

TrevisoAirport

CARTA E GUIDA SERVIZI 2026
AIRPORT CHARTER
AND SERVICES GUIDE 2026

Gentile ospite,

AER TRE S.p.A. ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi dell'aeroporto 2026, una guida utile a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dall'aeroporto Antonio Canova di Treviso.

Il presente documento testimonia l'impegno che ogni giorno tutto il nostro staff dedica con l'obiettivo di creare un luogo d'eccellenza per tutti i viaggiatori che transitano presso il nostro aeroporto.

Nella prima parte potrai trovare una breve introduzione su AER TRE S.p.A., alcuni dati sul traffico del 2025 e una sezione dedicata alle tematiche ambientali.

Nella seconda sezione del documento verranno presentati i livelli di servizio raggiunti nel 2025 e gli obiettivi fissati per il 2026 degli indicatori di qualità e degli indicatori PRM.

Nella terza parte, invece, troverai una guida ai servizi aeroportuali presenti al Canova, con informazioni utili ed aggiornate per rendere ancora più piacevole e confortevole la tua esperienza di viaggio.

Dear Guest,

AER TRE S.p.A. presents the Service Charter 2026 and the Airport Service Guide, which is useful for all passengers arriving at and departing from Treviso Antonio Canova airport.

This document bears witness to the commitment that our entire staff devotes daily with the aim of creating a world-class location for all travellers passing through our airport.

The first part gives a brief introduction to AER TRE S.p.A., some traffic data for 2025 and a section dedicated to environmental issues.

The second section presents the service levels achieved in 2025, and the targets set for 2026 of the quality and PRM indicators.

In the third section, you will find a guide to the services available at Treviso Canova Airport, with useful and updated information to make your travel experience more pleasant and comfortable.

Sommario

L'aeroporto Antonio Canova

Chi siamo: AER TRE S.p.A.	8
I dati di traffico 2025	8
Il nostro impegno per l'ambiente	10

Carta dei servizi 2026

Qualità	14
Indicatori passeggeri PRM	20

Guida ai servizi 2026

Come arrivare	26
Parcheggi	30
Mappe dell'Aeroporto	32
Informazioni utili per passeggeri in partenza	34
Informazioni utili per passeggeri in arrivo	40
Bagagli	42
Assistenza ai passeggeri	44
Compagnie aeree	48
Comunicazione con i passeggeri	50
Numeri utili	62



Summary

Antonio Canova Airport

About us: AER TRE S.p.A.	9
2025 traffic data	9
Our commitment to the environment	11

Service Charter 2026

Quality	15
PRM-passenger indicators	20

Services Guide 2026

How to reach the Airport	27
Car Parks	30
Airport Maps	32
Useful information for passengers departing	35
Useful information for passengers arriving	41
Baggage	43
Passenger assistance	45
Communication with passengers	51
Useful numbers	63

A wide-angle photograph of the Antonio Canova Airport terminal building at dusk. The building is a long, low structure with a red brick facade and a large glass facade on the right side. The sky is a deep blue, and the ground is a light-colored concrete tarmac. A tall light pole is visible on the left. The text "Aeroporto di Treviso A. Canova" is visible on the roof of the building.

Aeroporto di Treviso A. Canova

L'AEROPORTO ANTONIO CANOVA
ANTONIO CANOVA AIRPORT

Chi siamo: AER TRE S.p.A.

Dal 1996 l'aeroporto Antonio Canova di Treviso è parte del Sistema Aeroportuale di Venezia; Save S.p.A., la società che gestisce l'aeroporto Marco Polo di Venezia, è infatti il principale azionista di AERTRE di cui detiene l'80% del capitale. 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.

I due aeroporti distano tra loro 20 km e nella loro diversità, per tipo di struttura e di traffico, rappresentano un polo aeroportuale versatile.

L'aeroporto di Treviso, per caratteristiche geografiche, strutturali e operative, è dedicato a voli di tipo regionale, low-cost e charter. I due aeroporti sono pertanto complementari e costituiscono un Sistema Aeroportuale che si sviluppa in armonia, nell'ottica di una corretta specializzazione del traffico.

About us: AER TRE S.p.A.

Since 1996, Treviso Antonio Canova Airport has been part of the Venice Airport System. Save S.p.A., the management company of Venice Marco Polo Airport, is indeed one of the main shareholders of AERTRE with 80% of the share capital. The airport management company is entrusted, under the control and supervision of the Civil Aviation Authority (ENAC), either with other activities or exclusively with administering and managing, in a transparent and non-discriminatory manner, the airport facilities, and coordinating and controlling the work of the various private operators both at the Airport and within the Airport system.

The two airports are 20 km apart and by virtue of their diversity in terms of type of facilities and traffic, they constitute a versatile airport hub.

Due to its geographical, structural and operational characteristics, Treviso Airport is dedicated to regional, low-cost and charter flights. The two airports are therefore complementary and make up an airport system that develops in harmony, with a view to a correct specialization of traffic.

I dati di traffico 2025

Il Polo Aeroportuale Nordest, che comprende gli scali di Venezia, Treviso, Verona e Brescia, ha movimentato oltre 19 milioni di passeggeri nel corso del 2025, in incremento del +4% rispetto al 2024.

Lo scalo di Treviso ha movimentato oltre 3,2 milioni di passeggeri, in incremento del +5% rispetto al 2024.

Il traffico dello scalo nel corso del 2025 è stato prevalentemente internazionale.

I principali mercati sono stati Spagna (con 12 destinazioni), Albania e Romania, che insieme coprono il 46% del traffico dello scalo.

Le top 10 destinazioni dello scalo hanno movimentato il 55% del traffico complessivo, la principale rotta è stata Tirana.

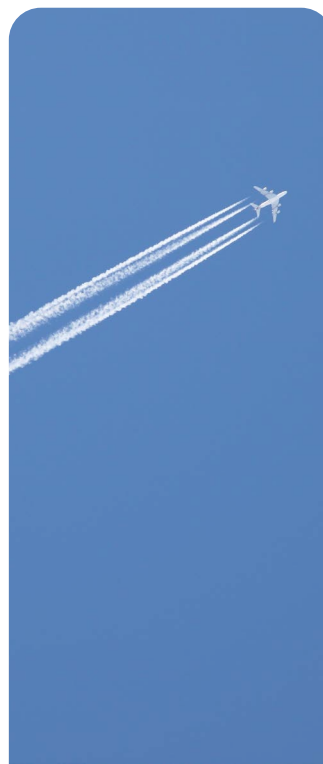
2025 traffic data

Italy's Northeast Airport System, which includes the airports of Venice, Treviso, Verona and Brescia, handled over 19 million passengers in 2025, an increase of +4% compared to 2024.

Treviso Airport has handled over 3.2 million passengers since the beginning of the year, up +5% compared to 2024.

Traffic at the airport during 2025 was predominantly international. The main markets were Spain (with 12 destinations), Albania and Romania, which combined represent 46% of the airport's traffic.

The top 10 destinations handled 55% of total traffic; the main route was Tirana.



Il nostro impegno per l'ambiente

L'attività di gestore aeroportuale presso lo scalo di Treviso viene espletata con particolare attenzione al servizio non solo al cliente ma anche 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, Aertre è accreditata al Level 3+ secondo lo standard internazionale Airport Carbon Accreditation, il programma di certificazione dell'Airport Council International specifico per gli aeroporti impegnati nella diminuzione della Carbon Footprint.

Per rendere più "green" le attività di handling, sono operativi due e-GPU, un'attrezzatura che produce energia elettrica per gli aeromobili durante le operazioni a terra utilizzata nelle fasi di stazionamento dei velivoli in piazzale.

Tradizionalmente questo gruppo elettrogeno risulta alimentato a diesel, ma per ridurre le emissioni di CO2 ed abbattere il rumore provocato dal suo utilizzo, si è optato per un modello alimentato a batterie.

Una delle attività messe in campo nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani è la raccolta "porta a porta" effettuata dal gestore aeroportuale verso tutti i subconcessionari che ha come scopo il miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

Sono presenti 5 erogatori d'acqua potabile a disposizione dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, sia nel terminal (vedi sezione "Mappe dell'aeroporto") che in altre aree all'interno del sedime aeroportuale. Ogni distributore eroga in media 2.000 litri d'acqua al mese pari a 4.000 bottigliette da mezzo litro d'acqua risparmiate.

