

AEROPORTO DI GENOVA



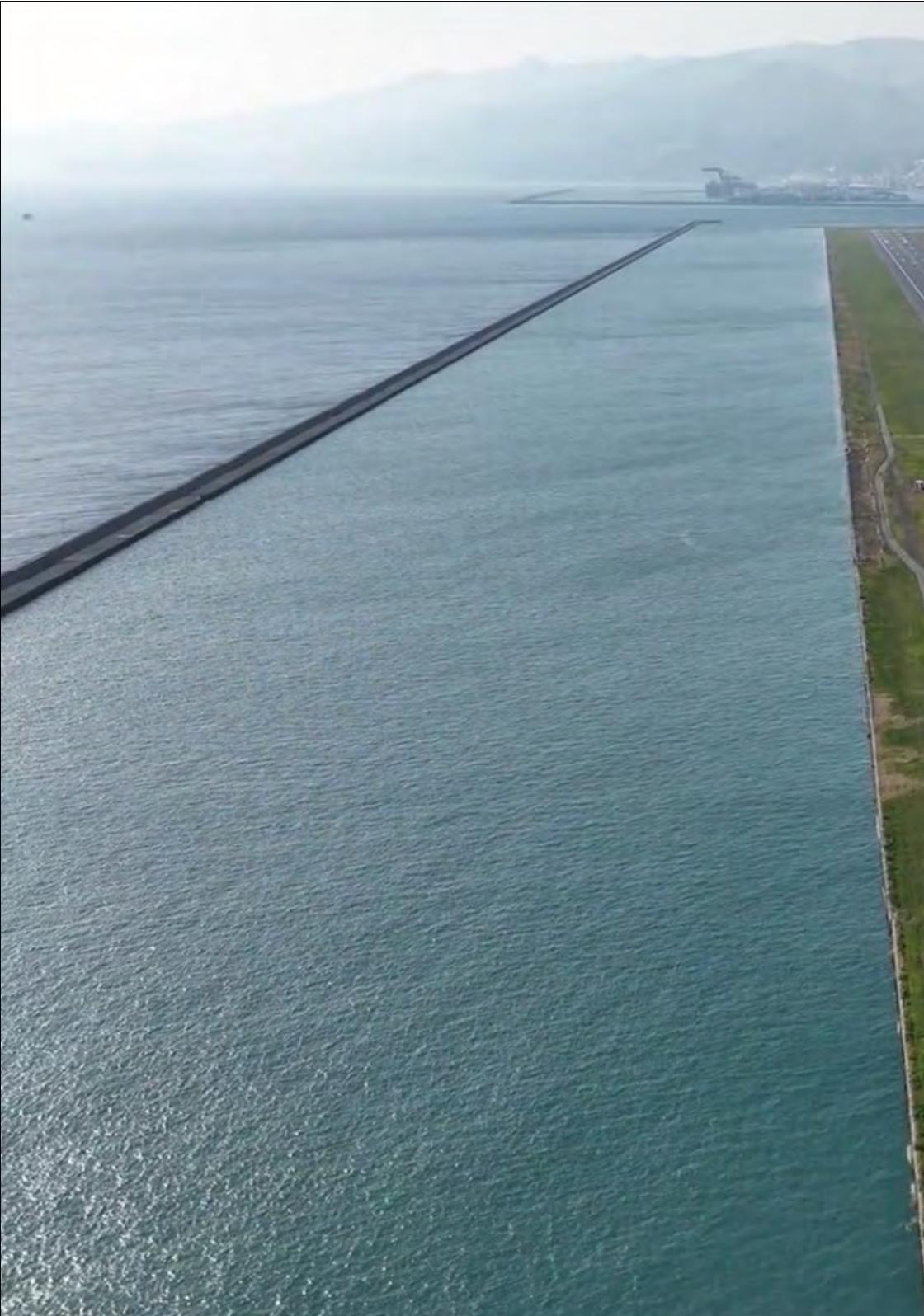
CARTA DEI SERVIZI

2025

Guida al Passeggero



GENOVA CITY AIRPORT





Indice

L'aeroporto di Genova e La Qualità	5
L'impegno del C. Colombo per la Qualità	5
Chi è Aeroporto di Genova S.p.A. I principi fondamentali	6
Il nostro impegno per l'ambiente e lo sviluppo	8
Carta dei Servizi	11
Guida ai Servizi	20
Come raggiungere l'Aeroporto C. Colombo	21
Parcheggi	26
Informazioni sui Voli e Turistiche	28
L'aerostazione	30
Servizi Aeroportuali	33
Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto	36
Servizi per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità	37
Numeri Utili	42
L'opinione del passeggero	
Suggerimenti e reclami	43



L'Aeroporto di Genova e la Qualità

L'impegno per la Qualità 5>

L'impegno del C. Colombo per la Qualità

Gentile utente,

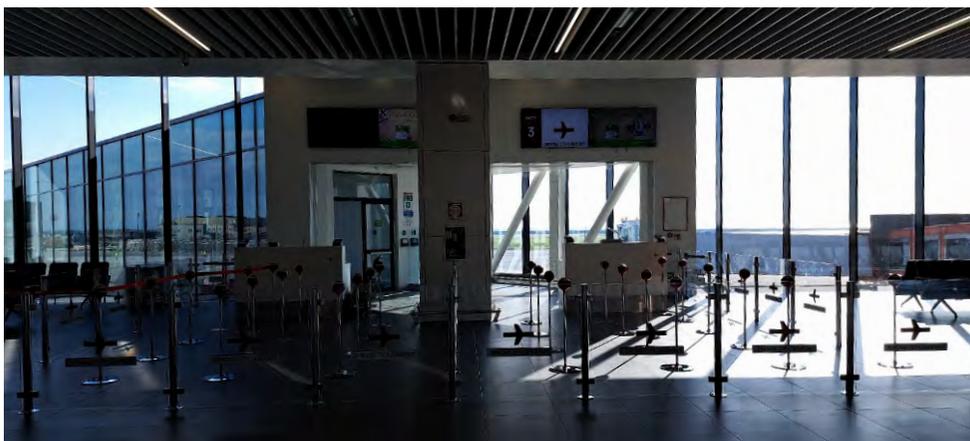
Aeroporto di Genova S.p.A. si impegna quotidianamente per offrire ai propri passeggeri servizi efficienti e un'infrastruttura confortevole e funzionale. La nostra Società di gestione ha come obiettivo principale il miglioramento dei servizi offerti all'utenza direttamente e indirettamente, garantendo elevati standard di sicurezza, qualità e rispetto dell'ambiente.

L'obiettivo di questa pubblicazione è definire gli impegni e gli standard dei servizi offerti, migliorare il rapporto tra i fornitori e gli utenti dell'aeroporto; la Carta dei Servizi 2025 è la dimostrazione di tale impegno.

La Guida ai Servizi, allegata alla presente Carta dei Servizi, presenta le principali informazioni pratiche sull'aeroporto e l'ubicazione dei servizi presenti all'interno del Terminal per orientarsi correttamente nel viaggio.

La informo che durante il 2025 verranno aperte al pubblico le nuove aree del Terminal e contestualmente inizieranno importanti lavori di ammodernamento dell'attuale aerostazione. Ci scusiamo in anticipo per ogni disagio che dovesse subire a causa di questi interventi, che ci porteranno ad avere in breve tempo un aeroporto più comodo e più accogliente. Alla fine di questo opuscolo troverà una cartolina che potrà essere utilizzata per comunicarci i suoi suggerimenti o presentare un reclamo. Potrà contattarci anche via e-mail all'indirizzo ufficioreclami@airport.genova.it, scrivendoci un messaggio usando un form dedicato sul nostro sito www.aeroportodigenova.it, attraverso la nostra pagina Facebook ufficiale "Aeroporto di Genova" o contattandoci su X all'account @genovaeroporto.

Aeroporto di Genova S.p.A.



Chi è Aeroporto di Genova S.p.A.

È la Società di gestione che ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività degli operatori privati presenti nel sistema aeroportuale del C. Colombo, sotto la costante supervisione dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) in virtù della concessione totale per Legge speciale e della convenzione ENAC n.22 del 30/04/2009.

La Società, in qualità di Gestore, ha conseguito il Certificato di Aeroporto IT.ADR.0024, rilasciato il 18.12.2017, che attesta la conformità delle infrastrutture, dell'organizzazione e delle procedure operative al Reg. UE 139/14.

In ambito di regime concessorio svolge l'organizzazione e gestione di tutte le attività commerciali in area aeroportuale, attraverso contratti di subconcessione.

In qualità di handler ha conseguito il Certificato di Idoneità n. 160, quale prestatore dei servizi aeroportuali di assistenza a terra.

Nel 2020 è stato approvato da ENAC il progetto di ampliamento del terminal e l'ammodernamento dell'aerostazione esistente. I lavori si stanno concludendo e nel corso dei primi mesi del 2025 verranno consegnate le nuove aree con un sostanziale aumento degli spazi dedicati ai passeggeri e un'espansione del sistema smistamento bagagli, oltre che un significativo miglioramento dei livelli di servizio per i passeggeri. A partire dall'estate del 2025 inizieranno i lavori di ristrutturazione del Terminal esistente in modo da garantire l'ammodernamento e la continuità architettonica della struttura.

L'Aeroporto è situato a circa 9 Km dal centro della città e può contare su un bacino di riferimento di circa 3,2 milioni di abitanti entro 60 minuti di guida, in un contesto territoriale ricco di importanti industrie manifatturiere, di aziende specializzate nel turismo, vicino al porto turistico "Marina Aeroporto" e, più in generale, al centro di un'area urbana soggetta a rilevanti interventi di riqualificazione e di trasformazione.



