

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### INDICE

SAVE S.P.A.....	2
ASSISTENZA AI PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ.....	3
PARCHEGGIO PER PERSONE DISABILI.....	4
UFFICIO LOST & FOUND PER BAGAGLI DISGUIDATI.....	4
RECLAMI/SUGGERIMENTI .....	6
GLI INDICATORI DI SERVIZIO .....	8
INFORMATIVA.....	17

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### SAVE S.P.A

Save S.p.a. è stata costituita nel 1987 e dallo stesso anno gestisce l'Aeroporto Marco Polo di Venezia.

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

Negli ultimi anni la Società ha assunto la dimensione di un moderno Gruppo a gestione manageriale che opera nel settore della gestione aeroportuale. Lo sviluppo delle diverse attività di business contribuisce a rendere Save S.p.a. uno dei soggetti più importanti del mercato internazionale dei servizi al viaggiatore.

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### ASSISTENZA AI PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ

Quando una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta si presenta in un aeroporto per un viaggio aereo, spetta al gestore aeroportuale garantire la prestazione dell'assistenza in modo che la persona possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione, a condizione che la richiesta di assistenza per le esigenze particolari della persona in questione siano state notificate al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata.

Tale notifica deve indicare anche il volo di ritorno, se il volo di andata e quello di ritorno sono stati acquistati con lo stesso vettore aereo.

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

Contatti:

Ufficio informazioni Save: tel. 041 2609260

Info: <http://www.veniceairport.it/in-aeroporto/prm-passeggeri-a-ridotta-mobilita.html>

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### PARCHEGGIO PER PERSONE DISABILI

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

### UFFICIO LOST & FOUND PER BAGAGLI DISGUIDATI

Bagaglio perso? Un inconveniente spiacevole.

Se siete arrivati al Marco Polo ed il vostro bagaglio non è arrivato è necessario contattare l'ufficio Lost&Found dell'handler corrispondente alla vostra compagnia aerea, che viene evidenziato sui monitor ai nastri riconsegna bagaglio.

POSIZIONE: Piano terra – Arrivi – sala riconsegna bagagli

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



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

Il servizio è fornito dalle seguenti società di handling:

 <p><b>WFS GROUND ITALY</b> TEL: (+39)041 2609226</p>	 <p><b>GH Venezia</b> : (+39)041 2609228</p>	 <p><b>Aviapartner</b> TEL: (+39)041 2609227</p>
--	---	---

Se avete aperto la pratica di smarrimento in un aeroporto diverso da quello di Venezia e non sapete qual è l'handler, potete contattare il call centre :  
TEL: (+39)0412609222

ORARIO di risposta telefonica : 09.00 –19.00 tutti i giorni.

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### RECLAMI/SUGGERIMENTI

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

- ⇒ tramite e-mail all'indirizzo [quality@veniceairport.it](mailto:quality@veniceairport.it),
- ⇒ tramite lettera,
- ⇒ con il modulo di reclamo accluso, che specifichi le circostanze del caso, da inviarsi a:

**Aeroporto di Venezia "Marco Polo" SAVE S.p.a.**, Viale Galileo Galilei n. 30/1, 30173 Tessera Venezia o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni SAVE.

Entro 30 gg. è previsto riscontro scritto.

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

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

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



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

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

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

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

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

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### AMBIENTE

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

In particolare Save è accreditata per il Livello 3+ Neutrality secondo lo standard internazionale Aci Carbon Accreditation, il programma di certificazione dell'Airport Council International specifico per gli aeroporti impegnati nella diminuzione della Carbon Footprint.

Nel 2016 Save ha partecipato al programma Carbon Disclosure Project, programma internazionale di benchmark per tutte le aziende quotate nei rispettivi mercati azionari e fattivamente impegnate nella diminuzione delle emissioni di Gas Serra secondo i protocolli di Kyoto. Nel 2015 Save ha conseguito il premio per Best Newcomer.

Nel corso del 2017 Save ha confermato l'impegno sui temi ambientali con il mantenimento della certificazione del proprio sistema di gestione dell'energia conforme alla norma Iso 50001.