Per maggiori informazioni

Our commitment to the environment

The managing of Treviso Airport is done with particular attention to customer service, and to environmental considerations. The management company has indeed undertaken numerous initiatives for environmental control and protection in recent years, making it a key player in the sustainability and environmental compatibility of airport activities.

In particular, Aertre is accredited at Level 3+ according to the international Airport Carbon Accreditation standard, the certification programme of the Airport Council International specifically for airports committed to reducing their carbon footprint.

To make handling activities "greener," two e-GPU (electric ground power unit) are operational. It generates electricity for aircraft during ground operations and is used during the parking phases of aircraft on the apron. This generator is usually powered by diesel, but to reduce CO2 emissions and mitigate the noise caused

by its use, a battery-powered model has been chosen.

One of the initiatives implemented in the field of urban waste management is the "door-to-door" waste collection carried out by the airport operator for all sub-concessionaires, aiming to improve waste sorting.

There are 5 drinking water dispensers available for passengers and airport staff, both in the terminal (see "Airport Maps" section) and in other areas within the airport site. Each dispenser provides an average of 2,000 liters of water per month, which is equivalent to 4,000 half-liter water bottles saved.

For more information





CARTA DEI SERVIZI 2026
SERVICE CHARTER 2026

Qualità

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto Antonio Canova di Treviso presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto.

Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati.

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

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori qualità e 16 indicatori relativi ai servizi PRM 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.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2025 2025 Results	Obiettivi 2026 2026 Objectives
SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SAFETY	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of the security-screening service for passengers and hand luggage	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100,0%	98,5%
	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100,0%	98,5%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SECURITY	Puntualità complessiva dei voli Overall punctuality of flights	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza % of on-time flights out of total departing flights	70,6%	68,0%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total misdirected departing baggage (not returned to the baggage-claim belt at the destination airport) pertaining to the airport	N. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza No. of baggage items not delivered at destination airport/1,000 departing passengers	0,034‰	0,051‰
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Delivery time of first bag from aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of first bag in 90% of cases	00:17:00	00:16:00
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Delivery time of last bag from aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of last bag in 90% of cases	00:21:00	00:21:00
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time in minutes from block-on in 90% of cases	00:03:00	00:03:00
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100,0%	98,0%
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY				

Quality

The Service Charter of Treviso Antonio Canova Airport presents the list of quality indicators relevant to passengers and their experience in the airport.

This scheme, which is required by law and is used by all Italian airports, makes it possible to clearly inform all airport users about the quality of the services provided.

Quality measurements are both quantitative (e.g. waiting times, obtained through direct measurement) and qualitative (e.g. satisfaction with services, based on dedicated questionnaires).

The following tables identify the activities monitored in the Service Charter. They are divided according to the 34 quality indicators and 16 PRM service indicators identified and agreed upon with ENAC. Some of the services monitored in the Service Charter are provided fully or partly by third parties.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2025 2025 Results	Obiettivi 2026 2026 Objectives
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,6%	98,0%
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,5%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	97,0%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passenger-transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	97,5%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,5%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of overall comfort level at the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	92,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI SUPPLEMENTARY SERVICES	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity in the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	95,0%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of mobile/laptop charging stations in public areas, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,0%	98,5%
	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of opening hours of cafés and restaurants with airport opening hours</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving/departing passenger flights compatible with café opening hours in respective areas</i>	99,3%	97,5%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	na	na
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free drinking water dispensers, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	97,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole <i>Perception of availability/quality/price of newsstand shops</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/price of cafés and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	90,0%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of availability of stocked drinks/snacks machines, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,2%	93,0%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2025 2025 Results	Obiettivi 2026 2026 Objectives
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION FOR CUSTOMERS	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and up-to-date website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,5%	97,5%
	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi <i>Perception of effectiveness of operational information points</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,5%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,0%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signage, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,5%
SERVIZI SPORTELLLO/VARCO COUNTER / GATE SERVICES	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,0%
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:12:49	00:12:00
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	97,5%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:05:53	00:09:20
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	97,5%
INTEGRAZIONE MODALE MODAL INTEGRATION	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of clarity, clarity and usefulness of outdoor signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	98,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the adequacy of city/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0%	95,0%

Indicatori passeggeri PRM

PRM-passenger indicators

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2025 2025 Results	Obiettivi 2026 2026 Objectives
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For PRM departing with notification in advance: waiting time for assistance, with notification in advance, from one of the designated points at the Airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:05:00	00:06:30
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For PRM departing without booking; waiting time, after notification in advance of their presence, for assistance from one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:05:00	00:08:30
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with notification in advance: on-board waiting time to disembark for PRM after last passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:10:00	00:08:30
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without notification in advance: waiting time for assistance at the gate/aircraft point from disembarkation of last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:10:00	00:10:30
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) SAFETY FOR THE PERSON (SAFETY)	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of supplied equipment</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: Number of items of key information accessible to visual, hearing and motor impairments as a proportion of the total number of items of key information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible out of total amount of essential information</i>	100,0%	100,0%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions, related to the services offered, available in accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% service-related information/instructions in accessible format out of all information/instructions</i>	100,0%	99,0%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of internal airport information, communication and signage</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	98,5%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2025 2025 Results	Obiettivi 2026 2026 Objectives
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time-frame compared to all the information requests received</i>	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of answers provided on time out of total number of requests</i>	100,0%	100,0%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received on total PRM traffic</i>	0,015%	0,025%
COMFORT IN AEROPORTO FACILITIES IN THE TERMINAL	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of effectiveness of PRM assistance</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	100,0%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: car park, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	98,0%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for Persons with Reduced Mobility PRM (e.g. Sala Amica)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	98,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI INTERPERSONAL ASPECTS AND CONDUCT	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (infopoint, security, special-assistance staff)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	99,0%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff dedicated to providing special care to PRM</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0%	98,0%

The background of the entire page is a photograph of an airport terminal. In the foreground, the silhouettes of several people are visible, some sitting and some standing, looking towards a large window. A man in a light-colored shirt is standing in the center, looking at a device. The window looks out onto a bright, sunny day with a green field and trees in the distance. The overall mood is professional and modern.

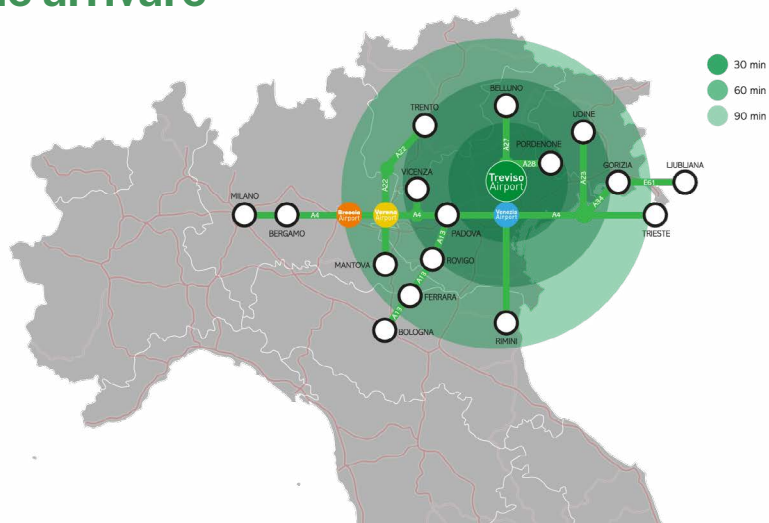
GUIDA AI SERVIZI 2026

La Guida ai Servizi 2026 ha l'obiettivo di far conoscere ai nostri ospiti come è strutturato l'aeroporto Antonio Canova di Treviso, quali sono i servizi che offriamo e a chi è possibile rivolgersi per qualsiasi richiesta ed esigenza.

SERVICES GUIDE 2026

The 2026 Service Guide aims to inform our customers about how Treviso Airport is structured, what services we provide, and who is available to meet any queries or needs.

Come arrivare



L'aeroporto Canova è raggiungibile in taxi, NCC, in treno e in autobus, oppure in auto, privata o a noleggio, utilizzando la rete autostradale.