La missione della Società si può riassumere nei seguenti obiettivi:

- > Gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali.
- > Coordinamento e supervisione delle operazioni di scalo.
- > Erogazione dei servizi di assistenza a terra ("ground handling")
- > Promozione e sviluppo della connettività aerea e dei servizi commerciali rivolti ai viaggiatori.
- > Fornitura dei servizi di security e safety.

L'azionariato di Aeroporto di Genova S.p.A. è composto al 60% da Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale e al 40% dalla Camera di Commercio di Genova.

Aeroporto di Genova S.p.A. eroga i suoi servizi nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

Eguaglianza e imparzialità

Il gestore aeroportuale garantisce la piena accessibilità alle infrastrutture e ai servizi aeroportuali a tutti i passeggeri, senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, origine o lingua. Allo stesso tempo assicura la fruizione dei servizi anche all'utenza che necessita di particolari forme di assistenza (persone con disabilità, anziani, bambini).

Continuità

Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce la continuità dei servizi di cui è responsabile. La Società si impegna a definire l'entità dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre cause di forza maggiore, dandone tempestivamente comunicazione attraverso tutti i mezzi a sua disposizione.

Coinvolgimento

Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce il coinvolgimento degli utenti attraverso iniziative di ascolto, realizzate da organizzazioni specializzate e indipendenti, al fine di rilevare il grado di soddisfazione della clientela secondo criteri oggettivi.

Miglioramento

Aeroporto di Genova S.p.A. definisce le proprie politiche di sviluppo, la progettazione, produzione e offerta dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento in funzione delle esigenze dell'utenza e delle evoluzioni tecnologiche.



Sito web accessibile:
www.aeroporto.genova.it



Area dedicata agli utenti con
disabilità: **VOLARE /
INFORMAZIONI UTILIE /
ASSISTENZE SPECIALI**



In aerostazione sono presenti opuscoli e
informativi sui diritti dei passeggeri.
Il materiale è a disposizione dei passeggeri.
Il nostro personale è a disposizione per
qualunque informazione e per assistenza
ai viaggiatori.



In aeroporto è disponibile la
rete "Airport Free Wi-fi", che
consente di navigare
gratuitamente per 3 ore



Il nostro impegno per l'ambiente e lo sviluppo

Per Aeroporto di Genova S.p.A. il rispetto per l'ambiente è sempre una priorità. Per questo in tutto il 2024 la Società ha proseguito con le attività già identificate negli anni precedenti ed inserite nel Piano di Tutela Ambientale concordato con ENAC.

Consumare meno per ridurre l'impatto ambientale

Il principale obiettivo individuato negli anni precedenti e perseguito con una serie di iniziative, in parte concluse ed in parte ancora attive, consiste nella riduzione dei consumi energetici aeroportuali, con particolare riferimento a quelli elettrici che costituiscono oltre l'80% del totale. Nello specifico, nel corso del 2024 sono continuate le attività di sostituzione degli impianti di illuminazione (interni ed esterni) con apparati LED.

Inoltre sono proseguite le seguenti attività iniziate nel 2024 (e che continueranno nel prossimo quadriennio):

- Relamping di tutti i finger con installazione di apparati LED,
- Sostituzione di UTA al piano arrivi e realizzazione di un impianto fotovoltaico volto a minimizzare la richiesta energetica dall'esterno.

Nelle nuove aree, che verranno rilasciate nei primi mesi del 2025, sono stati installati impianti di illuminazione a LED e installate UTA di ultima generazione per la gestione dei cicli di aria fredda/calda.

L'insieme di tali misure garantirà ulteriori effetti positivi che porteranno ad una sostanziale diminuzione dei consumi energetici previsti.



Il nostro impegno per l'ambiente e lo sviluppo

L'impegno per la Qualità

9>

La sfida della raccolta differenziata

Continua la raccolta differenziata dei rifiuti assimilabili ai solidi urbani, grazie alla presenza di opportuna segnaletica, elementi di arredo e campagne divulgative e comunicative, anche condivise con i sub concessionari.

Sono analogamente proseguite anche nel 2024 le altre attività di monitoraggio previste dal relativo Piano allegato al Decreto di Compatibilità Ambientale in osservanza del quale opera l'aeroporto.

Tali attività di controllo riguardano gli scarichi superficiali, le emissioni gassose provocate dalle officine, il rumore provocato dalle attività aeroportuali, l'avifauna presente, la gestione dei rifiuti speciali e pericolosi.

Un aeroporto più silenzioso e non inquinante

A seguito della definitiva approvazione ottenuta nel corso del 2019 dell'aggiornamento della zonizzazione acustica aeroportuale da parte della Commissione Aeroportuale ex. Artt. 5 e 6 del D.M. 31.10.97, anche nel corso del 2024 sono state effettuate le previste rilevazioni circa il rumore e la qualità dell'aria.

Anche durante l'anno trascorso i dati ottenuti hanno confermato i risultati che pongono Aeroporto di Genova entro i termini di osservanza dei limiti previsti e con assenza totale di impatto acustico significativo su aree residenziali.



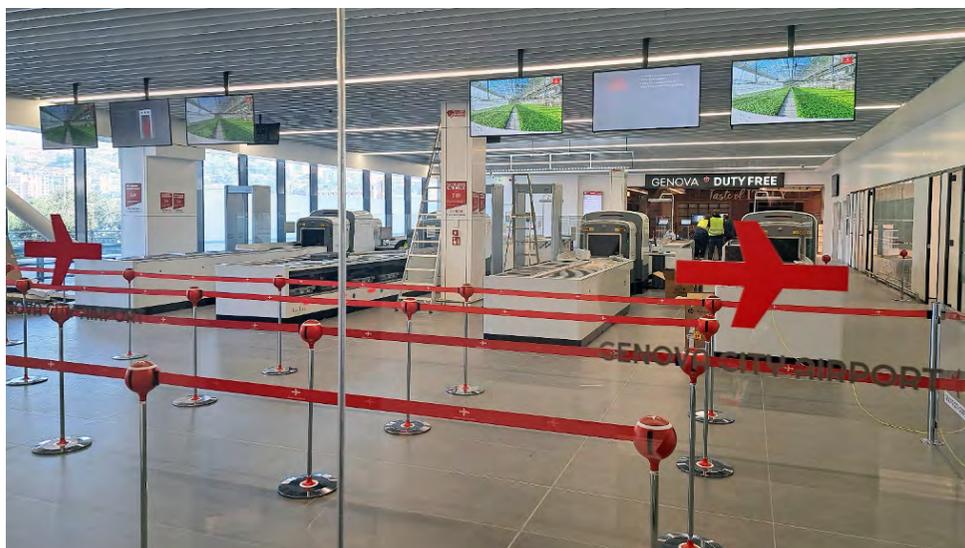
Il nostro impegno per l'ambiente e lo sviluppo

Un aeroporto in via di trasformazione

Nel 2024 sono proseguiti gli importanti interventi di sviluppo e di ammodernamento dello scalo, in accordo con la pianificazione prevista negli anni precedenti.

Nel corso del 2024 sono continuati i lavori di ampliamento e ristrutturazione del terminal passeggeri. Sono state concluse tutte le attività di realizzazione dell'intera struttura in acciaio e delle solette. Successivamente sono stati installati tutti gli impianti, gli arredi e gli apparati che garantiscono l'operatività della nuova area del Terminal passeggeri. Inoltre sono terminate le attività di realizzazione della torretta destinata al nuovo gate di imbarco e la struttura del nuovo collegamento tra terminal e torretta stessa.

Le nuove aree verranno rilasciate per la summer 2025 e di conseguenza saranno operative e fruibili dai passeggeri. Contestualmente inizieranno le lavorazioni di ammodernamento dell'attuale terminal, secondo un dettagliato programma per fasi, al fine di garantire la continuità architettonica della struttura e, di conseguenza, offrire un livello di servizio sempre più elevato ai passeggeri. Allo stesso modo, l'esecuzione stessa dei lavori potrebbe portare a marginali disagi ai viaggiatori, in termini di spazi disponibili e servizi limitati. Come già avvenuto in passato per altri interventi di minore entità, sarà cura di Aeroporto di Genova S.p.A. assicurare la massima limitazione di tali disagi e garantire una efficace supervisione delle attività, tenendo in debita considerazione le esigenze dei viaggiatori e la regolarità delle operazioni.



Carta dei Servizi



CARTA DEI SERVIZI

Indicatori di qualità	12
Sicurezza del viaggio	12
Regolarità e puntualità del servizio	13
Pulizia e condizioni igieniche	13
Comfort nella permanenza in aeroporto	14
Servizi aggiuntivi	14
Informazione alla clientela	15
Servizi di sportello/varco	16
Integrazione modale	16
Servizi per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità	17
Tempi di attesa passeggeri in partenza	18
Tempi di attesa passeggeri in arrivo	18
Percezione del servizio erogato	19

Indicatori di Qualità

Nelle tabelle che seguono sono raccolti i parametri quantitativi e qualitativi previsti nella Carta dei Servizi del Gestore Aeroportuale, secondo la metodologia ENAC – GEN 06.

La Carta dei Servizi presenta 34 indicatori raggruppati in 10 “fattori di qualità”, ai quali si aggiungono 16 indicatori dedicati ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità. In generale, la soddisfazione per i servizi di Aeroporto di Genova è positiva con un livello di soddisfazione generale che si assesta sull’eccellenza, pari al 100%.

Per quanto riguarda le performance quantitative, il tempo di attesa al check-in è migliorato rispetto all’anno precedente, così come i tempi di attesa del primo e dell’ultimo bagaglio.

Le tabelle riportano:

- Nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri o il livello di servizio erogato.

- Nella seconda l’unità di misura.
- Nella terza colonna il risultato del 2024.
- Nella quarta colonna l’obiettivo del 2025.

Campione di indagine 851 intervistati.

