

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



### INDICE

|  |    |
|--|----|
| SAVE S.P.A.....                                  | 2  |
| ASSISTENZA AI PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ.....   | 2  |
| PARCHEGGIO PER PERSONE DISABILI.....             | 2  |
| UFFICIO LOST & FOUND PER BAGAGLI DISGUIDATI..... | 3  |
| RECLAMI/SUGGERIMENTI.....                        | 4  |
| GLI INDICATORI DI SERVIZIO.....                  | 5  |
| INFORMATIVA.....                                 | 13 |

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



### 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.

### ASSISTENZA AI PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ

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>

### 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.

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



### 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

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:

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

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.

### 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.

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 2016



## 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 Acı Carbon Accreditation, il programma di certificazione dell'Airport Council International specifico per gli aeroporti impegnati nella diminuzione della Carbon Footprint.

Nel 2015 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 2016 Save completerà l'impegno sui temi ambientali con il conseguimento della certificazione del proprio sistema di gestione dell'energia conforme alla norma Iso 50001.



### SAVE e il Cambiamento Climatico

SAVE S.p.A.  
Via Torino 100/A, 00157  
00198 Roma, Italia  
Telefono +39 06 200 0444  
Telex: 320300 SAVES I  
www.savegroup.it

SAVE ha definito una strategia di carbon management per ridurre le emissioni d'instaurarsi 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 climatiche del 30% nel 2020;
- ➔ Continua riduzione dei livelli di emissioni del gas serra nei vari settori di attività aeroportuale;
- ➔ Progettazione e attuazione di programmi volti al miglioramento continuo dell'efficienza della infrastruttura aeroportuale;
- ➔ Ricerca e sviluppo di opzioni tecnologiche antinquinamento compatibili e l'utilizzo di fonti rinnovabili;
- ➔ Controllo delle emissioni indotte esterne a tutti gli stakeholder aeroportuali (nono come sempre);
- ➔ Promozione di comportamenti virtuosi volti al risparmio energetico presso fornitori, passeggeri ed operatori aeroportuali.

Conseguenti che il cambiamento climatico è la priorità ambientale della nostra società, siamo determinati a dare il nostro contributo. I progressi della tecnologia, l'efficienza energetica e l'efficacia operativa saranno gli indirizzi strategici su cui concentreremo i nostri sforzi.

La nostra ambizione è rilevare il sistema aeroportuale lavorato con i nostri stakeholder per rendere la crescita dello scalo compatibile con l'ambiente che ci circonda.

Venezia, 23 maggio 2015

Il Presidente di Save Group  
Giovanni Minetti



## CERTIFICATE of ACCREDITATION

Valid until the 18th February 2016

This is to certify that **Airport Carbon Accreditation**, under the administration of **WSP UK**, 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 European airport industry's response to the challenge of Climate Change.

Oliver Jankovic  
Director General  
ACI EUROPE

Simon Clouston  
Director  
WSP UK

www.airportcarbonaccreditation.org



### La Pubblica Amministrazione SAVE

SAVE S.p.A.  
Via Torino 100/A, 00157  
00198 Roma, Italia  
Telefono +39 06 200 0444  
Telex: 320300 SAVES I  
www.savegroup.it

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

L'aeroporto di Venezia, nel suo agire, considera una chiara priorità l'ambiente che lo circonda. Una grande e completa infrastruttura di trasporto che può convivere con un territorio unico, per delicatezza e vulnerabilità naturalistica, per l'insostituibile patrimonio storico e culturale che vi ricade.

Un'idea che SAVE intende realizzare con impegni precisi e rigorosi nei seguenti principi, sottinteso tecnologici, ambientali ed efficienza con rispetto, compatibilità e sostenibilità.

- ➔ Il coinvolgimento e la consultazione con il territorio;
- ➔ Riduzione degli impatti ambientali generali della propria attività;
- ➔ Controllo costante e continuo su tutti i principali fattori di impatto ambientale;
- ➔ L'adozione delle più moderne tecnologie ambientalmente sensibili;
- ➔ Priorità agli investimenti volti alla tutela ambientale e all'efficiamento energetico;
- ➔ La riduzione del 30% delle emissioni dei gas serra nel 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 CEI Iso 50001

L'impegno di Save nella sua crescita è quello di operare in modo sostenibile, creando valore per gli stakeholder, utilizzando le risorse umane, tecnologiche e finanziarie delle gestioni future, rispettando la persona, l'ambiente e la società nel suo complesso.