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport



#### SAVE e il Cambiamento Climatico

SAVE ha definito una strategia di carbon management per ridurre le emissioni climateranti in conformità con i principi stabiliti dalle convenzioni internazionali, tra cui i principi della Convenzione quadro delle Nazioni sui cambiamenti climatici e del Protocollo di Kyoto e gli standard definiti dal Greenhouse Gas Protocol e da Airport Carbon Accreditation.

Questa strategia combina attività operative e gestionali con lo sviluppo e la ricerca di tecnologie innovative, e si basa su:

- Raggiungimento di un obiettivo di riduzione delle emissioni climateranti del 30% nel 2020;
- Continua riduzione dei livelli di emissioni dei gas serra nei vari settori di attività aeroportuale;
- Progettazione e attuazione di programmi volti al miglioramento continuo dell'efficienza delle infrastrutture aeroportuali;
- Ricerca e sviluppo di opzioni tecnologiche ambientalmente compatibili e l'utilizzo di fonti rinnovabili;
- Controllo delle emissioni indotto entro a tutti gli stakeholder aeroportuali (non come scope 1);
- Promozione di comportamenti virtuosi volti al risparmio energetico presso fornitori, passeggeri ed operatori aeroportuali.

Consapevoli che il cambiamento climatico è la critica ambientale della nostra epoca, siamo determinati a dare il nostro contributo. I progressi della tecnologia, l'efficienza energetica e l'efficienza operativa saranno gli indicatori strategici su cui concentreremo i nostri sforzi.

La nostra ambizione è riuscire a sviluppare il sistema aeroportuale lavorando con i nostri stakeholder per rendere la crescita dello scalo compatibile con l'ambiente che lo circonda.

Venezia, 23 maggio 2015

Il Presidente di Save Group

Ugo Enrico Menchi

*Ugo Enrico Menchi*

Ufficio Registro Imprese di Venezia - Cod. Fisc. / P. IVA 07.020980271 - Cap. Soc. 10.971.000,00 i.v.

*Amc*

SAVE S.p.A.  
Viale Galileo Galilei, 30/1  
30137 Venezia Venezia  
Telefono +39 041 260 9122  
Telex +39 041 260 9182  
www.savegroup.it

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018

### CERTIFICATE of ACCREDITATION

Valid until the 19th February 2017

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

**VENICE MARCO POLO AIRPORT**  
implemented by **SAVE S.p.A.**

have earned the accreditation level of **NEUTRALITY**, in recognition of their exceptional work in managing, reducing and neutralising all of their own CO<sub>2</sub> emissions on the airport site, as part of the airport industry's response to the challenge of Climate Change.



www.airportcarbonaccreditation.org

*Olivier Jankovec*  
Olivier Jankovec  
Director General  
ACI EUROPE

*Simon Clouston*  
Simon Clouston  
Director  
WSP|Parsons Brinckerhoff



#### La Politica Ambientale SAVE

SAVE è sensibile alle tematiche ambientali ed assicura che il proprio sviluppo sia compatibile con la salvaguardia dell'ambiente e del patrimonio ambientale, visto lo stretto rapporto con il fragile ambiente lagunare.

L'aeroporto di Venezia, nel suo agito, considera una risorsa preziosa l'ambiente che lo circonda. Una grande e complessa infrastruttura di trasporto che può convivere con un territorio unico, per delicatezza e vulnerabilità ambientale, per l'insostituibile patrimonio storico e culturale che vi circonda.

Una sfida che SAVE intende onorare con impegni precisi e rigorosi nei seguenti principi, coniugando tecnologia, modernità ed efficienza con rispetto, compatibilità e sostenibilità:

- Il coinvolgimento e la sensibilizzazione con il territorio;
- Riduzione degli impatti ambientali generati dalle proprie attività;
- Controllo costante e continuo su tutti i principali fattori chiave ambientali;
- L'adozione delle più moderne tecnologie ambientalmente sostenibili;
- Priorità agli investimenti volti alla tutela ambientale e all'efficiamento energetico;
- La riduzione del 30% delle emissioni dei gas climalteranti entro il 2020;
- Approvvigionamento del 100% di Energia Elettrica da fonti rinnovabili entro il 2016;
- Adozione di un sistema di gestione dell'Energia conforme alla norma Uni Cef Iso 50001

L'impegno di Save nella sua crescita è quello di operare in modo sostenibile, creando valore per gli stakeholder, utilizzando la ricerca senza compromettere i debbiti delle generazioni future, rispettando le persone, l'ambiente e la società nel suo complesso.