La misurazione della soddisfazione dei passeggeri viene effettuata tramite interviste personali “face to face” a campione ed è basata su 5 gradi di apprezzamento: eccellente, buono, medio, scarso e insufficiente.

I dati oggettivi (tempi di attesa check-in, controlli di sicurezza, controllo passaporti, tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero, tempi PRM in partenza e in arrivo) vengono ricavati da rilevazioni specifiche attraverso l’ausilio di tablet e dalle banche dati aziendali previste dal Sistema di Qualità utilizzato da Aeroporto di Genova S.p.A.

Sicurezza del viaggio

La percezione del passeggero sulla sicurezza del viaggio continua a registrare la piena soddisfazione del passeggero con una performance del 100 %.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100%	99,5%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	99,5%

Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità e puntualità dei servizi in aeroporto migliora rispetto all'anno precedente, seppur la gestione complessiva dei voli continui a risentire dei ritardi dei voli provenienti dagli hub più congestionati e delle condizioni meteo, così come il numero dei bagagli disguidati di competenza dello scalo.

I tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio continuano a migliorare (anche rispetto ai tempi registrati nel 2023) grazie alle azioni correttive e di monitoraggio del processo attuate dal Gestore in collaborazione con il fornitore del servizio.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali / Tot voli in partenza	57%	70%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0,03 ‰	0,5 ‰
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato nel 90% dei casi	09'51"	11'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato nel 90% dei casi	11'38"	13'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	2'21"	03'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	99%

Pulizia e Condizioni Igieniche

La soddisfazione per le pulizie del terminal e delle toilette confermano risultati positivi anche per il 2024.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	97%	99%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	100%	98%

Comfort nella permanenza in aeroporto

La soddisfazione per il comfort complessivo dell'aerostazione registra la piena soddisfazione dei passeggeri nonostante i cantieri all'interno del terminal. Sicuramente ha influito positivamente l'eliminazione della scala presente nel salone partenze che dava accesso al secondo piano e la sostituzione delle ringhiere con pannelli vetrati che hanno dato maggiori spazi, maggiore luce e leggerezza alla sala.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	99%	99%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	98%	98%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	100%	98%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	95%	98%

Servizi aggiuntivi

La soddisfazione per il wi-fi all'interno dell'aerostazione, che rappresenta un servizio molto richiesto ed apprezzato dai passeggeri, nel 2024 registra eccellenti performance. Il servizio di ricarica cellulari/laptop (esigenza sempre più sentita dai passeggeri), a seguito delle implementazioni effettuate durante l'anno, è stato molto apprezzato.

Con riferimento alla disponibilità dei negozi e distributori di bibite e snack i dati confermano la necessità di ultimare l'ampliamento del terminal per poter rispondere alle esigenze dell'utenza di una maggiore offerta e tipologia di prodotti commerciali (grazie a nuovi 5.000mq). Il termine lavori è previsto nella primavera 2025.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	100%	100%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni	% pax soddisfatti	84%	100%
Compatibilità dell'orario apertura bar con orario di apertura dell'aeroporto	% voli pax arrivo/partenza	99%	100%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	N.A.	N.A.
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N.A.	N.A.
Percezione su disponibilità / qualità /prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	93%	93%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	93%	93%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	92%	97%

Informazione alla clientela

La percezione complessiva sull'efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico si conferma a ottimi livelli.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	94%	96%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	100%	99%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	100%	99%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	100%	99%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	100%	99%

Servizi di sportello/varco

La soddisfazione ed i tempi di attesa al check-in registrano ottimi risultati e migliorano anche i tempi di attesa ai controlli di sicurezza.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	99%	98%
Tempo di attesa al check in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'37"	11'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98%	98%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	05'47"	04'50"
Percezione del tempo di attesa ai controlli passaporti	% pax soddisfatti	98%	98%

Integrazione modale

L'aeroporto C. Colombo dista circa 9 Km dal centro città ed è servito sia da collegamenti stradali sia da servizi pubblici. Nel 2024 la soddisfazione rispetto ai collegamenti città/aeroporto è cresciuta.

La percezione sulla segnaletica esterna si mantiene su buoni livelli nonostante la presenza dei cantieri che hanno comportato modifiche alla viabilità e alle aree esterne.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	100%	99%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	99%	97%

Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità

Il servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità ha confermato anche per il 2024 eccellenti livelli di soddisfazione e la percezione sul servizio offerto in termini di cortesia e professionalità del personale continua a registrare un dato estremamente positivo. La formazione degli addetti all'Assistenza PRM è aggiornata continuamente nel rispetto di quanto previsto dal Reg. (CE) 1107/2006.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	98%
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	100%	98%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni /istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni / istruzioni	100%	98%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	100%	98%
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	N.A. (nessuna richiesta)	98%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0,01%

Tempi di attesa di Passeggeri in partenza

All'esterno dell'aerostazione, vicino alle porte d'ingresso del piano arrivi e partenze, è presente una nuova colonnina videocitofonica che permette di richiedere l'assistenza. Allo stesso modo per i PRM che arrivassero direttamente presso gli stalli a loro dedicati esiste la possibilità di chiamare direttamente via telefonica le assistenze come indicato specificatamente dalla cartellonistica presente. In molti casi, tuttavia, il primo contatto avviene direttamente ai banchi accettazione e l'accomodamento in sala amica o presso gli spazi dedicati è pressoché immediato. I tempi d'intervento registrati alle colonnine si attestano in 08'35" per PRM prenotati e 06'41" per PRM non prenotati ma gli interventi sono pochi in termini numerici e quindi poco significativi anche se a livelli di eccellenza. Il dato rilevato dei PRM non prenotati risulta inferiore a quello dei prenotati poiché il numero è stato estremamente basso (4 in totale nell'anno).

PRM Prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	08'35"	06'50"
PRM NON Prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	06'41"	11'00"

Tempi di attesa dei passeggeri in arrivo

PRM Prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'30"	2'15"
PRM NON Prenotati	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	N.A. (nessuna rilevazione)	5'00"

La percezione del servizio erogato si conferma su livelli di eccellenza.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	100%	98%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	100%	100%
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	99%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	99%



lamialiguria

GUIDA AI SERVIZI

Come raggiungere l'Aeroporto	21
Parcheggi	26
Informazioni sui voli e turistiche	28
L'aerostazione	30
Servizi Aeroportuali	33
Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto	35
Servizi per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità	37
Informazioni & Numeri utili	38
Opinione del passeggero	45

Come raggiungere l'Aeroporto C. Colombo in auto

Guida ai Servizi **21**>



Situato a soli 9 chilometri dal centro di Genova, l'Aeroporto Cristoforo Colombo è lo scalo di riferimento della Liguria e del Basso Piemonte.

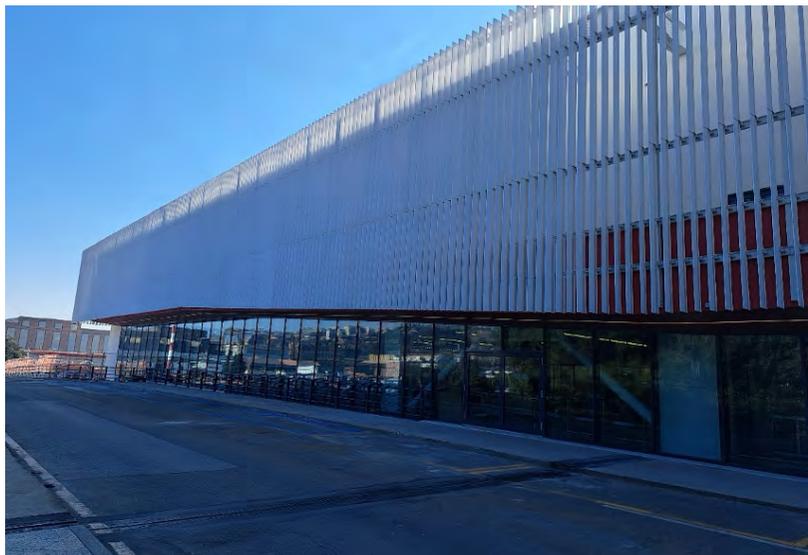
In Autostrada:

L'aerostazione è collegata direttamente al casello di "Genova Aeroporto" attraverso uno svincolo separato dalla viabilità urbana per quanto riguarda le direttrici:

- A10 "dei fiori" (Savona-Ventimiglia),
- A26 "dei trafori" (Alessandria-Torino-Milano),
- A7 "Serravalle" (Alessandria-Milano),
- A12 (La Spezia-Livorno-Rosignano).

PRINCIPALI DISTANZE STRADALI (km)

Savona	45
Ovada	53
Acqui Terme	74
Tortona	74
Alessandria	78
Voghera	89
Asti	107
La Spezia	108
Imperia	114
Pavia	118
Cuneo	137
Sanremo	140



Rete Stradale Urbana

L'Aeroporto di Genova è integrato nella rete stradale urbana e dista circa 9 Km dal centro città, dove si trovano anche la Stazione Marittima, la stazione ferroviaria di Genova Piazza Principe, l'Acquario e il Porto Antico.

Percorrendo la "strada a mare" e la "sopraelevata" si raggiungono comodamente i quartieri del levante, dove si trovano la Fiera Internazionale e la stazione ferroviaria di Genova Brignole.

Arrivare in Aeroporto in treno e in bus

La stazione ferroviaria più vicina è quella di "Genova Sestri Ponente Aeroporto" raggiungibile con **shuttle "Airlink"** di AMT, la fermata della navetta circolare si trova sul lato mare della stazione, raggiungibile attraverso una passerella ben segnalata.

Il servizio Airlink ha una frequenza di una corsa ogni **15 minuti** ed è attivo **dalle 5:50 alle 22:10**, con un tempo di percorrenza che varia tra i 5 e i 10 minuti.