Mezzi pubblici

Treno: è possibile raggiungere l'Aeroporto Canova di Treviso dalle vicine stazioni ferroviarie di Treviso e Venezia Mestre con autobus di linea e servizio taxi.

Autobus: L'Aeroporto di Treviso è collegato tramite servizio di autobus a varie località tra cui Treviso, stazione di Treviso, stazione di Mestre, Piazzale Roma e località balneari.

Per maggiori informazioni

INFO BUS

ATVO - atvo.it

tel. +39 0421 594669

Mobilità di marca - mobilitadimarca.it

Tel. +39 0422 588588

Barzi Service - barziservice.com

Tel. +39 0422 686083 | +39 338 3805593

FSBusitalia - fsbusitalia.it

Tel. +39 049 8206811

Servizio informazioni: 800 184766

Taxi

Il servizio presso l'aeroporto è offerto dalla compagnia Radio Taxi.

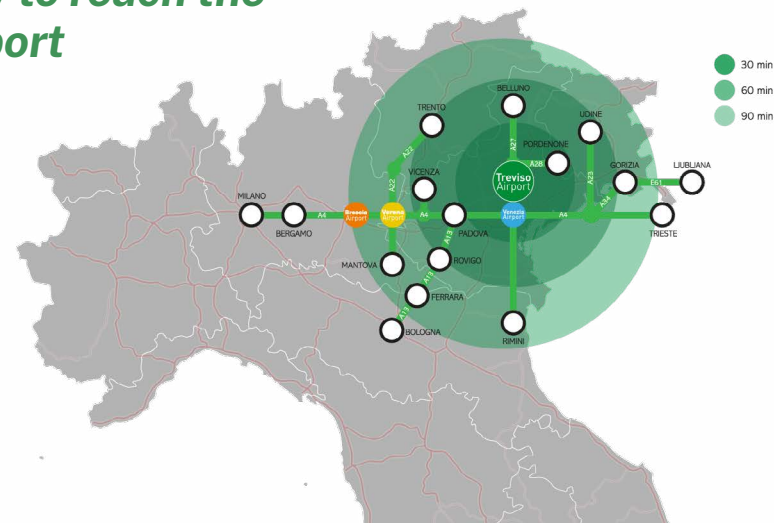
Per maggiori dettagli sulla tariffa che verrà applicata, chiedi informazioni al personale preposto prima di salire sul mezzo.

Tel: +39 0422 431515

SMS taxi: +39 338 844 2000

Web: taxitrevviso.it

How to reach the Airport



Treviso Canova Airport can be reached by taxis, NCC, rental cars, trains, buses, and by private vehicles.

Public transport

Train: the Airport is linked to the railway stations of Treviso and Venezia Mestre by regular bus and taxi services.

Buses: Treviso Airport is served by buses to various locations including Treviso (including train station), Mestre train station, Piazzale Roma terminus in Venice, and some seaside resorts.

For more information

BUSES INFO

ATVO - atvo.it

tel. +39 0421 594669

Mobilità di marca - mobilitadimarca.it

Tel. +39 0422 588588

Barzi Service - barziservice.com

Tel. +39 0422 686083 | +39 338 3805593

FSBusitalia - fsbusitalia.it

Tel. +39 049 8206811

Customer info service: 800 184766

Taxis

The service at the Airport is provided by Radio Taxi Treviso.

For more details on fares, ask the staff before boarding.

Tel: +39 0422 431515

Taxi SMS: +39 338 844 2000

Web: taxitrevviso.it

Autonoleggi

Gli uffici delle società di autonoleggio si trovano all'interno dell'aeroporto, al piano terra in zona Arrivi.

Per ritirare l'auto, all'uscita dall'aeroporto prendi la sinistra e percorri il camminamento pedonale coperto dalla pensilina, fino ad arrivare all'area parcheggio. Dopo circa 50 metri alla tua

destra troverai indicazioni per il Rent a car.

Per riconsegnare l'auto, arrivando dalla tangenziale, prendi il secondo ingresso all'aeroporto alla tua sinistra, segui la viabilità interna girando a destra e segui le indicazioni per il Rent a car.

Per maggiori informazioni

Car rentals

The offices of the rental companies inside the Airport are on the ground floor in the Arrivals area.

To collect a rental car, go left out of the Airport and walk along the pedestrian way covered by the canopy, to the parking area. After about 50 metres, on your right you will see signs for 'Rent a car'.

For more information



Parcheggi

L'aeroporto di Treviso mette a disposizione un'ampia gamma di opzioni di parcheggio a pochi passi dall'aerostazione.

Car Parks

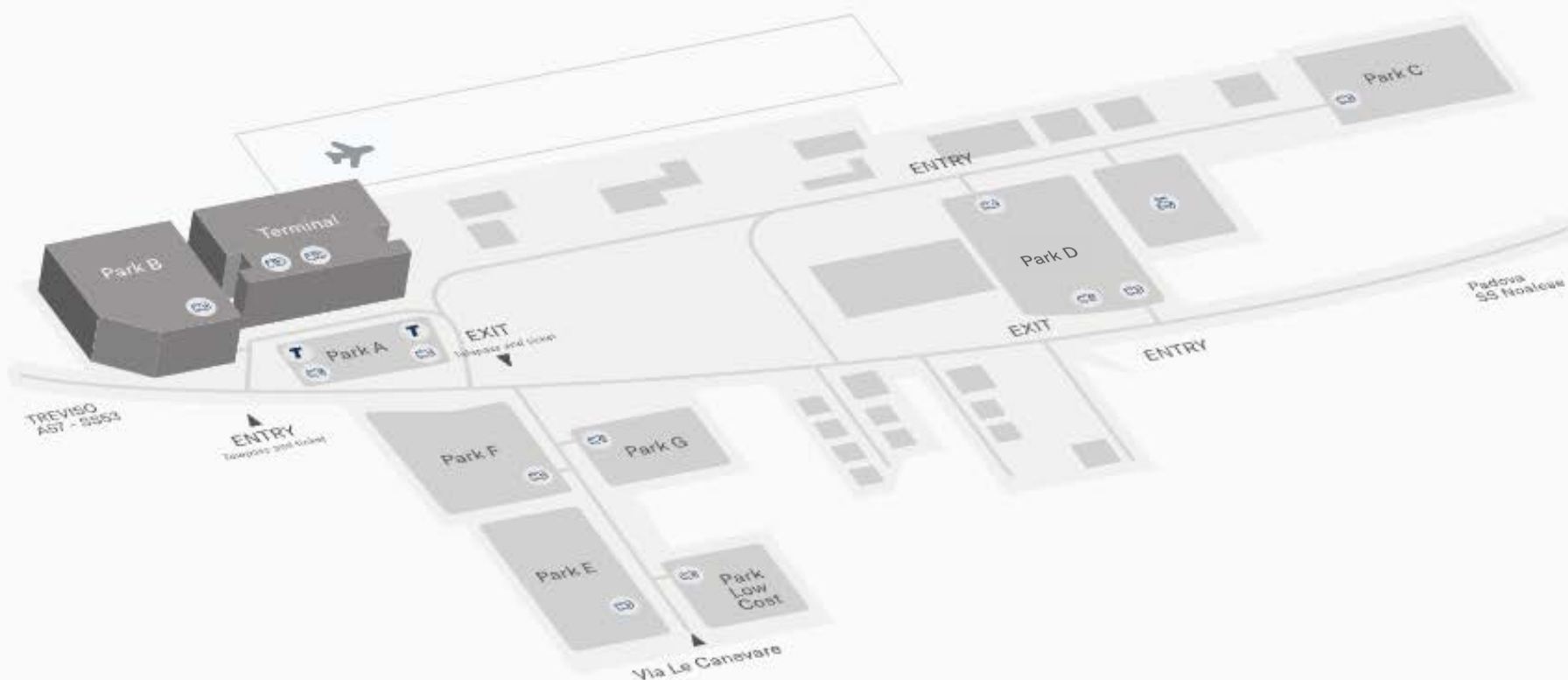
Treviso Airport provides a wide range of parking options within walking distance of the Terminal.

Per informazioni su parcheggi disponibili, tariffe e metodi di pagamento:



For information on available parking spaces, rates and payment methods:

[Parcheggi Aeroporto di Treviso](#)
Marco Polo Park: +39 041 2603052



Mappe dell'Aeroporto

Puoi consultare la mappa interattiva sul sito di Treviso Airport per una ricerca puntuale e dettagli relativi ai negozi e ai servizi di ristorazione.