Venezia, 25 maggio 2015

Il Presidente di Save Group

Ugo Enrico Menchi

*Ugo Enrico Menchi*

Ufficio Registro Imprese di Venezia - Cod. Fisc. / P. IVA 07.020980271 - Cap. Soc. 10.971.000,00 i.v.

*Amc*

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### QUALITÀ

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

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

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

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 33 indicatori individuati e concordati con Enac, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi.

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

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2017	Obiettivo 2018 <sup>1</sup>
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	97,7	96,5
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	97,9	97

<sup>1</sup> Per alcuni degli obiettivi di servizio definiti per 2018 il valore obiettivo potrebbe risultare leggermente inferiore al valore di servizio misurato nel 2017. Le motivazioni sono riconducibili alle attività operative del 2018, alla crescita di traffico attesa e prevista, alla disponibilità di investimenti finalizzate a migliorare le condizioni infrastrutturali dello scalo, alle condizioni di regime operativo quali lo schedato voli, la frequenza di arrivi e partenze, le situazioni di congestione in seguito ad imprevisti operativi (ritardi in arrivo, ritardi in partenza, cancellazioni, condizioni meteo particolari). Va inoltre considerato che per differenze tra valori di soddisfazione misurati ed obiettivi dell'ordine di qualche punto percentuale, la metodologia stessa di rilevazione, su base campionaria, potrebbe concorrere ad un'oscillazione tra i due valori di riferimento. Va infine evidenziato che i valori obiettivo 2018 risultano, in qualche caso, inferiori ai valori di soddisfazione misurata nel 2017 laddove i valori di soddisfazione misurati sono significativamente alti e quindi dove maggiore è la probabilità che le variazioni di cui sopra possa comportare differenze tra il valore atteso e quello misurato.

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2017	Obiettivo 2018 <sup>1</sup>
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	3	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	71,0	72,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza	0,01	0,05
	5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	22:00	22:00
	6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	31:00	30:00
	7	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	06:04	05:00
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	97,8	95

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2017	Obiettivo 2018 <sup>1</sup>
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% di passeggeri soddisfatti	91,1	91
	10	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	98	96
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	97,2	94
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	97,1	96
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	96,2	94
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	96,7	95
SERVIZI AGGIUNTIVI	15	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	85,6	85

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2017	Obiettivo 2018 <sup>1</sup>
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	93,3	93
	17	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura ber nelle rispettive aree	96,2	96
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	91,2	90
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	Na	Na
	20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole	% di passeggeri soddisfatti	90,5	87
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	82,1	80

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2017	Obiettivo 2018 <sup>1</sup>
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	94,5	90
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	96,2	95
	24	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	94,6	92
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	94	92
	26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	97,7	96
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	96	96
SERVIZI	28	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	95,5	94

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORI DI QUALITA'	N.	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Consuntivi 2017	Obiettivo 2018 <sup>1</sup>
SPORTELLI/VARCO	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	15:35	15:00
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	95,3	94
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	11:38	11:00
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	97,5	94
INTEGRAZIONE MODALE	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	95,3	94
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	94,9	94

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### Indicatori di Servizio per i passeggeri PRM

FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per <b>PRM in partenza con prenotazione</b> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:06:00	00:06:30
	2	Per <b>PRM in partenza senza prenotazione</b> <sup>1</sup> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:06:00	00:08:00
	3	<b>Per PRM in arrivo con prenotazione</b> Tempo attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:06:00	00:10:00

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
	1	Per <b>PRM in arrivo senza prenotazione</b> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	00:09:00	00:12:00
	1	Per <b>PRM in partenza con prenotazione</b> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa	< 10 minuti 96,84% dei passeggeri; < 20 minuti 99,55% dei passeggeri; < 30 minuti 99,94% dei passeggeri.	< 10 minuti 95% dei passeggeri; < 20 minuti 98% dei passeggeri; < 30 minuti 99% dei passeggeri.
	2	Per <b>PRM in partenza senza prenotazione</b> <sup>1</sup> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa	< 25 minuti 99,08% dei passeggeri < 35 minuti 99,24% dei passeggeri < 45 minuti 99,28% dei passeggeri	< 25 minuti 98% dei passeggeri < 35 minuti 98% dei passeggeri < 45 minuti 98% dei passeggeri