A bordo sono ammessi tutti gli abbonamenti e le tariffe integrate AMT/Trenitalia (tariffa del biglietto ordinario 110 minuti da € 2; biglietto integrato ordinario 100 minuti AMT/Trenitalia da € 2,20, biglietto Met Daily da € 10 valido 24 ore).

Il servizio Airlink è inoltre utilizzabile con biglietto del treno con origine/destinazione "Genova Aeroporto C. Colombo" (solo per viaggio da/per stazioni fuori dall'area metropolitana di Genova).

È possibile acquistare i biglietti per tutti i servizi Trenitalia presso l'emettitrice automatica ubicata al piano arrivi dell'Aerostazione.

Per informazioni sugli orari dei treni è possibile contattare il **call center 892012** (dall'Italia) o **+39 0668475475** (dall'estero), visitare il sito **www.trenitalia.com** o utilizzare la App Trenitalia.



Arrivare in Aeroporto in treno e in bus

VOLABUS

L'aeroporto di Genova è anche collegato alle stazioni principali della città di **Genova Brignole** e **Genova Principe**, da cui è possibile raggiungere le principali località liguri e delle regioni limitrofe. Questo servizio pubblico, fornito dalla municipalizzata AMT e denominato Volabus, viene operato con comodi pullman Gran Turismo.

Per utilizzare il Volabus puoi utilizzare il biglietto MET DAILY valido 24 ore, che ti consente la libera circolazione su tutta la rete AMT (urbana e extraurbana), compreso Navebus, Ferrovia Genova Casella e linea 782 di Portofino.

ORARI

Piazza Verdi (Brignole) – Aeroporto arrivi
5.00 - 6.00 - 7.15 - 8.30 - 9.30 - 10.00 - 10.30 - 11.00 - 11.30 - 12.30 - 13.00 - 14.00 - 14.30 - 15.00 - 16.00 - 16.30 - 17.00 - 17.30 - 18.00 - 19.00 - 20.30 - 22.00 - 23.15

Aeroporto arrivi – Piazza Verdi (Brignole)
5.30 - 6.30 - 7.45 - 9.00 - 10.15 - 10.45 - 11.15 - 11.45 - 12.15 - 13.15 - 13.45 - 14.30 - 15.15 - 15.45 - 16.30 - 17.15 - 17.45 - 18.15 - 18.45 - 19.45 - 21.30 - 22.30 - 24.00

TARIFFE

10 euro – valido per 24 ore dalla convalida
Under 14 anni residenti nella città metropolitana di Genova viaggiano gratis
Over 70, residenti nella città metropolitana di Genova, viaggiano gratis dopo le ore 9.30
Dal 15 luglio fino al 31 agosto, per assicurare alle fasce di popolazione più fragili di poter uscire nelle ore meno calde in considerazione delle condizioni climatiche caratterizzate da temperature elevate, **la gratuità partirà dalle ore 7.30 del mattino.**
Under 26 abbonamento annuale da € 200,00
Abbonamento annuale da € 295

I biglietti sono acquistabili:

- a bordo bus con ILA, il sistema di pagamento contactless (carte di credito e debito) di AMT
- APP AMT
- online su pagina internet AMT
- o <https://www.amt.genova.it/amt/trasporto-multimodale/volabus-2/>
- in **aeroporto** presso l'emettitrice automatica AMT
- presso le **biglietterie AMT**
- presso le **emettitrici automatiche AMT** (tra cui le stazioni metro Brignole e Principe)
- presso alcune **rivendite autorizzate** in prossimità delle fermate e dei capolinea



Arrivare in Aeroporto in taxi

I taxi si trovano al piano terra sul marciapiede antistante l'aerostazione. Il costo del taxi da/per l'aeroporto è dato dall'importo del tassametro più un supplemento fisso di € 2,50.

Importo minimo della corsa: € 15,00.

Tariffe convenzionate:

- Aeroporto – Stazione Principe e viceversa (min. 3 persone) € 7,00 a persona
- Aeroporto – Stazione Brignole e viceversa (min. 3 persone) € 8,00 a persona

Per prenotare è possibile telefonare: servizio **Radio Taxi** al numero 010 5966 servizio **Gexi** al numero: 010 89333 servizio **Prenotaxi** al numero: 010 77277

Per informazioni visitare i siti
www.5966.it / www.gexi.it
www.prenotaxi.com
<https://smart.comune.genova.it/contenuti/servizio-taxi>



TARIFFE TAXI



da Aeroporto C. Colombo
Tariffe valide per percorsi senza fermate intermedie

Terminal traghetti / Terminal crociere
€ 25,00 a corsa*

* Supplemento festivo o notturno € 2,00.
 Tariffa comprensiva di tutti gli altri supplementi incluso un bagaglio a persona, eventuale chiamata Radio Taxi e pedaggi autostradali.

Centro Città *vedi mappa* >
€ 25,00 a corsa*
€ 30,00 oltre la 4^a persona*

* Supplemento festivo o notturno € 2,00.
 Tariffa comprensiva di tutti gli altri supplementi incluso i bagagli **SENZA LIMITAZIONI**, eventuale chiamata Radio Taxi e pedaggi autostradali.

Tutte le altre destinazioni DEL PERCORSO URBANO

- ABBASSAMENTO TASSAMETRO: € 4,50 dovuto all'inizio della corsa
 - PARTENZA AEROPORTO supplemento: € 4,00
 - Tariffa per ogni Km percorso da 0 a 200 e 6 Km € 1,20 con scatti di € 0,025 per ogni tratto di 41,60 metri o ogni 5,42" per fermata o diminuzione della velocità.
 - Tariffa per ogni Km percorso oltre 116" Km € 1,05 con scatti di € 0,05 per ogni tratto di 47,06 metri o ogni 6,42" per fermata o diminuzione della velocità.
 - Tariffa per ogni ora di fermata del taxi € 29,00.
 - Bagaglio (traballoni) € 1,00.

QUALUNQUE ZONA UBICATA NEL Comune di Savona
€ 100,00 a corsa*

* Tariffa comprensiva di tutti gli altri supplementi, eventuale chiamata Radio Taxi e pedaggi autostradali.

Tariffa minima per corse in partenza da Aeroporto € 15,00 dovuta dal cliente a fine corsa quando sul display del tassametro appare una cifra inferiore a € 15,00.

SECONDO IL TIPO DI PERCORSO URBANO
 TARIFFE PER VOI E PER VOI
 Mappa Smart comune.genova.it
 servizio@servizio-taxi

TAXI SHARING

per Stazione Principe - € 7,00 a persona min 3 persone* - € 5,00 a persona min 4 persone*
per Stazione Brignole - € 8,00 a persona min 3 persone*

* Supplemento festivo e notturno € 1,00 a persona - Tariffe comprensive di tutti gli altri supplementi incluso un bagaglio a persona ed eventuale chiamata Radio Taxi, senza fermate intermedie.



Il servizio è disponibile al piano arrivi dell'aerostazione con otto società di autonoleggio.



Autovia +39 199240612
www.autovia.it



Hertz +39 010 6512422
www.hertz.it



Sixt +39 02 94757979
www.sixt.it



Avis +39 010 6507280
www.avisautonoleggio.it



Budget +39 010 6507280
www.budgetautonoleggio.it



Maggiore +39 010 6512467
www.maggiore.it



Europcar +39 010 6504881
www.europcar.it



Locauto +39 010 6143056
www.locauto-rent.com



Enterprise +39 010 6143056
www.enterpriserentcar.it



Drivalia +39 010 6140046
www.drivalia.it



Sicily by car
+39 010 6591536
www.sbc.it



- > **Area Kiss&Fly (rosso)** con 60 posti auto, di cui 2 PRM; con ingresso poco prima del terminal.
- > **Parcheggio P1 (blu)** con ingresso di fronte al Tower Genova Airport Hotel, con circa 561 posti auto, di cui 17 PRM, 2 per donne in attesa e 2 ENEL X.
- > **Parcheggio P2 (verde)** Parcheggio low cost, con ingresso prima del Tower Genova Airport Hotel con circa 77 posti auto.
- > **Parcheggio moto e scooter coperto (viola)** a pagamento (all'interno del parcheggio P1, di fronte al terminal).
- > **Parcheggio moto e scooter gratuito** (fronte Tower Genova Airport Hotel).

Scegli i parcheggi ufficiali di Aeroporto di Genova. **Acquista on line su www.aeroporto digenova.it e risparmia!** 3 giorni a partire da 30€

Informazioni utili

L'operatività in presenza di personale è garantita in concomitanza agli arrivi e partenze dei voli. L'assistenza all'utenza è garantita 24 h su 24, citofonando al segnale di chiamata presente sulle colonnine di ingresso e uscita.

L'operatività dei servizi potrebbe essere soggetta a modifiche e riduzioni in funzione degli orari dei voli. Si raccomanda di verificare gli aggiornamenti sul sito dell'Aeroporto di Genova o presso gli altri canali di informazione dello scalo.

Contatti

Telefono: +39 010 6015273

Email: aeroporto.genova@quickparking.it

La cassa con operatore, al piano arrivi all'esterno dell'aerostazione lato taxi, è presidiata dalle 06.00 fino a 30 minuti dopo l'arrivo dell'ultimo volo della giornata. On line è possibile prenotare la sosta per i parcheggi P1 e P2.



**NON FARE UN VIAGGIO
PER ARRIVARE
ALL'AEROPORTO**

Scegli i parcheggi ufficiali di Aeroporto di Genova.
Acquista online su www.aeroporto digenova.it e risparmia!
3 giorni a partire da 30€


GENOVA CITY AIRPORT

Come pagare

Il regolamento è esposto all'entrata del parcheggio.

Presso le casse automatiche

Le casse automatiche disponibili sono 4, tutte abilitate al pagamento con carta di credito, bancomat e contanti.