Venezia, 23 maggio 2015

Il Presidente di Save Group  
Giovanni Minetti



Vice Presidente e Direttore Generale  
Giovanni Minetti



Vice Presidente e Direttore Generale  
Oliver Jankovic

Venice Airport Venezia Airport

t

## 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.

La partecipazione al programma ACI (Airports Council International) di benchmark internazionale con oltre 170 aeroporti di tutto il mondo è un'ulteriore iniziativa con cui il Gestore si confronta dal punto di vista della soddisfazione del cliente.

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.

**Nel corso del 2015 e 2016 verranno realizzati importanti lavori di ampliamento dello scalo. Ci scusiamo fin d'ora con tutti i passeggeri e gli utenti per i disagi che ne conseguiranno. In seguito a ciò alcune mappe delle aree commerciali potrebbero subire delle variazioni.**

| FATTORI DI QUALITA'                    | N. | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA  | Consuntivi 2015 | Obiettivo 2016 |
|--|----|--|---|-----------------|----------------|
| SICUREZZA DEL VIAGGIO                  | 1  | Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano | % di passeggeri soddisfatti   | 94,3            | 96             |
| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE     | 2  | Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto            | % di passeggeri soddisfatti   | 96,1            | 97             |
| REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO | 3  | Puntualità complessiva dei voli  | % di voli puntuali sul totale dei voli in partenza  | 73,8            | 70             |
|  | 4  | Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli)           | n. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza | 0,08            | 0,06           |

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



| FATTORI DI QUALITA'                   | N. | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA   | Consuntivi 2015 | Obiettivo 2016 |
|---------------------------------------|----|--|--|-----------------|----------------|
|                                       |    | dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo  |  |                 |                |
|                                       | 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   | 21:00           | 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 | 29:00           | 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  | 03:52           | 4              |
|                                       | 8  | Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto                           | % di passeggeri soddisfatti  | 92,9            | 92             |
| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE        | 9  | Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes   | % di passeggeri soddisfatti  | 92,2            | 90             |
|                                       | 10 | Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione  | % di passeggeri soddisfatti  | 94,70           | 90             |
| COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO | 11 | Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli   | % di passeggeri soddisfatti  | 89,6            | 88             |
|                                       | 12 | Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) | % di passeggeri soddisfatti  | 93,7            | 96             |
|                                       | 13 | Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione   | % di passeggeri soddisfatti  | 93,6            | 91             |
|                                       | 14 | Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione  | % di passeggeri soddisfatti  | 92,5            | 90             |
| SERVIZI AGGIUNTIVI                    | 15 | Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione  | % di passeggeri soddisfatti  | 53,5            | 75             |
|                                       | 16 | Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti | % di passeggeri soddisfatti  | na              | na             |

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



| FATTORI DI QUALITA'         | N. | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA   | Consuntivi 2015 | Obiettivo 2016 |
|-----------------------------|----|--|--|-----------------|----------------|
|                             | 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              | 95             |
|                             | 18 | Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti  | % di passeggeri soddisfatti  | 83,7            | 88             |
|                             | 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  | 81,2            | 85             |
|                             | 21 | Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti  | % di passeggeri soddisfatti  | 75,5            | 80             |
|                             | 22 | Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti   | % di passeggeri soddisfatti  | 82,5            | 80             |
| INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA | 23 | Sito web di facile consultazione e aggiornato  | % di passeggeri soddisfatti  | 87,9            | 89             |
|                             | 24 | Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi  | % di passeggeri soddisfatti  | 89,4            | 90             |
|                             | 25 | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna   | % di passeggeri soddisfatti  | 91,6            | 92             |
|                             | 26 | Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)   | % di passeggeri soddisfatti  | 94,3            | 96             |
|                             | 27 | Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) | % di passeggeri soddisfatti  | 90,9            | 87             |
| SERVIZI SPORTELLO/VARCO     | 28 | Percezione sul servizio biglietteria   | % di passeggeri soddisfatti  | 93,5            | 93             |
|                             | 29 | Tempo di attesa al check-in  | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi   | 14:48           | 19:50          |
|                             | 30 | Percezione del tempo di attesa al check-in   | % di passeggeri soddisfatti  | 90,8            | 85             |



## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



| FATTORI DI QUALITA' | N. | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA                           | Consuntivi 2015 | Obiettivo 2016 |
|---------------------|----|--|--|-----------------|----------------|
|                     | 31 | Tempo di attesa ai controlli di sicurezza  | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi | 5:25            | 13:40          |
|                     | 32 | Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti                             | % di passeggeri soddisfatti                | 94,9            | 92             |
| INTEGRAZIONE MODALE | 33 | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna | % di passeggeri soddisfatti                | 91,7            | 90             |
|                     | 34 | Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto                       | % di passeggeri soddisfatti                | 89,7            | 94             |

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



Indicatori di Servizio per i Passeggeri PRM

| FATTORE DI QUALITÀ                   | N. | INDICATORE   | UNITÀ DI MISURA                            | CONSUNTIVI 2015  | OBIETTIVO 2016  |
|--------------------------------------|----|--|--|--|---|
| 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 | 00:08:00   | 00:08:00  |
|                                      | 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 | 00:08:00   | 00:08:00  |
|                                      | 3  | <b>Per PRM in arrivo con prenotazione</b> Tempo attesa abordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero   | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi | 00:09:00   | 00:10:30  |
|                                      | 4  | <b>Per 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 | 00:11:00   | 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 95,38% dei passeggeri;<br>< 20 minuti 99,58% dei passeggeri;<br>< 30 minuti 99,95% dei passeggeri. | < 10 minuti 94% dei passeggeri;<br>< 20 minuti 98% dei passeggeri;<br>< 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 98,52% dei passeggeri<br>< 35 minuti 98,78% dei passeggeri<br>< 45 minuti 98,84% dei passeggeri    | < 25 minuti 98% dei passeggeri<br>< 35 minuti 98% dei passeggeri<br>< 45 minuti 98% dei passeggeri    |

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



| FATTORE DI QUALITÀ                | N. | INDICATORE  | UNITÀ DI MISURA   | CONSUNTIVI 2015   | OBIETTIVO 2016   |
|-----------------------------------|----|---|---|---|--|
|                                   | 3  | <b>Per PRM in arrivo con prenotifica</b><br>Tempo attesa abordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero                                      | Tempo di attesa   | < 5 minuti 81,08% dei passeggeri;<br>< 10 minuti 93,69% dei passeggeri;<br>< 20 minuti 98,71% dei passeggeri. | < 5 minuti 80% dei passeggeri;<br>< 10 minuti 90% dei passeggeri;<br>< 20 minuti 98% dei passeggeri. |
|                                   | 4  | <b>Per PRM in arrivo senza prenotifica</b><br>tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.          | Tempo di attesa   | < 25 minuti 98,15% dei passeggeri<br>< 35 minuti 99,00% dei passeggeri<br>< 45 minuti 99,35% dei passeggeri   | < 25 minuti 95% dei passeggeri<br>< 35 minuti 97% dei passeggeri<br>< 45 minuti 99% dei passeggeri   |
| SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) | 5  | Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione  | % passeggeri PRM soddisfatti  | 98,00%  | 98,00%   |
|                                   | 6  | Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale  | % passeggeri PRM soddisfatti  | 99,00%  | 98,00%   |
| INFORMAZIONI IN AEROPORTO         | 7  | Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali. | % informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali                                 | 99%   | 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%  |
|                                   | 9  | Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.  | % passeggeri PRM soddisfatti  | 97,00%  | 97,00%   |
| 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   | nd  | 96%  |

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



| FATTORE DI QUALITÀ                    | N. | INDICATORE  | UNITÀ DI MISURA                               | CONSUNTIVI 2015 | OBIETTIVO 2016 |
|---------------------------------------|----|---|---|-----------------|----------------|
|                                       | 11 | Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.  | % reclami ricevuti sul traffico totale di PRM | 3               | 5              |
| COMFORT IN AEROPORTO                  | 12 | Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM  | % passeggeri PRM soddisfatti                  | 97,00%          | 96,00%         |
|                                       | 13 | Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. | % passeggeri PRM soddisfatti                  | 94,00%          | 94,00%         |
|                                       | 14 | Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).  | % passeggeri PRM soddisfatti                  | 92,00%          | 92,00%         |
| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI | 15 | Percezione sulla cortesia del personale ( <i>infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale</i> ).   | % passeggeri PRM soddisfatti                  | 98,00%          | 98,00%         |
|                                       | 16 | Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM   | % passeggeri PRM soddisfatti                  | 98,00%          | 98,00%         |