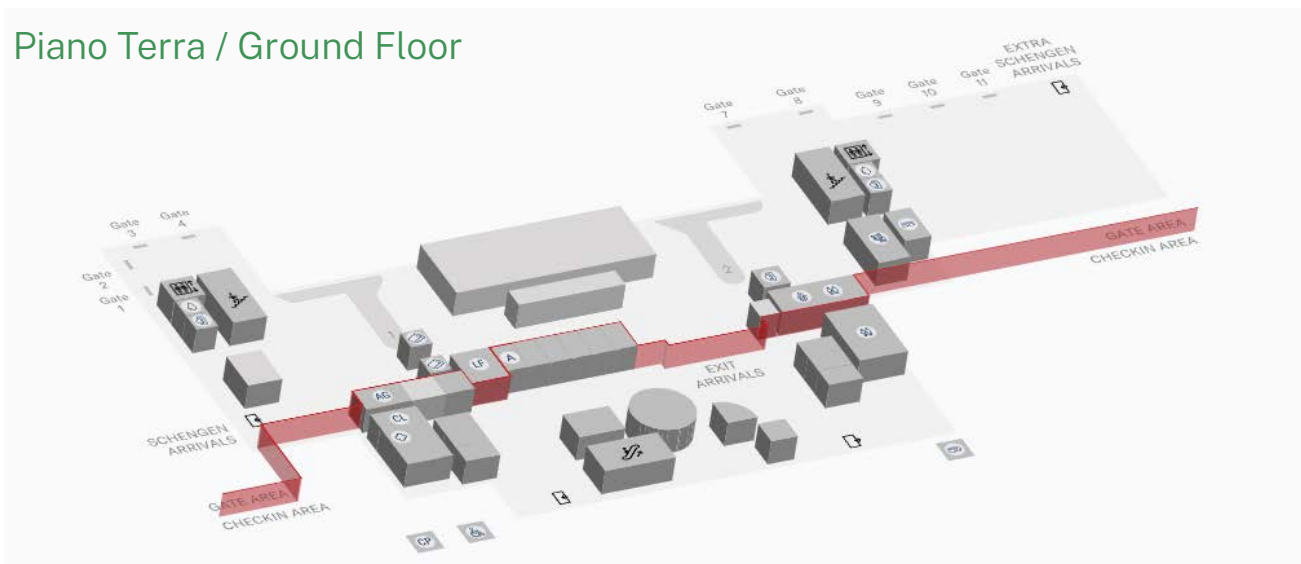
[Vai alla mappa interattiva](#)

Airport Maps

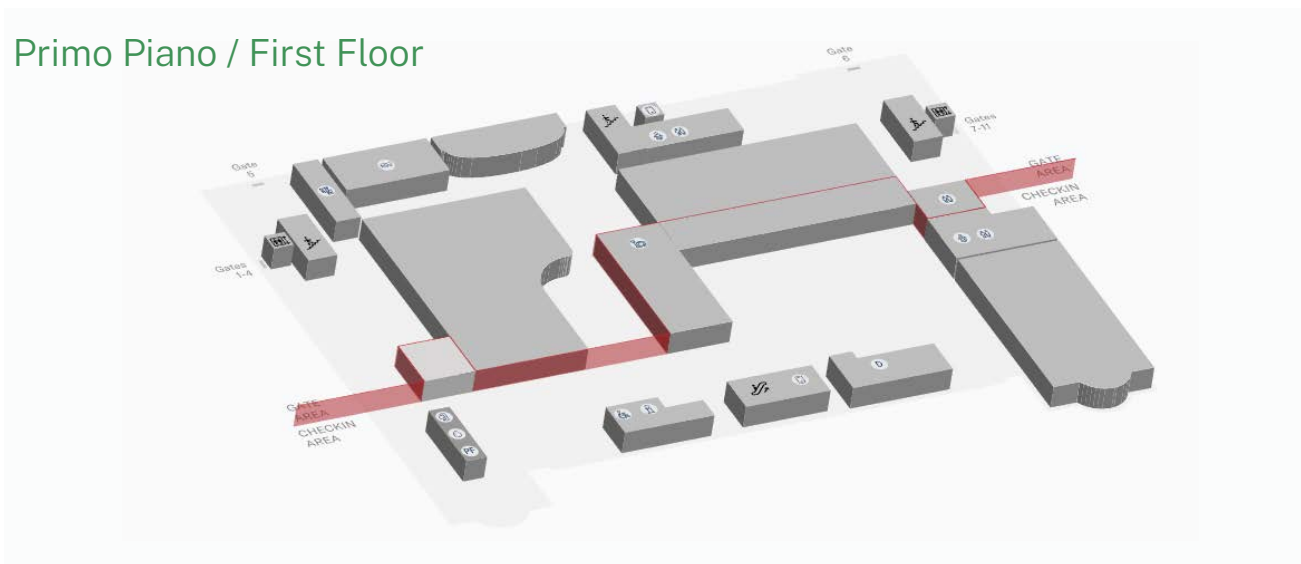
You can consult the interactive map on the Treviso Airport website for an accurate search and detailed information about shops and dining services.

[Go to the interactive map](#)

Piano Terra / Ground Floor



Primo Piano / First Floor



Informazioni utili per passeggeri in partenza

Check-in e imbarco bagagli

Riportiamo alcune informazioni utili e suggerimenti per espletare le attività necessarie alla partenza come check-in e l'imbarco bagagli presso l'aeroporto di Treviso.

Quando arrivare

Può succedere che in alcuni momenti della stessa giornata i tempi di attesa ai controlli di sicurezza possano variare e risultare più lunghi a causa della concomitanza di più voli.

Si raccomanda di arrivare in aeroporto:

- 3 ore prima della partenza per voli con controllo passaporto;
- almeno 2 ore prima della partenza per

tutti gli altri voli.

Segui sempre le indicazioni della tua compagnia aerea.

Ricordiamo che al mattino il terminal apre alle ore 05:00 e che non è possibile eseguire il check-in in aeroporto il giorno prima della partenza.

Dove andare

La zona Partenze dell'aeroporto Canova di Treviso è situata al primo piano dell'aerostazione, ed è accessibile tramite scala mobile e ascensori. Appena raggiunta la zona Partenze puoi verificare il numero del banco check-in del tuo volo sui monitor informativi all'interno del terminal. Il numero compare almeno 2 ore prima della partenza del volo.

Verifica le dimensioni e il peso del tuo bagaglio sul biglietto o sul sito ufficiale della compagnia aerea con cui viaggi: ogni

Cosa portare

Ricorda di portare con te un documento di identità valido per l'espatrio, verificando in anticipo se il documento di identità è conforme al Paese di destinazione e ai requisiti di compagnia o se necessiti di

vettore aereo stabilisce le proprie regole.

Puoi procedere personalmente all'accettazione del bagaglio, utilizzando i banchi self service presenti nell'area Partenze, se previsti dalla vostra compagnia aerea.

Dopo il check-in conserva la carta d'imbarco: verrà richiesta ai controlli di sicurezza e all'imbarco.

In caso di dubbi, rivolgiti al banco informazioni AERTRE ubicato nella zona Partenze.

un visto di ingresso.

Se sei titolare di tessere di compagnia (fedeltà, frequent flyers, priority), ricorda di portarle per accedere ai servizi e alle opportunità a te dedicate.

Useful information for passengers departing

Check-in and baggage drop-off

Some information and suggestions are given here about departure procedures at Treviso Airport, including check-in and bag-drop.

When to arrive

At certain times of the same day, waiting times at security checkpoints may vary, and be longer due to the concurrent operation of several flights.

We always recommend arriving at the Airport well in advance:

- 3 hours before departure for flights requiring passport control

- At least 2 hours before departure for all other flights

Always follow your airline's instructions. Remember that the terminal opens at 5 o'clock a.m. and that it is not possible to check in at the Airport the day before the departure.

Where to go

The Departures area of Treviso Airport is on the second floor of the Terminal, which you can reach by escalator and lifts. When in the Departures area, look for the check-in desk number of your flight on the display screens in the terminal. The number is given at least 2 hours before take-off.

by using the self-service check-in desks in the Departures area, if provided by your airline.