- 2 sono situate al piano arrivi, all'interno del terminal
- 1 è situata di fronte dell'aerostazione passeggeri, all'interno del parcheggio centrale
- 1 è situata all'uscita del parcheggio, poco prima delle sbarre.

Presso la cassa con operatore

La cassa con operatore si trova all'esterno del piano terra, di fronte al parcheggio taxi (uscendo sulla sinistra). Il personale alla cassa è a disposizione per chiarimenti e informazioni sulle modalità di pagamento.

Online

Prenotando il parcheggio sul sito

www.aeroportodigenova.it o su **www.voladagenova.it**

Disponibile per l'area Kiss&Fly e il parcheggio P1.

Attenzione: in caso di acquisto online della sosta nel parcheggio P1 non utilizzare la corsia Telepass!

Servizio TELEPASS

Risparmia tempo! Se il tuo veicolo è dotato di Telepass puoi entrare e uscire nel parcheggio P1 utilizzando la corsia dedicata. La sosta verrà addebitata sul tuo conto Telepass. **Attenzione:** se hai acquistato online la sosta nel parcheggio P1 non utilizzare la corsia Telepass.



TARIFFE:



PARCHEGGIO P1 (automobili)

Sosta	Euro
Per ogni ora o frazione fino a 8 ore	3,00
Da 9 ore a 1 giorno	32,00
Fino a 2 giorni	62,00
Fino a 3 giorni	75,00
Fino a 4 giorni	85,00

A partire dal 4° giorno 5€ in più per ogni giorno aggiuntivo di sosta

PARCHEGGIO P1 (moto)

Sosta	Euro
Per ogni ora o frazione	1,00
Tariffa massima giornaliera	5,00
Tariffa massima settimanale	28,00

AREA KISS&FLY

Parcheggio automobili



Sosta	Euro
Primi 12 minuti	gratis
Fino a 3 accessi giornalieri entro i 12 minuti	
Fino a 1 ora per ogni ora o frazione successiva	5,00

ATTENZIONE

Area dedicata esclusivamente ad attività di carico/scarico passeggeri e bagagli, NON di parcheggio. Non è prevista una tariffa massima giornaliera. Per ogni passaggio eccedente i tre consentiti, sarà applicata una tariffa supplementare pari a € 20 per ognuno.

Parcheggio autobus

Sosta	Euro
Fino a 30 minuti	gratis
Fino a 1 ora e per ogni ora o frazione successiva	5,00
Per ogni ora o frazione	5,00
Tariffa massima giornaliera	40,00

Le tariffe sono consultabili al seguente sito **<https://www.airport.genova.it/iframe-parcheggio/>**

che fornisce anche la possibilità di valutare un preventivo online.

Il parcheggio P1 dell'Aeroporto offre un **parcheggio moto** coperto da 180 posti.



AEROSTAZIONE PASSEGGERI

L'aerostazione è articolata su quattro livelli e dimensionata per un flusso orario di 1.500 passeggeri. A partire da Febbraio saranno rilasciate nuove aree ma contemporaneamente inizieranno lavori di ristrutturazione dell'attuale Terminal; pertanto il flusso orario per il 2025 rimarrà inalterato.

Per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri sono disponibili cinque pontili mobili. Nei primi mesi del 2025 verrà consegnata la nuova area dei controlli di sicurezza, nuove aree commerciali e sarà utilizzabile un sesto pontile per l'imbarco dei passeggeri.



Trova la rete
“Airport Free Wi-Fi”
 apri il browser e registrati!

**3 ORE DI WI-FI GRATUITO
 PER TUTTI I PASSEGGERI**

SITO INTERNET

www.aeroportodigenova.it

SOCIAL NETWORKS

Facebook: aeroportogenova

X: @genovaeroporto

Instagram: @aeroportodigenova

Telegram: @aeroportodigenova

UFFICIO ACCOGLIENZA TURISTICA

Tel: +39 010 6015247

Lun-dom: dalle 10.00 alle 20.00

GENOVA AIRPORT FREE WI-FI

Free wi-fi disponibile in tutta l'aerostazione passeggeri collegarsi alla rete e seguire le istruzioni per registrarsi.

CONSIGLI DI VIAGGIO

Se state per affrontare un lungo viaggio è importante scegliere gli oggetti da portare con voi. Ecco qualche suggerimento:

- L'aria condizionata a bordo dell'aereo potrebbe essere fastidiosa. Non dimenticate un maglione o una felpa, e se portate lenti a contatto non dimenticate le lacrime artificiali.
- Grazie all'installazione delle nuove macchine radiogene ai controlli di sicurezza non vi verrà più chiesto di estrarre laptop, tablet e la busta con i liquidi.
- In caso di lunghi scali può valere la pena portare con sé spazzolino e dentifricio (sempre nella busta dei liquidi) e magari un ricambio.



ITA AIRWAYS | www.italyair.com

Informazioni e prenotazioni: 893 49 0 49



KLM ROYAL DUTCH AIRLINES |

www.klm.com

Informazioni e prenotazioni: +39 02 38594998



AIRDOLOMITI | www.airdolomiti.it

Informazioni e prenotazioni: +39 045 2886140



SAS | www.flysas.com

Informazioni e prenotazioni: 199 259 104



LUFTHANSA | www.lufthansa.com

Informazioni e prenotazioni: +39 0 899 198 000



RYANAIR | www.ryanair.com

Informazioni e prenotazioni: 895 589 5509



VOLOTEA | www.volotea.com

Informazioni e prenotazioni: 895 895 4404



VUELING | www.vueling.com

Informazioni e prenotazioni: 895 895 3333



WIZZ AIR | www.wizzair.com

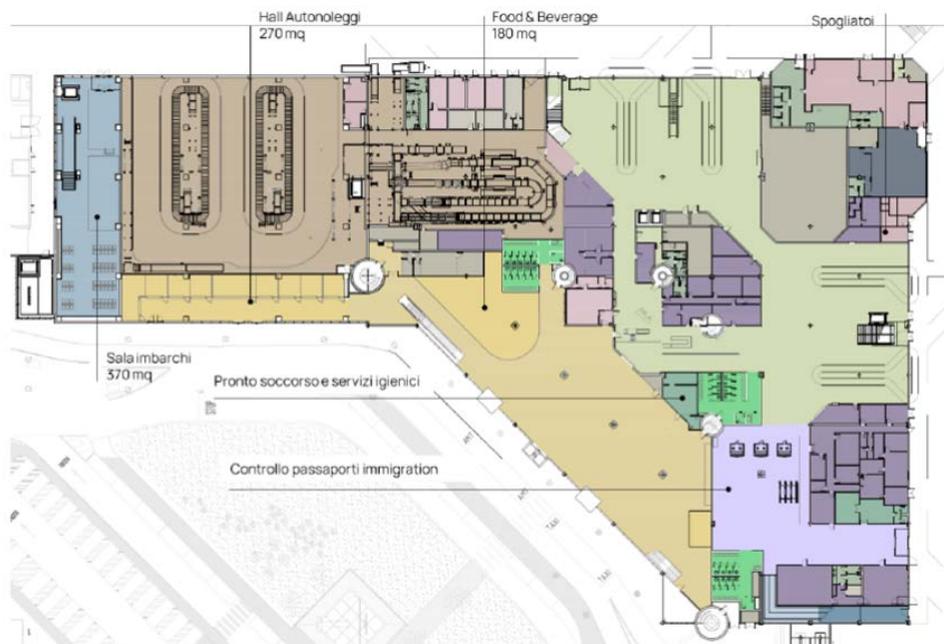
Informazioni e prenotazioni: 895 895 4416



GUERNSEY'S AIRLINE | www.aurigny.com

Informazioni e prenotazioni: +44 1481 267267

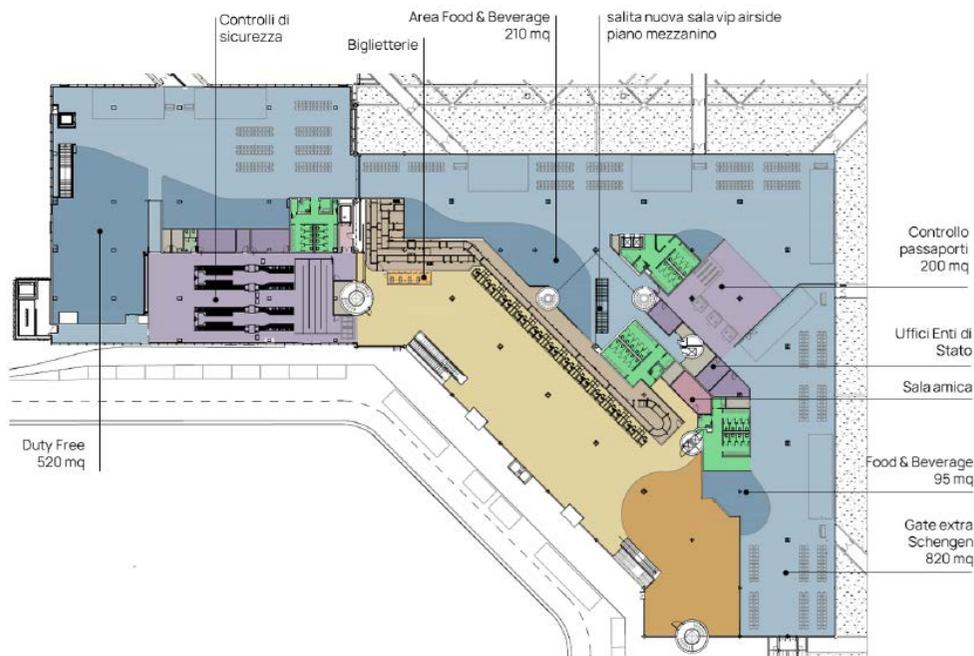




Di seguito elenco dei servizi e delle attività commerciali presenti al piano arrivi:

- Controllo doganale
- Sala riconsegna bagagli
- Ascensore
- Scala mobile per accesso piano partenze
- Autonoleggi
- Controllo passaporti
- Pronto soccorso
- Cassa parcheggio con operatore
- Cassa parcheggio automatica
- Rivenditore automatico biglietti Volabus e bus Air Link
- Rivenditore automatico biglietti del treno
- Informazioni turistiche
- Bar "Dolce e Salato"
- Bancomat
- FBO di Aviazione Generale
- Fermata Volabus / bus Air Link
- Toilette
- Lost&Found
- Colonna di richiesta assistenza
- Area Taxi

Il terminal è aperto dalle 4:30 fino alle 24:00 (o fino a 30 minuti dopo l'ultimo volo, se dopo le 24:00)



Di seguito elenco dei servizi e delle attività commerciali presenti al piano partenze:

- Controllo di Sicurezza
- Check-in
- Bar ristorante "Caruggio eat&shop"
- Duty Free
- Ascensore
- Scala da/per piano arrivi
- Fast Track
- Genova Lounge
- Biglietteria
- Sala Amica
- Controllo passaporti
- Self check-in
- Toilette / Nursery
- Punti di ricarica
- Colonna di richiesta assistenza
- Punto di assistenza passeggeri con disabilità
- Tax free

Il terminal è aperto dalle 4:30 fino alle 24:00 (o fino a 30 minuti dopo l'ultimo volo, se dopo le 24:00)

le aree dell'intero piano sono soggette a modifiche e spostamenti a causa dei lavori di ampliamento del terminal.



1. Scale di accesso al piano partenze
2. Sala MSC
3. Sale meeting
4. Ascensore
5. Toilette
6. Uffici Società di gestione

BIGLIETTERIA

La biglietteria, ubicata al piano partenze, è gestita dalla Società Aeroportuale e provvede all'emissione di biglietti aerea per qualsiasi vettore o destinazione.

Orario di apertura:

tutti i giorni dalle 5.00 alle 19.00 e secondo gli orari dei voli programmati nella giornata..

ASSISTENZA BAGAGLI

L'ufficio assistenza bagagli è ubicato al piano terra vicino all'ufficio Informazioni Turistiche Tel: +39 010 6015407

Orario ritiro bagagli:

tutti i giorni 8.00 alle 24.00

OGGETTI SMARRITI

L'ufficio oggetti smarriti è ubicato al piano terra vicino all'ufficio Informazioni Turistiche Tel: +39 010 6015407

Orario: tutti i giorni 8.00 alle 24.00

CARRELLI PORTA BAGAGLI

I carrelli porta bagagli sono disponibili all'esterno del terminal al piano partenze, al piano arrivi e all'interno del parcheggio. Il servizio richiede l'inserimento di una moneta da 1 € a carrello (restituata al momento della riconsegna).

POSTAZIONI DI RICARICA DISPOSITIVI ELETTRONICI

Sono disponibili postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici collocate al piano terra nell'area ristoro "Dolce e Salato", al piano partenze nell'area ristoro Caruggio e nelle sale d'imbarco sia internazionali che nazionali.

RIMBORSO IVA

Dogana: piano terra area arrivi dopo i controlli di sicurezza, e primo piano area partenze vicino alla biglietteria. I passeggeri residenti o domiciliati fuori l'Unione Europea possono ottenere il rimborso IVA per i beni acquistati.



La Genova Lounge, ubicata al piano partenze, è uno spazio accogliente, moderno ed elegante dove iniziare il viaggio all'insegna del comfort e della comodità. L'accesso alla Genova Lounge dà anche diritto al servizio Fast Track, per evitare attese ai controlli di sicurezza.

aperta dalle 5.30 alle 19.00
Tel. +39 010 6015380
fax +39 010 6015315
genovalounge@airport.genova.it

Sono inoltre inclusi:

- Check-in dedicato
- Snack e bevande calde e fredde
- Wi-fi dedicato ad alta velocità, senza registrazione né limiti di tempo
- Prese elettriche e USB per ricaricare tutti i tuoi dispositivi elettronici
- Saletta isolata per effettuare le tue chiamate di lavoro nella massima privacy

L'accesso gratuito è riservato ai passeggeri di classe business e ai titolari delle seguenti carte:

- Ita Airways: FFP Volare
- KLM: Gold, Platinum & Petroleum Elite Plus card, Club 2000 card
- Lufthansa: Senator card, HON circle
- Air Saving card
- Priority Pass
- Dragonpass
- Ufirs

L'accesso alla Genova Lounge con carte frequent flyer è regolato da precise condizioni fornite dal vettore. I titolari di tali carte sono pertanto pregati di verificare le indicazioni ricevute dalla compagnia aerea di riferimento. Coloro che non possiedono le carte sopra indicate, potranno accedere alla Sala Genova e usufruire di tutti i servizi offerti attraverso l'acquisto di un voucher o di un abbonamento annuale.

L'accesso alla Genova Lounge è acquistabile in biglietteria e sul sito www.voladagenova.it

TARIFFE D'ACCESSO:

Ingresso singolo: 18 euro a persona
Carnet 5 ingressi: 72 euro
Abbonamento annuale: 199 euro
Bambini fino a 2 anni di età: gratis



Servizi per passeggeri Autismo

Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto

Prenotare un volo, raggiungere l'aeroporto, salire in aereo: sono gesti semplici e naturali per milioni di viaggiatori. Per le persone con disturbi dello spettro autistico, invece, il viaggio aereo rappresenta una sfida. Il progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto", promosso da ENAC, intende rendere più semplice e piacevole il viaggio in aereo da parte delle persone con autismo e dei loro eventuali accompagnatori. Il progetto vede la collaborazione di Assaeroporti, associazione delle società di gestione aeroportuali, ed è stato reso possibile grazie alla partecipazione di numerosi aeroporti e associazioni di persone con autismo. Aeroporto di Genova S.p.A. ha aderito con convinzione a questo progetto, avvalendosi della collaborazione delle associazioni ANGSA Onlus, Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici, e Gruppo Asperger Liguria, e facendo tesoro delle esperienze degli altri scali promotori di questa iniziativa.



PRIMA DEL VOLO

Al momento della prenotazione del volo, in agenzia di viaggio, sul sito della compagnia aerea o tramite il tour operator, (e in ogni caso entro 48 ore dal volo) è possibile richiedere assistenza per il passeggero. Questa richiesta sarà trasmessa agli aeroporti di arrivo e partenza (ed eventualmente di transito), che forniranno il servizio. La richiesta di assistenza dovrà far presente le necessità della persona con autismo.

LA PREPARAZIONE DEL VIAGGIO

Gli aeroporti sono luoghi dove transitano centinaia di persone, con luci e suoni a volte invasivi e che possono rendere difficile l'esperienza di viaggio per le persone con autismo. Per questo motivo è bene prepararsi alla partenza:

- Spiegando in cosa consisterà il viaggio e raccontando come si svolgerà
- Mostrando foto e video dell'aeroporto, in modo da anticipare l'esperienza
- Rassicurando e sottolineando la presenza di personale amico e di spazi dedicati.

VISITARE L'AEROPORTO PRIMA DEL VOLO

Il progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto", prevede la possibilità di visitare il terminal aeroportuale prima del viaggio. La visita dell'aeroporto è un modo per conoscere gli spazi, i colori, le luci e i suoni senza l'ansia della partenza imminente. È possibile richiedere la visita del terminal scrivendo un'email almeno 48 ore prima del volo all'indirizzo:

autismo@airport.genova.it

Tutte le informazioni e il flyer dedicato al progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" sono disponibili all'indirizzo **<https://www.airport.genova.it/autismo/>**

Servizi per passeggeri Disabilità nascoste

Cordino girasole per disabilità nascoste

Sappiamo che avere una disabilità nascosta può spesso rendere il viaggio un'esperienza più scoraggiante e impegnativa.

Come aeroporto, ci impegniamo a rendere il viaggio il più accessibile e agevole possibile. Il cordino girasole è progettato come un modo discreto per indicare che qualcuno ha una disabilità nascosta e potrebbe richiedere un'assistenza extra.

Siamo orgogliosi di affermare che Aeroporto di Genova riconosce ufficialmente il simbolo del girasole e i vantaggi che apporta ai nostri clienti.

I cordini sono disponibili in aeroporto ed è possibile ritirarli presso la nostra biglietteria posta al piano partenze.

Il nostro obiettivo è garantire un'esperienza di viaggio inclusiva e confortevole per tutti.

Pertanto, presteremo particolare attenzione a questi passeggeri, riconoscendo che potrebbero richiedere:

- Più tempo per completare determinate operazioni.
- Assistenza discreta durante il loro transito.
- Maggiore comprensione e pazienza in situazioni difficili (es. irregolarità operative e disruption).



Servizi per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità

Guida ai Servizi **37**>

L'Aeroporto di Genova pone particolare attenzione alle esigenze degli utenti con disabilità o a ridotta mobilità. Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità viene formato con appositi corsi di sensibilizzazione e qualifica al servizio e ha esperienza pluriennale. Il personale annualmente partecipa a corsi di aggiornamento formativo al fine di poter comprendere e rispondere con tempestività e professionalità alle differenti esigenze dei passeggeri.

Per ricevere assistenza

La richiesta di assistenza e le esigenze particolari del passeggero con disabilità o a ridotta mobilità devono essere notificate al vettore, al suo agente o all'operatore turistico già durante la fase di prenotazione del volo o, al più tardi, almeno 48 ore prima della partenza del volo. Sarà cura del vettore inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato. Il giorno della partenza occorre presentarsi in aeroporto in uno dei punti di contatto, con i tempi comunicati dalla compagnia aerea, e segnalare il proprio arrivo per ricevere l'assistenza.