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
	3	Per <b>PRM in arrivo con prenotifica</b> Tempo attesa abordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa	< 5 minuti 89,93% dei passeggeri; < 10 minuti 96,47% dei passeggeri; < 20 minuti 99,10% dei passeggeri.	< 5 minuti 85% dei passeggeri; < 10 minuti 92% dei passeggeri; < 20 minuti 98% dei passeggeri.
	4	Per <b>PRM in arrivo senza prenotifica</b> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa	< 25 minuti 98,39% dei passeggeri < 35 minuti 99,12% dei passeggeri < 45 minuti 99,48% dei passeggeri	< 25 minuti 96% dei passeggeri < 35 minuti 97% dei passeggeri < 45 minuti 99% dei passeggeri
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	98%	98%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	98%	98%

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali.	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	96%	98%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	99%	99%

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	96%	96%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute.	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	97%	96%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	2	4
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	98%	97%

VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport VeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017	OBIETTIVO 2018
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	96%	94%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti	96%	94%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale ( <i>infopoint</i> , <i>security</i> , personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti	99%	98%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99%	98%

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



### INFORMATIVA

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

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

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

VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



l'aggiornamento e la rettifica dei dati, l'integrazione dei dati qualora vi abbia interesse, l'indicazione di tutti i responsabili interni ed esterni nominati; b) di opporsi, anche parzialmente, per motivi legittimi, al trattamento.

Titolare del trattamento dei Vostri dati personali è la Società Save SpA, con sede in Tessera Venezia - Viale Galileo Galilei n. 30/1. Responsabile generale del trattamento dei dati è l'Amministratore Delegato pro tempore espressamente nominato presso la medesima Società.

**Venice**Airport**Venice**Airport**Venice**Airport**Venice**Airport

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018



Venice Airport Venice Airport Venice Airport Venice Airport

## Piano terra



# LA CARTA DEI SERVIZI 2018

### PUNTI DI INTERESSE

- ➊ Nastro riconsegna bagagli
- ➋ Internet point
- ➌ Punti ricarica cellulari
- ➍ Toilettes
- ➎ Sala allattamento
- ➏ Vending machine
- ➐ Cassette postale
- ➑ ATM
- ➒ Casse automatiche parcheggi

### EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- ➓ Polizia
- ➑ Carabinieri
- ➒ Guardia di Finanza
- ➓ Dogana
- ➔ Pronto Soccorso
- ➕ Controllo passaporti ariivi

### ACCESSI

- ➊ Uscite
- ➋ Ingressi
- ➌ Ascensori
- ➍ Scale mobili

### BELT

- ➊
- ➋
- ➌
- ➍
- ➎
- ➏

### ALTRI SERVIZI

- ➊ Oggetti smarriti
- ➋ Hospitality Desk
- ➌ Ufficio informazioni voli
- ➍ Deposito bagagli
- ➎ Bagagli smarriti
- ➏ Agenzia di viaggio
- ➐ MSC Crociere
- ➑ Servizi VIP
- ➒ Taxi
- ➓ Biglietterie mezzi pubblici
- ➔ NCC via acqua
- ➕ NCC su gomma
- ➖ Best & Fast
- ➗ Informazioni turistiche
- ➘ Biglietteria EasyJet
- ➙ Biglietteria Delta Airlines