After checking in, keep your boarding pass as you will be asked to show it at the checkpoints and when boarding.

Check the size and weight of your baggage on your ticket or your airline's official website. Every airline has its own rules. You can check in your baggage yourself

If you are unsure about anything, contact the AERTRE information desk in the Departures area.

What to take with you

You must have a valid travel document that you have already checked is valid for the destination country and for your Airline's requirements, and you must also know if you need an entry visa.

If you have an airline card (loyalty, frequent flyer, priority), remember to have it with you, so you can take advantage of its services and opportunities.

Controlli di sicurezza

Ricordati di rispettare tutte le norme dell'aeroporto e preparati con anticipo ai controlli di sicurezza in modo da non allungare i tempi di gestione a cui sono sottoposti tutti gli altri passeggeri. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it.

Per maggiori informazioni su **come prepararsi al controllo** e sugli **oggetti proibiti**

Controlli di sicurezza
e oggetti proibiti

Documenti extra UE

Se sei diretto verso un Paese extra UE, prima della partenza ricordati di controllare validità e scadenza del tuo passaporto.

Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito www.viaggiasesicuri.it curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli

Esteri.

Se sei diretto verso un Paese UE è sufficiente portare con te la carta di identità.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it.

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

L'Entry/Exit System è il nuovo sistema di ingressi/uscite (EES) interamente automatizzato e digitale. Si applica a cittadini e cittadine di Paesi non appartenenti all'Unione Europea che si recano nei Paesi Europei per un soggiorno di breve durata.

Da ottobre 2025, gli EES sono già attivi agli arrivi. Nel corso del 2026, si prevede l'attivazione anche per le partenze.

Per maggiori informazioni

Security checks

Please remember to respect the rules to ensure the security of all Airport users, and to avoid unnecessary delays for yourself and other passengers. See more information on the ENAC website at www.enac.gov.it/en.

For more information on **how to prepare for the check** and on **prohibited items**.

Security checks
and prohibited items

Non-EU travel documents

If you are travelling to a non-EU country, before departure, remember to check the validity and expiry date of your travel document/passport.

For a detailed check on the necessary documents, we advise you to consult the site www.viaggiasesicuri.it edited by the Crisis Unit of the Ministry of Foreign Affairs.

If you are travelling to an EU country, it is enough to have your identity card with you.

More information is available on the ENAC website www.enac.gov.it/en.

For more information

Entry Exit System

The Entry/Exit System (EES) is Europe's new border management system for registering non-EU nationals travelling for a short stay.

The EES has been available for arrivals

since October 2025. It is expected to be activated for departures during 2026.

For more information

Servizi Premium

Fast Track

All'aeroporto di Treviso è possibile acquistare il Fast Track, che consente l'accesso prioritario ai controlli di sicurezza.

Per maggiori informazioni

Canova Lounge

La Lounge si trova al piano terra dell'Aeroporto di Treviso, prima dei controlli di sicurezza. Il servizio include:

- Fast Track;
- snack dolci e salati, bibite e caffè,
- connessione internet Wi-Fi ad alta velocità;
- vantaggi riservati negli shop dell'aeroporto.

Per maggiori informazioni

Servizio Exclusive

Il pacchetto di servizi esclusivi, per una partenza all'insegna del comfort.

Il servizio include:

- accesso alla Canova Lounge;
- accompagnamento all'accesso prioritario per i controlli di sicurezza adiacenti alla Lounge;
- trasporto privato per l'aeromobile.

Per maggiori informazioni

Premium services

Fast Track

At Treviso Airport, it is possible to purchase Fast Track, which grants priority access to security checks.

For more informations

Canova Lounge

The Lounge is located on the ground floor of Treviso Airport, before security checks. The service includes:

- Fast Track;
- sweet and savory snacks, drinks, and coffee;
- high-speed Wi-Fi internet connection;
- exclusive benefits at airport shops.

For more informations

Exclusive Service

The package of exclusive services, for a comfortable departure.

The service includes:

- access to the Canova Lounge;
- escort to priority access for security checks adjacent to the Lounge;
- private transport to the aircraft.

For more informations

Informazioni utili per passeggeri in arrivo

Documenti extra UE

Al tuo arrivo all'aeroporto di Treviso, se provieni da un paese fuori dall'Unione Europea (extra UE) sarai sottoposto al controllo documentale effettuato dalla polizia di frontiera. In caso di irregolarità nei documenti non sarà possibile lasciare l'aeroporto. La procedura prevede che i

passeggeri sprovvisti di documenti validi vengano rimpatriati.

Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri www.esteri.it.

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

L'Entry/Exit System è il nuovo sistema di ingressi/uscite (EES) interamente automatizzato e digitale. Si applica a cittadini e cittadine di Paesi non appartenenti all'Unione Europea che

si recano nei Paesi Europei per un soggiorno di breve durata.

Per maggiori informazioni

Cosa puoi importare

Prima di intraprendere un viaggio ricordati di consultare la carta doganale del viaggiatore a cura dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per sapere quali sono le restrizioni relative a:

- importazione di opere d'arte;
- importazione di animali e piante e di prodotti di origine animale e vegetale;
- importazione di avorio, pellicce, coralli;
- trasporto di denaro in contante.

Per informazioni sul trasporto di denaro contante o di valori assimilati si prega di consultare il sito internet dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli www.adm.gov.it.

Useful information for passengers arriving

Non-EU documents

On your arrival at Treviso Airport, if you are arriving from outside the European Union (non-EU passenger), you must have your travel document checked by the border police. If they find irregularities in your documents, you will not be allowed to leave the Airport. The procedure is

that passengers arriving without valid documents are repatriated.

You can find detailed information on the Foreign Ministry website www.esteri.it.

For more information

Entry Exit System

The Entry/Exit System (EES) is Europe's new border management system for registering non-EU nationals travelling

for a short stay.

For more information

What you can import

Before starting a journey, remember to check on the traveller's customs charter issued by the Italian Customs and Monopolies Agency (Agenzia delle Dogane) to find out what restrictions apply regarding:

- importing works of art;
- importing animals and plants, and products of animal and plant origin;
- importing ivory, furs, coral;
- carrying cash.

For information on carrying cash or cash equivalents, see the website of the Customs and Monopolies Agency www.adm.gov.it.

Bagagli

Norme sui bagagli

Contatta l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea con cui viaggi per le indicazioni sulle dimensioni e il peso dei bagagli a mano e da stiva. Nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti dalla compagnia, ti potrebbe essere richiesto di pagare una tassa aggiuntiva.

Ricordati di apporre sempre sul tuo bagaglio una etichetta che riporti i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo, numero di telefono/email.

Prima di chiudere il tuo bagaglio con

lucchetti, cinghie di sicurezza o nylon avvolgibile informati se la compagnia prevede il controllo del bagaglio con apertura dello stesso.

Se i bagagli da stiva eccedono le misure si raccomanda di contattare in anticipo la compagnia aerea per ricevere informazioni sulle tariffe aggiuntive che la compagnia potrebbe farti applicare.

Per maggiori informazioni

Bagagli smarriti e/o danneggiati

Ricordati sempre di ritirare il bagaglio prima di uscire dalla sala Arrivi dell'aeroporto di Treviso e di verificare tramite lo scontrino di riferimento che il bagaglio sia di tua proprietà.

In caso di perdita e/o danneggiamento del bagaglio, segui questa procedura:

- non uscire dalla sala consegna bagagli;
- recati presso l'ufficio **Lost&Found**

gestito dalla compagnia AERTRE situato in vicinanza dei nastri, portando con te il biglietto aereo;

- per essere aggiornato sulla procedura di recupero del bagaglio, puoi contattare l'ufficio bagagli AERTRE S.p.A. al numero +39 0422 315141, tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00.

Per maggiori informazioni

Oggetti smarriti

Se hai smarrito un oggetto, puoi effettuare una segnalazione inserendo le informazioni richieste nel modulo disponibile sul sito di Treviso Airport:

Modulo per gli oggetti smarriti

Verrai ricontattato quanto prima.

Per la restituzione dell'oggetto, recati

all'ufficio oggetti smarriti al piano terra del terminal, zona arrivi, dalle ore 8:00 alle 22:00. Ricordati di prenotare un appuntamento chiamando il numero +39 0422 315141.