Servizi dedicati

- Nel parcheggio centrale, a 50 metri dall'aerostazione, sono disponibili 20 posti auto riservati e gratuiti per le auto dei passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità. Le autovetture devono essere identificabili apponendo in modo visibile l'apposito contrassegno.
- All'esterno dell'aerostazione, vicino alle porte d'ingresso del piano arrivi e partenze (piano terra e 1° piano), è presente una colonnina videocitofonica a colori per la chiamata del personale. Inoltre è presente uno stallo sosta breve per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità.

- Al piano arrivi dell'aerostazione è presente un percorso tattile per disabili visivi. All'interno del terminal, sempre al piano arrivi, è collocato un "totem" che indica il punto designato di arrivo per i passeggeri a mobilità ridotta.
- Al piano partenze dell'aerostazione passeggeri è presente un percorso tattile per disabili visivi che si sviluppa nella viabilità esterna e garantisce, anche con l'ausilio di mappe tattili, un facile accesso alla Genova Lounge, nella quale possono effettuare il check-in e accedere, se lo desiderano, alla Sala Amica. A fianco all'area dei controlli è presente un'area delimitata dedicata ai passeggeri con disabilità.
- Sala Amica per accogliere i passeggeri che necessitano assistenza.
- Servizi igienici attrezzati.
- Ascensori interni ed esterni per accedere ai piani (piano 0, piano 1, piano 2 e piano 3 uffici) dotati di pulsanti con scritte "braille" e annunci vocali.
- Marciapiedi muniti di rampe di accesso.
- È disponibile una piattaforma elevabile per agevolare l'imbarco sull'aeromobile.
- I varchi dei controlli di sicurezza sono attrezzati sia per passeggeri su sedia a ruote sia per i portatori di pacemaker.

I passeggeri che viaggiano in barella o su sedia a ruote devono prenotare il posto almeno 48 ore prima della partenza tramite il vettore (uffici o call center), che provvederà a confermare il servizio richiesto. Inoltre, il passeggero barellato deve essere assistito da un passeggero adulto (pagante) sia a terra sia in volo.



Sala Accettazione e Sicurezza in Aeroporto

Per effettuare le operazioni di accettazione nel tempo limite previsto dai vettori e consentire lo svolgimento delle procedure d'imbarco e di sicurezza entro gli orari programmati, si consiglia a tutti i passeggeri di presentarsi almeno 60 minuti prima per le operazioni di accettazione.

Documenti

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea quali sono i documenti necessari per il viaggio. In generale al check-in e all'imbarco si deve presentare un documento d'identità (carta d'identità o passaporto) in corso di validità. Al controllo sicurezza si deve presentare la carta d'imbarco.

Minori in viaggio

Il minore per viaggiare deve avere un documento individuale (carta d'identità o passaporto) in corso di validità. Per ulteriori informazioni sui documenti obbligatori per i minori in viaggio o per l'espatrio consultare il sito **www.poliziadistato.it**. Per i minori non accompagnati si consiglia verificare con la compagnia aerea la procedura da seguire.

Donne in gravidanza

Si consiglia di verificare all'atto della prenotazione le norme di trasporto stabilite dalla compagnia aerea, normalmente viene richiesto un certificato medico.

Bagagli a mano

È consentito il trasporto in cabina di un solo bagaglio a mano, corredato da apposita etichetta con le generalità del proprietario, il cui peso e dimensione può variare da vettore a vettore (chiedere alla compagnia aerea scelta il peso e le dimensioni consentite del vostro bagaglio). Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti il trasporto è consentito previo pagamento "dell'eccedenza" presso la biglietteria.

In aggiunta al bagaglio a mano è consentito trasportare uno dei seguenti articoli, salvo specifiche restrizioni del vettore:

- Una borsetta o una borsa porta documenti o un personal computer portatile.
- Un apparecchio fotografico o videocamera o lettore CD.
- Un soprabito o impermeabile.
- Un ombrello o bastone da passeggio.
- Un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare.
- Culla portatile e cibo per neonati.
- Passeggino a ombrello.
- Articoli da lettura per il viaggio.
- Articoli acquistati al Duty Free e negli esercizi commerciali dell'aeroporto (in quantità e peso limitati).

Una volta raggiunto il terminal leggete attentamente la normativa esposta al pubblico o rivolgetevi ai banchi check-in per informarvi sulle misure di sicurezza in vigore sul bagaglio a mano.

Articoli non permessi nel bagaglio a mano

- Pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili
- Dispositivi per stordire
- Oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata
- Utensili da lavoro
- Corpi contundenti
- Sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari

È vietato separarsi dal proprio bagaglio e trasportare plichi o bagagli da stiva per conto di altri passeggeri.



Pesto nel bagaglio a mano

Vola da Genova e imbarca il pesto nel tuo bagaglio a mano, anche se il vasetto supera i 100 ml. **Basta ritirare un adesivo da apporre sul barattolo, donando 50 centesimi, per aiutare un bambino affetto da gravi patologie a volare verso l'ospedale che lo può curare.**

Un'iniziativa di Aeroporto di Genova e ASCOM per la Fondazione Flying Angels Onlus, resa possibile grazie al determinante contributo della Direzione Nord Ovest di ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.

Tutti i passeggeri possono imbarcare nel bagaglio a mano uno o più barattoli di pesto in cambio di una piccola donazione a favore di **Flying Angels Onlus**.

Le regole per usufruire di questo servizio sono molto semplici:

- tutti i passeggeri in partenza possono avere nel bagaglio a mano un barattolo di max 500 grammi di pesto o due barattoli di max 250 grammi (diametro massimo di 15 centimetri e altezza massima si 20 centimetri)

- ogni barattolo, per passare i controlli di sicurezza, deve avere apposto un bollino "Il pesto è buono", ottenibile dietro una donazione di almeno 50 centesimi o nel negozio di acquisto o presso la biglietteria dell'aeroporto (le donazioni raccolte verranno interamente destinate a Flying Angels Onlus)
- al momento dei controlli, il passeggero dovrà estrarre i barattoli dal bagaglio a mano e riporli a parte nella vaschetta, segnalandolo al personale di sicurezza
- i barattoli verranno sottoposti ai controlli di sicurezza e restituiti al passeggero

ATTENZIONE: questa procedura è valida solo per voli diretti in partenza dall'Aeroporto di Genova. Nel caso fossero previsti scali, si richiede di inserire i barattoli nel bagaglio in stiva. Questa procedura è valida solo per barattoli contenenti "pesto genovese". Sono esclusi altri prodotti.

Tutte le informazioni su
www.airport.genova.it/pesto

Liquidi

Grazie all'installazione delle nuove macchine radiogene ai controlli di sicurezza, non sarà più necessario estrarre la busta con i liquidi dal bagaglio a mano. Ricordiamo che presso tutti gli aeroporti comunitari è consentito portare nel bagaglio a mano quantità superiori a 100 ml delle seguenti categorie: farmaci, cibi dietetici e/o alimenti per neonati necessari durante il volo.

Sono consentiti i liquidi, aerosol e gel acquistati in aereo o in aeroporto, lato zona volo, purché sigillati dal venditore e accompagnati da uno scontrino o ricevuta fiscale come prova di dove è avvenuto l'acquisto.

Viaggiare con bambini

e famiglie con passeggino al seguito possono accedere prioritariamente ai controlli di sicurezza, **evitando le code**. Per farlo, basterà rivolgersi all'addetto ai controlli che indicherà il percorso dedicato. Le toilette al piano arrivi (fronte dogana), nella Sala Amica e nella zona imbarchi Shengen (fronte Gate 4) sono dotate di fasciatoio.

Bambini in aereo

Da 0 a 2 anni non compiuti - infant

A bordo dell'aereo di norma l'infant deve viaggiare in braccio ad un adulto. Per questo può usufruire di una tariffa molto inferiore a quella di un adulto e di una franchigia bagaglio che consente il trasporto gratuito del suo necessaire (passeggino, pannolini,...) fino ad un massimo di 5 Kg. **Attenzione:** se a viaggiare sono due infant devono viaggiare con due adulti e sistemarsi su due file separate perché, in caso di emergenza, ogni fila dispone di una sola maschera extra per l'ossigeno. In alternativa, pagando la tariffa superiore (child), uno dei due infant avrà diritto ad un posto riservato.

Da 2 a 12 anni non compiuti - child

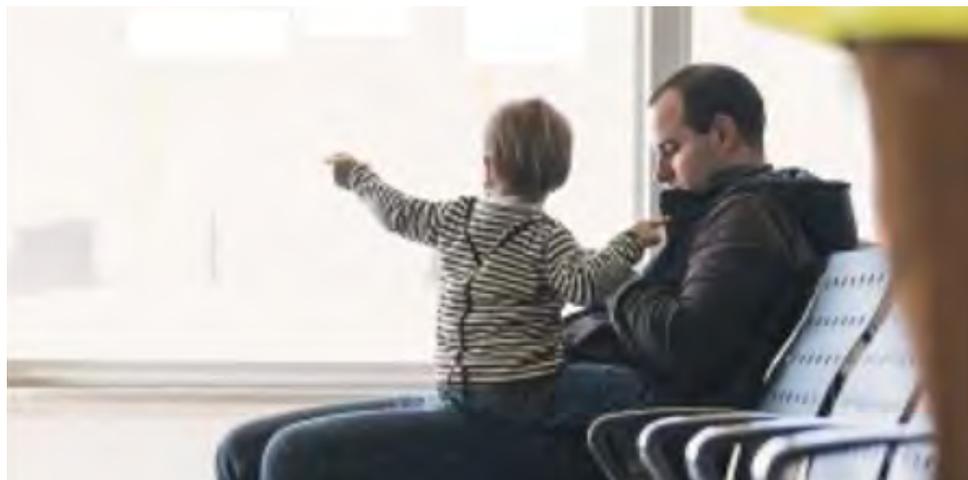
Ha diritto ad un posto tutto per sé, a tariffa scontata, e una franchigia bagaglio pari a quella di un adulto.

