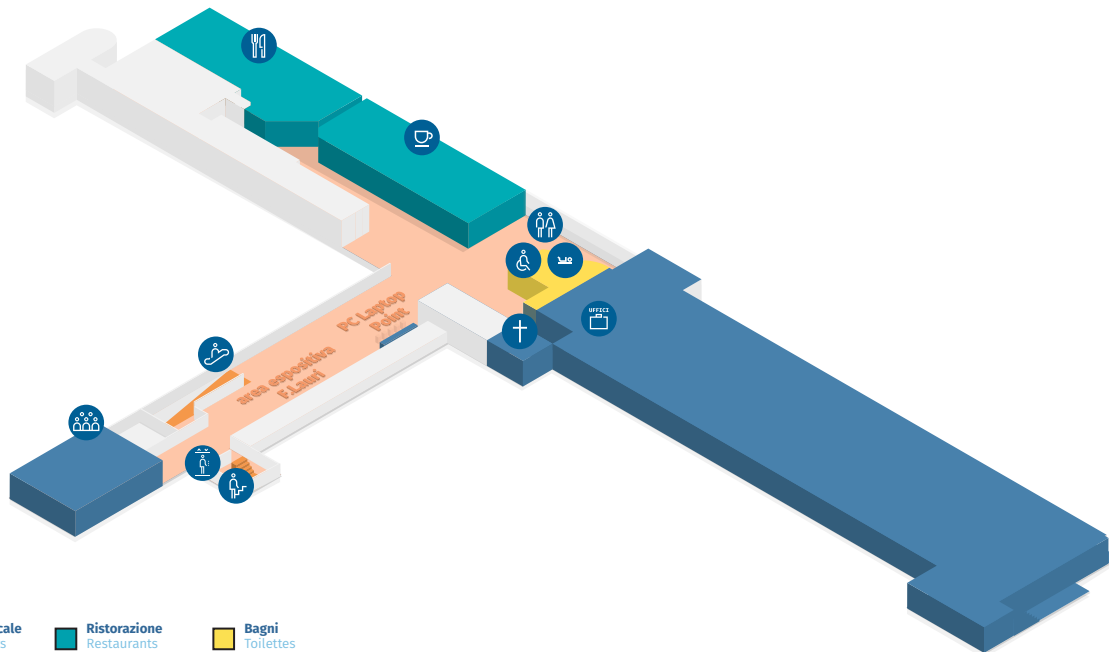
Ascensori e scale
Lifts and stairs
















Scale
Stairs

Ascensore
Lift

PIANTA DELL'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES ACCESSIBILITY MAP

PIANO PRIMO
FIRST FLOOR



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



PARTENZE Departures

ASSISTENZE PRENOTATE BOOKED ASSISTANCES

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

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

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

ASSISTENZE NON PRENOTATE NON BOOKED ASSISTANCES

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

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

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

ARRIVI Arrivals

ASSISTENZE PRENOTATE BOOKED ASSISTANCES

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

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

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

ASSISTENZE NON PRENOTATE NON BOOKED ASSISTANCES

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

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

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



SERVIZI ADDIZIONALI

ADDITIONAL SERVICES

Sala Vip Lounge, servizi di ristorazione e retail opereranno in conformità alle normative anti Covid-19 vigenti, attuando tutte le misure di prevenzione/protocolli sanitari necessarie; tali servizi potranno subire variazioni di operatività.

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.

I servizi offerti nella Sala Calligaris sono:

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

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

I passeggeri possono acquistare l’ingresso online su

www.triesteairport.it oppure presso la biglietteria dell’aeroporto.

The Vip Lounge, catering facilities and retail shop operate in compliance with current health and safety guidelines, opening hours may undergo changes.

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.

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. E' inoltre disponibile un ulteriore ATM point in area arrivi a fianco delle porte di uscita dal terminal.

ATM point

Land side, front of the escalator is available an ATM point of the Banca Popolare di Cividale, another ATM point available at the arrivals hall. The services are operational daily until the last flight from Trieste Airport.

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.

Lagardère Shop

After departure, 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.