### 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, 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.

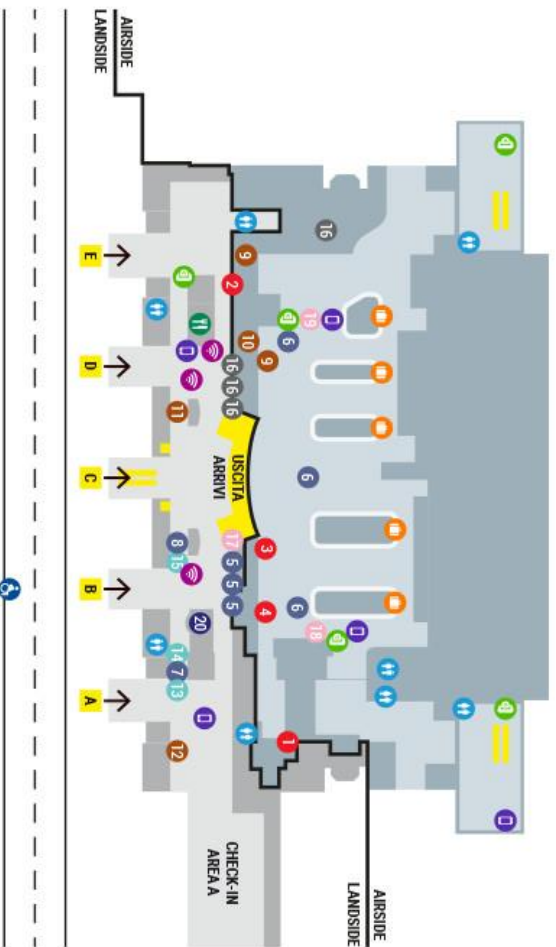
Titolare del trattamento dei Vostri dati personali è la Società Save SpA, con sede in Tessera Venezia - Viale Galileo Galilei n. 30/1. Responsabile generale del trattamento dei dati è l’Amministratore Delegato pro tempore espressamente nominato presso la medesima Società.

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016



VeniceAirportVeniceAirportVeniceAirportVeniceAirport

## Piano terra







-  Internet point
-  Punti ricarica cellulari
-  Nastro riconsegna bagagli
-  PRM





-  Toilettes
-  Bar/Ristorante
-  Vending machine

- Enti di Stato**
-  1 Polizia
-  2 Carabinieri
-  3 Guardia di Finanza
-  4 Dogana

- Servizi Viaggio**
-  13 Bucintoro
-  14 Oltrex
-  15 Blitz

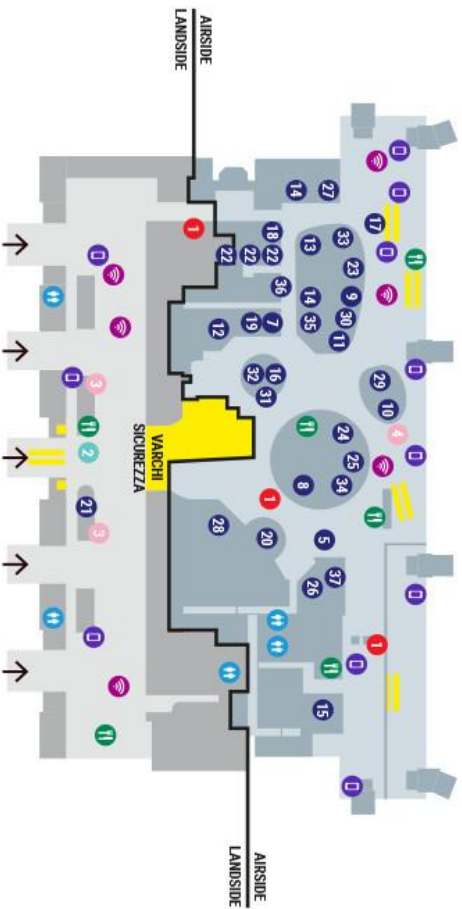
- Biglietteria trasporto pubblico**
-  5 Biglietteria trasporto pubblico
-  6 Biglietterie automatiche ACTV/ATVO
-  7 Consorzio motoscafi
-  8 Taxi