Nota che gli oggetti ritrovati rimarranno in gestione per 12 mesi dalla data del ritrovamento.

Baggage

Baggage regulations

For information on the size and weight of your hand and hold baggage, contact your travel agent or your Airline. If your baggage exceeds the limits set by the airline, you may have to pay extra.

Always attach a label to your baggage with the following information: name, surname, address, telephone number/email.

Before securing your baggage with padlocks, security straps or roll-up nylon,

check that your Airline does not open baggage to screen it.

If your baggage for the hold exceeds the allowed measurements, we recommend you contact the Airline in advance for information on extra fees that it may charge you.

For more information

Lost and/or damaged baggage

Always remember to collect your baggage before leaving the Arrivals hall at Treviso airport, and to check the baggage tag to make sure the baggage is really yours.

If your baggage is lost and/or damaged, please do as follows:

- do not leave the baggage claim hall;
- do go to the **Lost & Found** office run by

AERTRE, found close to the conveyors. Take your flight ticket with you;

- to be updated on the baggage reclaim procedure, please contact the AERTRE S.p.A. baggage office at +39 0422 315141, every day from 8 a.m. to 10 p.m.

For more information

Lost Property

If you have lost an item, you can file a report by entering the required information in the form available on the Treviso Airport website:

Form for Lost & Found

Found office on the ground floor of the terminal, in the arrivals area, from 8:00 a.m. to 10:00 p.m. Please remember to book an appointment by calling +39 0422 315141.

Please note that found items will be kept for 12 months from the date they are recovered.

You will be contacted as soon as possible. To collect the item, go to the Lost &

Assistenza ai passeggeri

Assistenza e servizi per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Informazioni generali

Dal 26 luglio 2008 AERTRE, in ottemperanza al regolamento CE - No.1107/2006, assicura un servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM). Il Regolamento CE attribuisce alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti europei e ne uniforma il livello di servizio. A questo fine AERTRE ha dotato l'aeroporto di una postazione a colonnina

da cui poter richiedere assistenza e di parcheggi dedicati gratuiti.

Scopri dove si trova la colonnina PRM

L'assistenza è totalmente gratuita per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

A chi si rivolge il servizio

L'aeroporto presta assistenza alle seguenti tipologie di PRM, identificate dai relativi codici internazionali IATA:

- passeggeri ipovedenti o ciechi (cod. BLND);
- passeggeri con disabilità motoria distinti in tre tipologie:
 - persone che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale; autonome a bordo dell'aeromobile (cod. WCHS)
 - persone che non possono

percorrere lunghe distanze; possono salire e scendere le scale, possono muoversi in autonomia (cod. WCHR);

- persone completamente immobili e non autosufficienti; necessitano di assistenza totale (cod. WCHC).
- passeggeri con disabilità uditiva (cod. DEAF);
- passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali (cod. DPNA).

Come richiedere l'assistenza

È necessario fare richiesta di assistenza alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza, per avere certezza della qualità del servizio. La compagnia aerea informerà gli aeroporti toccati dal tuo itinerario. In alcuni casi (ad esempio

per passeggeri in convalescenza post-operatoria) la compagnia potrebbe richiederti una autorizzazione al volo rilasciata dal medico curante.

Per maggiori informazioni

Passenger assistance

Assistance and services for passengers with disabilities or with reduced mobility (PRM)

General information

In compliance with the EC Regulation No.1107/2006, since 26 July 2008 AERTRE has been providing an assistance service to passengers with disabilities or with reduced mobility (PRM). The EC Regulation holds airport operators responsible for assistance services at European airports, and standardises the level of service. AERTRE has therefore equipped the Airport with totem call-stations for

requesting assistance, and dedicated free parking spaces.

Find the PRM spot call on the map

Assistance is free for passengers with disabilities or with reduced mobility.

Who the service is intended for

The airport provides assistance to the following types of PRM, identified by their international IATA codes:

- visually-impaired or blind passengers (code BLND);
- passengers with mobility disabilities, divided into three types:
 - those who cannot walk long distances or up and down stairs but who are self sufficient on board aircraft (code WCHS)
 - people who cannot walk long

distances but can walk up and down stairs, and can walk independently (code WCHR);

- persons who are completely immobile and not self-sufficient; needing total assistance (code WCHC).
- passengers with hearing disabilities (code DEAF);
- passengers with cognitive or behavioural disabilities (code DPNA).

How to request assistance

To be guaranteed service quality, you should request assistance from your Airline when booking your flight or at least 48 hours before departure. The airline will inform you of the airports included in your itinerary.

In some cases (e.g. for passengers

recovering from surgery), the airline may require you to obtain a doctor's certificate authorising you to fly.

For more information

Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Se raggiungi in auto l'aeroporto di Treviso, il parcheggio per passeggeri con disabilità è gratuito in tutte le aree di sosta.

In prossimità dell'ingresso passeggeri troverai la colonnina per la chiamata dell'addetto PRM di AERTRE. Per visualizzare la posizione della colonnina consulta la mappa disponibile sul sito.

Puoi ricevere assistenza:

- presso la colonnina;
- presso il Meeting Point PRM al primo piano;
- al banco accettazione.

Sarai assistito secondo le tue esigenze fino al momento dell'imbarco.

Assistenza speciale per i passeggeri in arrivo

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino all'accompagnamento al mezzo di trasporto o a uno dei punti di incontro.

Ausili per la mobilità e cani di assistenza

Il Regolamento CE 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e mobilità ridotta la possibilità di portare gratuitamente apparecchi medici e il trasporto di massimo due dispositivi di mobilità per persona, comprese sedie a ruote elettriche, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente

normativa relativa alle merci pericolose. Inoltre, i «cani da assistenza riconosciuti» sono fatti viaggiare a bordo, in cabina, senza oneri aggiuntivi previa notifica al vettore, e sempre nel rispetto dei limiti definiti dalle norme nazionali applicabili al trasporto di cani.

Per maggiori informazioni

Bambini

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree; è quindi opportuno consultare i siti ufficiali della propria compagnia di volo.

Per informazioni dettagliate sui documenti di identità validi per viaggiare,

puoi consultare la sezione dedicata sul sito della Polizia di Stato e del Ministero degli Esteri www.viaggiaresicuri.it.

Per maggiori informazioni

Animali

Se decidi di portare in viaggio il tuo animale, ricordati di informare l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea della

sua presenza al momento dell'acquisto del biglietto. Ogni vettore stabilisce regole proprie sulle modalità di trasporto

Special assistance for departing passengers

If you drive to Treviso Airport, parking for passengers with disabilities or with reduced mobility is free at all parking areas.

Near the passenger entrance, you will find the totem call station of AERTRE's personnel assigned to PRM assistance. To see where the call station is, see the map available on the site.

You can receive assistance:

- at the totem call station;
- at the PRM Meeting Point at the first floor
- at the front desk.

You will be assisted according to your needs until boarding.

Special assistance for arriving passengers

The accompaniment assistance service for PRMs is provided from aircraft disembarkation to the means of transport, or to one of the exit points.

Mobility equipment and assistance dogs

EC Regulation 1107/2006 grants passengers with disabilities or with reduced mobility and those with reduced mobility the right, free of charge, to take medical apparatus with them and up to two items of mobility equipment per person including electric wheelchairs. This is subject to prior notice of forty-eight hours, limited to the space available on board the aircraft, and in compliance with the relevant legislation on hazardous

goods.

Also, 'recognised assistance dogs' are allowed to travel on board in the cabin free of charge, subject to prior notification to the airline, and within the limits defined by the national rules applicable to the carriage of dogs.

For more information

Children

Travel by unaccompanied minors is subject to restrictions and rules established by the individual airlines. We therefore recommend consulting the official websites of your flight company.

For detailed information on identity documents valid for travel, see the

dedicated section on the website of the State Police and Ministry of Foreign Affairs www.viaggiaresicuri.it.

For more information

Pets

If you decide to travel with your pet, remember to inform your travel agency or airline of its presence

when purchasing your ticket. Each carrier sets its own rules regarding the transport of animals.

degli animali. Per ottenere informazioni precise è quindi opportuno consultare i siti ufficiali della propria compagnia di volo.

Per maggiori informazioni

Compagnie aeree

Di seguito viene riportata la lista delle compagnie aeree che operano da e per l'aeroporto Antonio Canova di Treviso.