Ristorazione

Trieste Airport dispone di un bar al piano terra nell'area partenze e di un ristorante panoramico con bar al piano superiore. Il bar al primo piano è aperto in base al piano voli, mentre il bar al piano terra è aperto fino all'ultimo volo in partenza. Il ristorante self-service è aperto dalle 11.00 alle 15.00 e dalle 18.00 alle 21.00 circa (orari soggetti a variazione). Al di fuori di questi orari è possibile usufruire dei distributori automatici di snack e bevande, sempre attivi in varie aree dell'aerostazione. Moka Cafè Gourmé - Air Side Partenze: +39.335.1736506, Moka Cafè - 1° Paino: +39.0481.777576, Ristorane Gusto: +39.0481.777576.

Catering facilities

A bar is available in the departures hall, on the ground floor, while the self-service restaurant and its bar are located upstairs, on the upper floor. The bar on the upper floor is open before the departure of any scheduled flight, while the bar on the ground floor is open until the last flight departure. The self-service restaurant is open between 11.00 and 15.00 and between 18.00 and 21.00 (times subject to change). 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.



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 é possibile acquistare la tessera.

**Per ulteriori informazioni consultare il sito internet
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 outbound flights in 5 consecutive months. As an alternative it is possible to purchase the Card.

For more details and information visit www.triesteairport.it



AVIAZIONE GENERALE GENERAL AVIATION

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

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

Telefono / Phone

+39 0481 773304

+39 335 6321350



COMPAGNIE AEREE AIRLINES

AIR SERBIA

+39 066 81 000 34 (dall'Italia_domestic calls)
www.airserbia.com

ALBASTAR

+39 095 311 503
www.albatar.es

ITA AIRWAYS

800 936090 or 893 49049 (dall'Italia_domestic calls)
+39 06 85960020 (from other countries)
www.itaspa.it

LUFTHANSA

+39 899198000 (dall'Italia_domestic calls)
+39 02 30301000 (sede italiana da altri paesi_Italian headquarters from other countries)
www.lufthansa.com

RYANAIR

+39 0230560007(dall'Italia_domestic calls)
+39 0230560008(dall'Italia, assistenza prioritaria_domestic calls, priority support)
+44 (0)871 2460000 (Iz Slovenije/Hrvatske_from Slovenia/Croatia)
0900 210 240 (Aus Österreich_from Austria)
www.ryanair.com

VOLOTEA

895 895 44044 (dall'Italia_domestic calls)
+34 93 1220717 (Iz Slovenije/Hrvatske_from Slovenia/Croatia; Aus Österreich_from Austria)
www.volotea.com



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
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 475096

Dogana Customs

+39 0481 5 17111

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

L'escalation su scala globale della pandemia influenzale COVID-19 ha comportato ricadute rilevanti sui volumi di tutte le componenti di traffico. Questo fattore, unitamente all'applicazione delle misure di contenimento del rischio di contagio, ha ridimensionato notevolmente la gestione dello scalo e l'esperienza di viaggio del passeggero.

Sono quindi venuti meno i presupposti sui quali si fondano le rilevazioni previste dalla Circolare ENAC GEN-06 sulla Carta dei Servizi.

I monitoraggi sugli indicatori di qualità, in ragione di quanto correlato alla pandemia, sono quindi stati sospesi nel corso del 2021 e riprendono nel 2022.

The global escalation of the pandemic COVID-19 had a significant impact on the volumes of all the traffic components. The resumption has been on minimums levels, with dramatic fallen back on the volumes of all the traffic members.

This factor and the application of Covid -19 prevention measures significantly reduced the airport operations and the passenger's travel experience.

The assumptions on which the surveys provided for in the Circular ENAC GEN-06 on the Charter of Services are based have therefore been abandoned.

The monitoring of key indicators, as related to the pandemic, was therefore suspended during 2021 and resumed in 2022.



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, nell'area suggerimenti e reclami <https://triesteairport.it/it/airport/diritti-del-passeggero/suggerimenti-e-reclami/>

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

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

Nome Name

Cognome Surname

Indirizzo/Città Address/City

Telefono Phone

Lei è You are

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

In viaggio Travelling for

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

Data Date

Firma Signature

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@triesteairport.it, oppure telefonando al 0481-773209 (Centro Direzionale).

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 di-

ritto 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- 773209 (Centro Direzionale).

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 mandato-

ry 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
triesteairport.it