- Bagagli**
-  16 Bagagli smarriti
- Cambio**
-  17 Cambio
-  18 Ufficio cambio ATM
-  19 ATM

- Informazioni Aeroporto**
-  9 Pronto soccorso aeroportuale
-  10 InfoVoli SAVE
-  11 Informazioni turistiche
-  12 Servizio clienti EasyJet

- Negozi**
-  20 Hub Magazines Gift & Box

## Piano primo




































-  Internet point
-  Punti ricarica cellulari
-  PRM

-  Toilettes
-  Bar/Ristorante

-  1 Polizia
-  2 Cassetta postale
-  3 Banca + ATM
-  4 Tax Refund

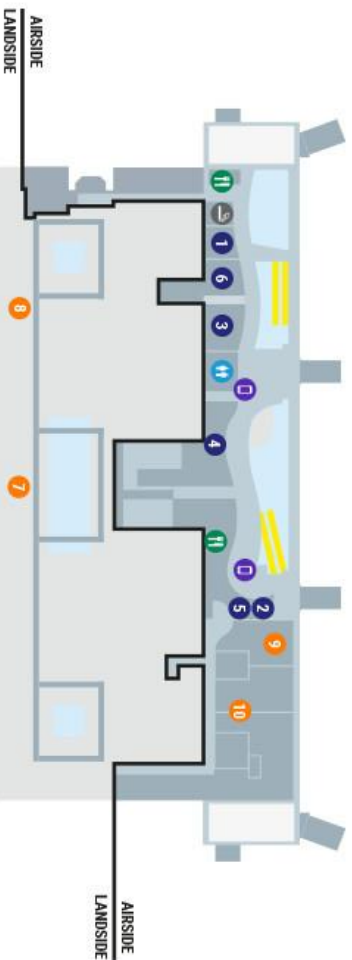
### Negozi

-  5 Antica Murrina
-  6 Benessere
-  7 Boggi
-  8 Bottega dei Sapori
-  9 Brooks Brothers
-  10 Bulgari
-  11 Burberry
-  12 Desigual/Coccinelle
-  13 Diesel
-  14 Discovery Venice
-  15 Duty free
-  16 Falconeri
-  17 Fedon
-  18 Gallo

-  19 Henry Cotton's
-  20 Hour Passion
-  21 Hub Magazines Gift & Books
-  22 La Perla
-  23 Lju Jo
-  24 Loro Piana
-  25 Mont Blanc
-  26 Pinko
-  27 Pit Store
-  28 Profumeria
-  29 Ralph Lauren
-  30 Salvatore Ferragamo
-  31 Stefanel
-  32 Swatch
-  33 The Fashion Gallery
-  34 Valentino
-  35 Versace
-  36 Vogart
-  37 World of Venice



## Piano secondo



 **Punti ricarica cellulari**  
 **Sala fumatori**

 **Toilettes**  
 **Bar/Ristorante**

-  **1** Camicissima
-  **2** Dream Cocktail
-  **3** Hub Magazines Gift & Books
-  **4** Hub Magazines Gift & Books
-  **5** Hub Magazines Gift & Books
-  **6** TMS AIINO
-  **7** Business center
-  **8** Luogo di preghiera
-  **9** Sala Vip Tintoretto (Alitalia)
-  **10** Sala Vip Marco Polo (Save)

## LA CARTA DEI SERVIZI 2016

### Reclami/Suggerimenti

|           |  |
|-----------|--|
| Cognome   |  |
| Nome      |  |
| Indirizzo |  |
| Città     |  |
| Provincia |  |
| Telefono  |  |
| E-mail    |  |

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

|       |  |
|-------|--|
| Firma |  |
| Data  |  |

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|   |  |
|---|--|
| Da non compilare, riservati all'aeroporto |  |
| Ricevuto da<br>In data                    |  |
| Trattamento<br>della<br>segnalazione      |  |
| Numero                                    |  |