Compagnia	Sito	Numero
RYANAIR	www.ryanair.com	+39 023 6524468 +39 800 942033 PRM: +39 800 931355
WIZZ AIR	www.wizzair.com	+39 895 895 4416 PRM: +39 020 068 9768

To obtain accurate information, it is therefore advisable to consult the official website of your airline.

For more information

Airlines

Below is a list of airlines that operate to and from Treviso Antonio Canova Airport.

Company	Website	Number
RYANAIR	www.ryanair.com	+39 023 6524468 +39 800 942033 PRM: +39 800 931355
WIZZ AIR	www.wizzair.com	+39 895 895 4416 PRM: +39 020 068 9768



Comunicazione con i passeggeri

Reclami

Se vuoi comunicarci un reclamo per un disservizio che ritieni di aver subito presso l'aeroporto Canova di Treviso, potrai rivolgerti ad Aer Tre S.p.a, in quanto gestore aeroportuale:

- tramite sito, compilando l'apposito form di reclamo, che troverai al link https://www.trevisoairport.it/it_it/assistenza/suggerimenti
- tramite e-mail all'indirizzo quality@trevisoairport.it
- a mezzo posta raccomandata con il modulo di reclamo allegato alla presente Carta Servizi, da inviarsi a:

**Aeroporto di Treviso "Antonio Canova" AerTre Spa,
Viale Noalese n. 63/e, 31100 Treviso**

o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni AerTre.

Il reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese.

È previsto un riscontro scritto entro 30 giorni dall'invio del reclamo.

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

Ti suggeriamo di non indicare all'interno del reclamo, suggerimento, segnalazione, informazioni dalle quali possano desumersi dati sensibili/particolari (ossia dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona o che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta.

Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili/particolari, 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 agli 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.

Communication with passengers

Complaints

If you want to report a complaint to us regarding something that happened to you at Treviso Canova Airport you can contact Aer Tre S.p.A. as airport operator:

- via the website using the form you will find at https://www.trevisoairport.it/en_gb/assistance/suggestions
- by writing an e-mail to quality@trevisoairport.it
- by registered mail with the complaint form attached to this Service Charter, to be sent to:

**Treviso 'Antonio Canova' Airport, AerTre S.p.A.,
Viale Noalese n. 63/e, 31100 Treviso, Italy**

or to be handed in at the AerTre information office.

The complaint may be submitted in Italian or English.

Written feedback will be provided within 30 days of the complaint being sent.

If the complaint regards the services provided by the AerTre, it will be dealt with directly, otherwise we will forward it to the responsible third-party.

We suggest that you avoid including in the complaint, suggestion, or report any information from which sensitive/special categories of data may be inferred (i.e., data related to health, sexual life, sexual orientation, racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or union membership, as well as genetic data, biometric data intended to uniquely identify a person) unless such data is strictly necessary to support the request.

If sensitive/special categories of information is included, please submit your complaint/suggestion using only the "Complaints" form, and ensure you expressly sign your consent to the processing of personal data.

In the case of a suspected crime (theft, damage, personal injury, etc.), we recommend you contact the Airport's Police Offices immediately.

If it is an accident that needs medical treatment, the Airport's First-Aid Room will collect the declaration according to the instructions given by the person concerned.

If you want to make a report, suggest any improvements for our services, or leave

Se vuoi effettuare una segnalazione, suggerirci eventuali migliorie per i nostri servizi o lasciarci un commento positivo sulla tua esperienza di viaggio, puoi accedere al link https://www.trevisoairport.it/it_it/assistenza/reclami-e-suggerimenti

Quando e come presentare il reclamo alla compagnia aerea

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, puoi presentare reclamo direttamente alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto. La normativa di riferimento a livello europeo è il [Regolamento \(CE\) n. 261/2004](#), del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Il reclamo può essere presentato entro

due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

Nella presentazione del reclamo alla compagnia aerea, è necessario attenersi alle indicazioni fornite dalla compagnia aerea stessa.

In assenza di specifiche procedure di reclamo previste dalle singole compagnie aeree, è disponibile il modulo di reclamo predisposto dall'Unione europea:

Modulo di reclamo UE per negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione o ritardo prolungato del volo

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 potranno 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.

Il passeggero può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo alla compagnia aerea.

Maggiori informazioni possono essere reperite nella relativa pagina ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti al seguente indirizzo:

www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/

us a positive comment about your travel experience, you can access the link https://www.trevisoairport.it/en_gb/assistance/complaints-and-suggestions

When and how to lodge a complaint with the airline

In case of denied boarding, cancellation or long delay of flights, you may lodge a complaint to the airline that issued the ticket and / or, the Tour Operator which stipulated the air transport contract in the case of all-inclusive travel.

The [Regulation \(EC\) 261/2004](#) of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights. You may lodge a complaint within two years from the date of the flight or the date on which the flight should have been

carried out.

When you lodge the complaint must follow and comply with the instructions provided by the airline concerned.

In lack of specific complaint procedures provided by the individual airlines, you may use the EU complaint form prepared by the European Union:

EU complaint form in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Reg. (EC) 261/2004

Alternative Dispute Resolution

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulation (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or with reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac

for the sole purpose of sanctioning.

Passengers may only file a claim for conciliation if it has already filed a complaint or a claim for reimbursement or compensation with the airline.

More information can be found on the relevant ConciliaWeb page on the website of the Transport Regulation Authority at: www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/

Quando e come presentare reclamo all'ENAC

Puoi inviare un reclamo all'ENAC - per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 - quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo;

oppure

- ritieni che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004

Si rappresenta che l'attività dell'Enac non è finalizzata in alcun modo a soddisfare

le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. L'Enac è, infatti, l'Organismo responsabile in Italia dell'applicazione negli aeroporti nazionali del Regolamento (CE) 261/2004 con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti. Il reclamo del passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Come presentare reclamo all'ENAC

Puoi presentare reclamo all'ENAC tramite il seguente link:

[Modulo di reclamo ENAC](#)

Per maggiori informazioni sulle modalità di presentazione di reclamo alla Compagnia Aerea o a Enac e sui tuoi diritti come passeggero consulta i seguenti link:

[Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo](#)

[Diritti dei passeggeri](#)

[Regolamento \(CE\) 261/2004](#)

When and how to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC - in order to ascertain a violation of Regulation (EC) 261/2004 - when:

- the airline does not provide an answer after six weeks from the date of receipt of the passenger's complaint;

or

- passengers deem that the reply received by the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004.

It should be noted that Enac's activity is not aimed in any way at satisfying passengers' claims for compensation, nor at providing

legal assistance or consultancy services. Enac is, in fact, the body responsible in Italy for the application in national airports of Regulation (EC) 261/2004 with the power to impose administrative sanctions on those subjects who, following inspections, are found to be non-compliant.

The passenger complaint activates the Body's checks aimed at ascertaining, for sanctioning purposes, possible violations; it also contributes to monitoring the quality of services offered to users.

How to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC using through the following link:

[On line complaint with ENAC](#)

For more information on how to complain to the airline or Enac and your rights as a passenger, please consult the following links:

[Complaint procedures for denied boarding, cancellation, delay](#)

[Passengers Rights](#)

[Regulation \(EC\) 261/2004](#)

Servizio Chatbot per la richiesta di informazioni

Un canale diretto che i nostri passeggeri possono utilizzare per contattarci e comunicare con noi è il Chatbot, una chat automatica pensata con l'obiettivo di rispondere in tempo reale alle domande frequenti degli utenti e accessibile sia tramite Facebook Messenger che tramite l'home page del sito Trevisoairport.it cliccando sull'apposita icona.

Modulo reclami

Nelle seguenti pagine viene riportato il modulo reclami e relativa informativa per la privacy e il trattamento dei dati.

Chatbot service for information requests

A direct channel our passengers can use to contact us and communicate is the Chatbot, an automatic chat designed to answer users' frequently-asked questions in real time. It is available both via Facebook Messenger and the home page of the Trevisoairport.it website by clicking on the Chatbot icon.

Complaints form

On the following pages, you will find the complaints form and the privacy and data-protection policy notice.

RECLAMO/SUGGERIMENTO



Nome e Cognome

Indirizzo

E-Mail

Telefono

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal green dashed lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no other markings or text on the page.