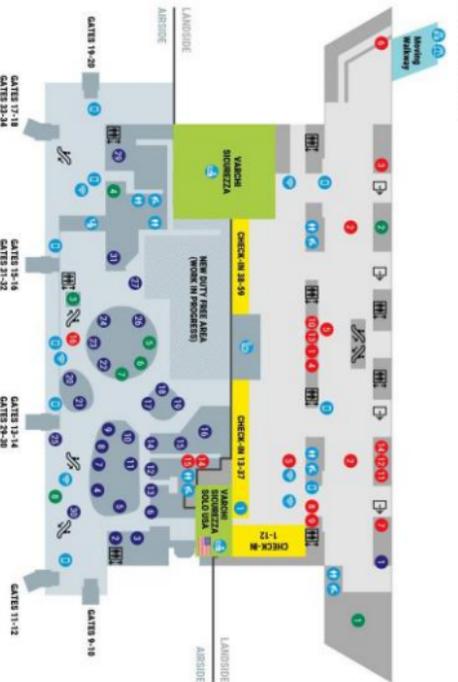
### RETAIL

- ➊ Relay (edicole-tabacchi)
- ➋ Bar/berli
- ➌ Piyto guarda

### FOOD & BEVERAGE

- ➊ Torrefazione Camaregio
- ➋ Rusticelli & Mangione

## Piano primo



# LA CARTA DEI SERVIZI 2018

- PUNTI DI INTERESSE**
- 1 Internet point
  - 2 Punti ricarica cellulari
  - 3 Toilettes
  - 4 Fasciolo
  - 5 Varchi di sicurezza
  - 6 Bagagli fuori misura
  - 7 Trasporti via acqua
  - 8 Noleggio auto
- FORZE DELL'ORDINE**
- 9 Polizia
  - 10 Controllo passaporti partenze
- ACCESSI**
- 11 Uscite
  - 12 Ingressi
  - 13 Ascensori
  - 14 Scale mobili
- ALTRI SERVIZI**
- 15 Dogana
  - 16 Self Check-in
  - 17 MRS - Banca Antonveneta
  - 18 Tax Refund
  - 19 Avvolgimento bagagli
  - 20 Banco Gruppi Tour Operators
- RETAIL**
- 21 Biglietteria American Airlines
  - 22 Biglietteria Emirates
  - 23 Biglietteria Qatar Airways
  - 24 Ufficio informazioni voli
  - 25 Biglietteria Alisud
  - 26 Biglietteria Ave
  - 27 Biglietteria Avorlot
  - 28 Sala Amica
  - 29 Sala di preghiera
  - 30 Traveler/Cambio valigie
- RETAIL**
- 31 Reley (edicola tabacchi)
  - 32 Diesel
  - 33 Discover Venice
  - 34 Liu Jo
  - 35 The Fashion Place
  - 36 Gallo
  - 37 Hugo Boss
  - 38 Salvatore Ferragamo
  - 39 Lagerd'rie Retail
  - 40 Versace
  - 41 Parafarmacia Benessere
  - 42 Aeronautica Militare
  - 43 Marina Militare
  - 44 Boggi
- FOOD & BEVERAGE**
- 45 Nuova apertura
  - 46 Aelia Duty Free/Cocconelle
  - 47 Falconeri
  - 48 Prossima apertura
  - 49 Sunglass Hut
  - 50 Valentino
  - 51 Bulgari
  - 52 Loro Piana
  - 53 Mont Blanc
  - 54 Pandora
  - 55 Pull Lane
  - 56 La Bottega dei Sapori
  - 57 Antica Murina
  - 58 Elite Travel Retaili
  - 59 Aelia Duty Free
  - 60 Fedon
  - 61 World of Venice
  - 62 Emporio del grano
  - 63 C.
  - 64 Culto Murano
  - 65 Culto Extrasciengen
  - 66 Gelateria Torchii
  - 67 Decanto
  - 68 Decanto Caffè
  - 69 Cultino

## Piano secondo



### PUNTI DI INTERESSE

- 1 Punti ricarica cellulari
- 2 Toilettes
- 3 Sala fumatori

### ACCESSI

- 1 Ascensori
- 2 Scale mobili

### ALTRI SERVIZI

- 1 Sala Vip Marco Polo
- 2 Sala Vip Tintoretto (Alitalia)
- 3 Business Center Travelex
- 4 Sala Copax
- 5 Trivento Sicurezza
- 6 Ufficio Pass

### RETAIL

- 1 Hub Megastore
- 2 Hub Mediasstore
- 3 Hub Bookstore
- 4 Camicissima

### FOOD & BEVERAGE

- 1 Rustichelli & Mangione
- 2 Bricoccaffè restaurant bar
- 3 Homeburger beer & food lounge

## LA CARTA DEI SERVIZI 2018

### Reclami/Suggerimenti

Cognome	
Nome	
Indirizzo	
Città	
Provincia	
Telefono	
E-mail	

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

Firma	
Data	


Da non compilare, riservato all'aeroporto

Ricevuto da	
In data	
Trattamento	
della	
segnalazione	
Numero	