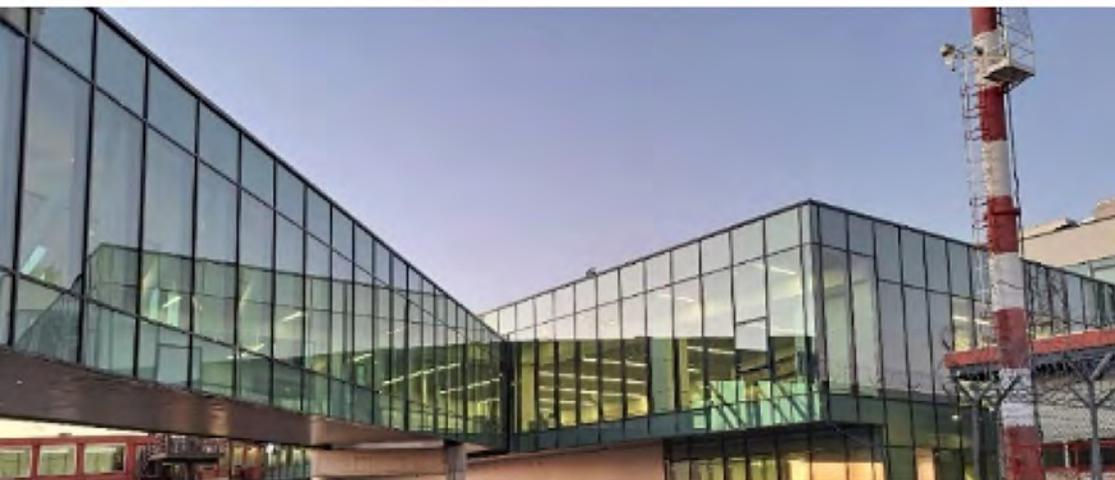
Minori che viaggiano soli

Un minore tra i 4 e i 12 anni che viaggia solo deve essere segnalato all'atto della prenotazione alla Compagnia Aerea. Sarà un addetto aeroportuale a prendersi cura di lui fino al momento dell'imbarco e lo affiderà al responsabile di cabina per tutta la durata del volo. Il genitore/tutore deve rimanere in aeroporto fino al decollo avvenuto.

Un ragazzo tra i 12 e i 14 anni può usufruire dello stesso trattamento richiedendolo all'atto della prenotazione.

I bambini di età compresa tra i 4 mesi e i 4 anni non compiuti possono viaggiare da soli previa prenotazione e pagamento di un hostess che si occuperà esclusivamente del bambino durante tutto il volo.





Dispositivi Medici

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le regole per il trasporto di dispositivi medici o farmaci per il trattamento di specifiche patologie. I passeggeri portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione ed informare preventivamente gli addetti ai controlli security.

Bagaglio da stiva

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le regole per il trasporto del bagaglio da stiva. Il bagaglio non deve superare il numero o il peso massimo consentito per il trasporto determinato dalla classe di servizio e riportato sul biglietto.

Nel caso il bagaglio superi i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del "biglietto eccedenza" presso la biglietteria.

Articoli non permessi nel bagaglio da stiva

- Esplosivi, munizioni, armi, fuochi d'artificio, qualsiasi tipo di materiale pirotecnico
- Gas compressi (infiammabili e non)
- Sostanze infiammabili
- Sostanze infettive e velenose
- Sostanze corrosive e ossidanti
- Sostanze radioattive | Materiali magnetici
- Congegni di allarme
- Torce subacquee con batteria inserita
- Bombolette spray per difesa personale

Si raccomanda di non introdurre nel bagaglio da stiva apparecchiature elettroniche dotate di batterie al litio.



È obbligatorio indicare nome, indirizzo e numero di telefono su tutti i bagagli.

È vietato lasciare il proprio bagaglio incustodito durante la permanenza in aeroporto.

Bagaglio fuori misura

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le disposizioni per lo stivaggio di bagagli voluminosi e le modalità di imballaggio.

Trasporto armi e munizioni

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme da essa applicate. In generale bisogna presentare al check-in i documenti relativi alle armi e compilare un modulo da consegnare all'ufficio di Polizia (piano arrivi dopo i controlli di sicurezza) per le necessarie autorizzazioni. Il servizio di scorta armi potrebbe essere a pagamento.

LO SAPEVI CHE...

informazioni sulle batterie al litio

<p>il tuo cellulare, computer portatile, e altri dispositivi elettronici</p>    <p>contengono batterie al litio?</p>	<p>le batterie al litio e le sigarette elettroniche sono merci pericolose?</p>    	<p>se le batterie al litio sono danneggiate o subiscono un cortocircuito possono provocare un incendio?</p>  	<p>NON metterlo nel tuo bagaglio registrato (da stiva)</p>  <p>Portale con te</p> 
---	--	---	--

La tua sicurezza dipende anche da TE

Per saperne di più consulta le informazioni fornite dalla tua compagnia aerea sulle merci pericolose





Animali di piccola taglia

Possono viaggiare in cabina in un contenitore adeguato con fondo impermeabile e assorbente. Il peso complessivo, compreso il trasportino, dipende dalle policy della compagnia aerea. È obbligatoria la prenotazione e la conseguente conferma da parte del vettore interessato.

Animali di grossa taglia

È obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato contenitore (l'animale deve poter stare in piedi, girare su sé stesso e poter bere). La prenotazione deve essere fatta in anticipo e confermata da parte del vettore interessato.

Si consiglia di verificare presso l'Agenzia di Viaggi o la Compagnia Aerea le modalità di trasporto degli animali, la disponibilità dei contenitori ed eventuali documenti sanitari. Per l'animale al seguito è previsto un supplemento, da pagare direttamente in aeroporto presso le biglietterie.

Animali nella stiva

Il viaggio in stiva è sempre causa di stress per gli animali. Il personale dell'aeroporto tratterà il vostro amico a quattro zampe con grande attenzione, e se scrivete come si chiama sulla sua gabbia potrà chiamarlo per nome e tranquillizzarlo.



Numeri utili



Centralino Società di Gestione	+39 010 60151
Informazioni (solo WhatsApp)	+39 329 656 9494
Ufficio Permessi Società di gestione	+39 010 6015050
Informazione Voli	+39 010 6015410
ENAC	+39 010 6512309

Polizia	+39 010 6015245
Dogana	+39 010 6015257
Guardia di Finanza	+39 010 6015340
Polizia di Frontiera	+39 010 659671

L'opinione del passeggero

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La vostra opinione è importante.

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione o gli eventuali reclami sui servizi erogati in aeroporto saranno esaminati con attenzione e tempestività.

Potete contattarci:

- > Con un'email all'indirizzo **ufficio reclami@airport.genova.it**
- > Su X al nostro profilo **[@genovaeroporto](https://twitter.com/genovaeroporto)**
- > Con un Whatsapp al numero **+39 3296569494**
- > Con un messaggio diretto alla nostra pagina Facebook: **www.facebook.com/aeroporto genova/**
- > Per posta:
Aeroporto di Genova S.p.A.
Aerostazione Passeggeri
Ufficio Qualità
16154 Genova – Italia



**Scansiona il codice e scrivi in tempo
reale con Facebook Messenger**

**Scan Facebook Messenger's code
with your smartphone and contact us**



Cartolina per suggerimenti e reclami Suggestions and complaints card

Aeroporto di Genova S.p.A garantisce la risposta entro
30 giorni dal ricevimento della cartolina.
Ai sensi del GDPR Reg. UE 679/2016 autorizzo l'archiviazione dei dati
personali inclusi nella presente richiesta

*Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees an answer within
30 days of receipt of notice
In accordance with GDPR Reg. UE 679/2016 authorise the f the personal
data included in this request*

TAGLIARE / CUT

Nel caso di disservizio o eventuali danni imputabili alla responsabilità della Società di Gestione (AGS) e verificatesi in ambito aeroportuale, potete contattarci anche via e-mail (ufficioreclami@airport.genova.it).

"ADR (Alternative Dispute Resolution) - I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori".

Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR Reg. UE 679/2016.

I Suoi dati personali nonché gli eventuali dati relativi al Suo status di passeggero o che possano comunque rilevare informazioni relative alla Sua salute, origine razziale od etnica, convinzioni religiose e qualsiasi altra categoria particolare di dati personali dovesse fornirci all'atto della compilazione del modulo, verranno trattati per rispondere ai Suoi suggerimenti, segnalazioni e reclami. La base giuridica che legittima il trattamento dei Suoi dati personali è l'adempimento di un obbligo legale cui è soggetto il Titolare, e richiediamo il Suo consenso espresso laddove trattassimo categorie di dati particolari. I Suoi dati personali, per garantire il corretto riscontro, potranno essere comunicati ad Autorità o altri Enti/società operanti in ambito aeroportuale (in qualità di distinti Titolari del trattamento). La informiamo che Titolare del trattamento dei Suoi dati è Aeroporto di Genova S.p.A con sede in Genova Aerostazione Passeggeri Aeroporto C. Colombo. Ai sensi degli artt.15-22 del GDPR può chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai Dati che la riguardano, la loro modifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati completi, la limitazione del trattamento, l'opposizione al trattamento nonché esercitare gli altri diritti riconosciuti dalla normativa applicabile.

SPETT. AEROPORTO DI GENOVA S.p.A.
Ufficio Qualità
Aeroporto C. Colombo
16154 Genova – Italy

FAC-SIMILE

NOME E COGNOME - NAME AND SURNAME

INDIRIZZO - ADDRESS

CAP - POSTCODE

CITTÀ - CITY

STATO - COUNTRY

TELEFONO - TELEPHONE

DATA DI INVIO - DATE SENT