**Ho letto l'informativa privacy presente in estratto nella pagina seguente
e completa sul sito all'indirizzo
<https://www.trevisoairport.it/privacy.html>**

Data

Firma

COMPLAINTS / SUGGESTIONS



SUGGESTIONS & POSITIVE FEEDBACK

Name and Surname

© 2015 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

Address

© 2015 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

E-Mail

© 2014 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved.

Telephone number

[illegible]

I read the privacy notice on the following page
and the complete version at the link
<https://www.trevisoairport.it/privacy.html>

Date

Signature

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la società AER TRE S.p.A. con sede legale in viale Noalese 63/E, Treviso, in qualità di Titolare del trattamento, (di seguito "AER TRE" o "Titolare") fornisce la seguente informativa per i dati dalla medesima trattati relativi ai seguenti Interessati: passeggeri e utenti dell'Aeroporto Antonio Canova di Treviso. I dati di cui alla presente informativa, vengono trattati con modalità cartacee e informatiche, dagli incaricati interni di AER TRE, a cui è demandata la gestione delle singole attività, e dagli incaricati appartenenti alle società del Gruppo SAVE che forniscono servizi infragruppo, nonché dai soggetti esterni come riportati nella tabella che segue con riguardo a ciascuna categoria di trattamento.

Salvo quanto espressamente riportato nei singoli trattamenti di cui alla tabella che segue, con i dati acquisiti in base alla presente informativa AER TRE non svolge processi decisionali automatizzati né profilazione.

L'eventuale trasferimento di dati verso Paesi Terzi viene effettuato in conformità all'art. 44 e ss GDPR.

Salvo quanto espressamente riportato nella tabella che segue con riguardo ai singoli trattamenti, il conferimento dei dati è obbligatorio per l'esecuzione del rapporto contrattuale e/o per obbligo di legge. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di proseguire le finalità indicate.

Ove venga rilasciato specifico consenso al trattamento dei dati personali, l'interessato potrà procedere alla revoca del consenso medesimo, ferma restando la legittima utilizzabilità dei dati per gli adempimenti conseguenti al servizio reso in vigenza del consenso.

L'interessato ha il diritto di richiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento, nonché la portabilità dei dati, ove tutto ciò sia possibile.

L'interessato ha diritto di proporre reclamo a una Autorità di Controllo sul trattamento dei dati, scegliendo tra quella dello Stato UE dove egli risiede abitualmente, o nello Stato UE in cui lavora, o dove è avvenuta la presunta violazione. Per richiedere l'elenco degli uffici incaricati del trattamento e dei Responsabili, dei Paesi esteri presso cui vengono trasferiti i Vostri dati, i meccanismi e tutele di trasferimento dei dati ex art. 44 ss GDPR, per esercitare la revoca del consenso di cui all'art. 7 GDPR nonché gli altri Vostri diritti previsti dal Reg. UE 2016/679 potete scrivere a:

AERTRE S.p.A. Comitato Privacy – Via Noalese, 63/E, 31100 Treviso (Italia)

Email: privacy@grupposave.com

Contatto del Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) del Gruppo SAVE

Email: dpo@grupposave.com

Carta dei servizi e gestione reclami, sinistri e infortuni:

1) DESCRIZIONE DEI DATI TRATTATI: Dati identificativi e di contatto, dati particolari (sanitari), o altri dati forniti dagli interessati al momento dell'evento, tramite i modelli di segnalazione reclami o suggerimenti.

2) FINALITÀ DEL TRATTAMENTO, BASE GIURIDICA E CONSENSO: Esigenza di rispondere alle richieste di reclamo/segnalazione e tu-tela dei diritti dell'interessato e del Titolare, anche ai sensi della normativa aeroportuale vigente. Base giuridica: adempi-mento contrattuale e obblighi di legge.

3) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI: I dati sono conservati per il tempo necessario all'esecuzione della finalità e, al termine di essa, per l'ulteriore periodo prescrizione di legge relativo alla conservazione di contratti e dati amministrativi e/o per la difesa in giudizio (10 anni dall'ultimo utilizzo e/o evento interruttivo della prescrizione). Trascorso tale periodo i dati in for-ma anonima vengono conservati per finalità statistica senza limitazioni temporali.

4) SOGGETTI A CUI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI: Società di handling; vettori aerei; subconcessionari aeroportuali; Enti pubblici e Forze dell'Ordine; consulenti; legali esterni; broker e assicurazioni; società di manutenzione dei sistemi.

PRIVACY NOTICE

As per Art. 13 of EU Regulation 2016/679 (GDPR), the company AER TRE S.p.A. with registered office in Viale Noalese 63/E, Treviso, as Data Controller, (hereinafter "AER TRE" or "Controller") provides the following information for the data processed by the same: passengers and customers of the Antonio Canova Treviso Airport. The data referred to in this Privacy Notice are processed on paper and electronically by AER TRE's internal staff, who are responsible for managing the individual tasks, and by staff of the SAVE Group's companies who provide intra-group services, as well as by external parties as shown in the table below with regard to each category of processing. With the exception of what is expressly stated in the individual processing operations referred to in the table below, AER TRE does not carry out automated decision-making processes or profiling with the data acquired on the basis of this information notice. Any data transfer to Third Countries is performed as per Art. 44 and ff. of GDPR.

Except as expressly stated in the table below with regard to individual processing, the provision of data is required for the execution of the contractual relationship and/or legal obligation. Failure to provide the data will make it impossible to continue with the purposes indicated.

If specific consent is given to the processing of personal data, the person concerned may withdraw the consent itself without prejudice to the legitimate use of the data for the purposes of fulfilling the obligations resulting from the service provided during the period of consent.

The Data Subject has the right to request access their personal data, the rectification, erasure, limitation of such data, to object to the processing of their personal data, as well as the portability of their data, where this is possible.

The Data Subject may lodge a complaint with a Data Protection Supervisor Authority, choosing between that of the EU State where they have their habitual residence, or in the EU State where they work or where the alleged violation has occurred. To request the list of the offices and officers in charge of the processing, of the foreign Countries to which your data is transferred, the mechanisms and safeguards for the transfer of data pursuant to Art. 44 ff GDPR, to exercise the revocation of consent pursuant to Art. 7 GDPR as well as your other rights under EU Reg. 2016/679, you can write to:

AERTRE S.p.A. Privacy Committee – Via Noalese, 63/E, 31100 Treviso (Italia)

Email: privacy@grupposave.com

To contact SAVE DPO

Email: dpo@grupposave.com

Service charter and management of complaints, claims and accidents:

1) **DESCRIPTION OF THE DATA PROCESSED:** Identifying and contact data, special (health) data, or other data provided by the interested parties at the time of the event, by means of complaint reporting forms or suggestions.

2) **PURPOSE OF THE PROCESSING, LEGAL BASIS AND CONSENT:** Need to respond to complaint/notifications and protection of the rights of the person concerned and the Data Controller, also in accordance with current airport regulations. Legal basis: contractual legal obligations.

3) **PERIOD OF DATA RETENTION:** The data are kept for the time necessary for the purpose at the end of which for the further statutory prescription period for the retention of contracts and administrative data and/or for legal defence (10 years from the last use and/or event interrupting the prescription). After this period, the data will be kept in anonymous form for statistical purposes without time limitations.

4) **SUBJECTS TO WHOM THE DATA MAY BE COMMUNICATED:** Handling companies; public bodies and Police; external companies for the management of the sale or destruction of unclaimed items; systems maintenance companies.

Numeri utili

Aeroporto

INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA	+39 0422 315111
ASSISTENZA BAGAGLI SMARRITI	+39 0422 315141
UFFICIO STAMPA	+39 041 2606111

Enti di stato

AGENZIA DELLE DOGANE	+39 0422 315366
GUARDIA DI FINANZA	+39 0422 315358
POLIZIA	+39 0422 299611

Useful numbers

Airport

INFORMATION/TICKETS	+39 0422 315111
LOST & FOUND ASSISTANCE	+39 0422 315141
PRESS OFFICE	+39 041 2606111

Police and Public Security

CUSTOMS	+39 0422 315366
FINANCE POLICE	+39 0422 315358
POLICE	+39 0422 299611

TrevisoAirport

Publicato a Luglio 2026
Published in July 2026

