

# AEROPORTO DI GENOVA



CARTA DEI SERVIZI

2020

*Service Charter*



## Indice

### **L'aeroporto di Genova e la Qualità** 3

L'impegno del C. Colombo per la Qualità 3

Chi è Aeroporto di Genova S.p.A. 4

I principi fondamentali 5

Il nostro impegno per l'ambiente 6

### **Carta dei Servizi** 8

Indicatori di Qualità 8

### **Guida dei Servizi** 16

Come raggiungere

l'Aeroporto C. Colombo 17

Parcheggi 25

Informazioni sui

Voli e Turistiche 24

L'aerostazione 26

Servizi Aeroportuali 29

Servizi per passeggeri

a ridotta mobilità 31

Numeri Utili 36

### **L'opinione del passeggero** 37

**Suggerimenti e reclami** 38



# L'Aeroporto di Genova e la Qualità

L'impegno per la Qualità >3

## L'impegno del C. Colombo per la Qualità

### Gentile utente,

l'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 sempre 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 2020 è la dimostrazione di tale impegno.

Nelle pagine che seguono sono pubblicati gli standard qualitativi minimi dei servizi erogati e il grado di soddisfazione dei clienti, raccolti da un'azienda esterna specializzata nella gestione dei processi di qualità che effettua ogni anno oltre 1.200 interviste ai passeggeri, in quattro diversi periodi, e analizza le informazioni raccolte

dalle statistiche interne aziendali, dai contatti con i clienti e dai reclami pervenuti. Queste informazioni consentono di presentare i risultati ottenuti nell'anno appena concluso.

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.

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](mailto:ufficioreclami@airport.genova.it), scrivendoci un messaggio usando un form dedicato sul nostro sito [www.aeroportodigenova.it](http://www.aeroportodigenova.it), attraverso la nostra pagina Facebook ufficiale "Aeroporto di Genova" o contattandoci su Twitter all'account @genovaaeroporto

**Paolo Cesare Odone**

Presidente di 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 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. La Società ha conseguito la certificazione EASA il 22-12-2017; l'aeroporto C. Colombo è stato inserito nel «Core Network» degli scali europei, considerato capolinea del Corridoio Reno – Alpi.

Nel 2019 ha avviato i lavori per l'ampliamento e riqualifica dell'aerostazione passeggeri e collegamento alla stazione ferroviaria. 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. Nel 2019 dall'aeroporto C. Colombo sono state servite 37 destinazioni ed è aumentata la presenza sullo scalo di compagnie low cost. Dal punto di vista infrastrutturale, nel 2019 sono stati conclusi importanti lavori di riqualifica dei piazzali sud e nord oltre ad una pluralità di interventi finalizzati a migliorare la qualità dei servizi ai passeggeri, come il rifacimento dei servizi igienici e della biglietteria, e a garantire una migliore accessibilità allo scalo da parte dei passeggeri PRM. La missione della Società si può riassumere in quattro obiettivi:

- > Progettazione, realizzazione, gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali
- > Erogazione dei servizi di assistenza a terra ("ground handling")
- > Promozione e sviluppo dei business aviation e non-aviation
- > 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, al 25% dalla Camera di Commercio di Genova e al 15% da Aeroporti di Roma S.p.A.

## I principi fondamentali

### 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.aeroportodigenova.it](http://www.aeroportodigenova.it)



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



In aerostazione sono presenti opuscoli e informative 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

Per Aeroporto di Genova S.p.A. il rispetto per l'ambiente è una priorità. Per questo nel 2019 la Società ha portato avanti le attività già identificate negli anni precedenti ed inserite nel Piano Ambiente di tutela del territorio.

### Consumare meno per ridurre l'impatto ambientale

In ambito di efficientamento energetico, successivamente alle misure già attuate nei precedenti anni (implementazione illuminazione LED e raccolta differenziata rifiuti solidi urbani, implementazione nuova centrale frigorifera a maggiore efficienza) che continuano a garantire i risultati attesi, nel corso del 2019 sono stati consolidati tali interventi e sono state avviate le fasi di progettazione propedeutiche agli interventi di isolamento termico del terminal esistente. Tale intervento prevede la graduale sostituzione delle vetrate esistenti della sala imbarchi al piano primo esposte a sud/sud ovest e delle vetrate di tutti i pontili di imbarco con nuovi vetri basso-emissivi.

Inoltre anche il nuovo impianto di smistamento bagagli, che sarà realizzato nel 2020, sarà attrezzato con motori elettrici ad inverter a basso consumo.

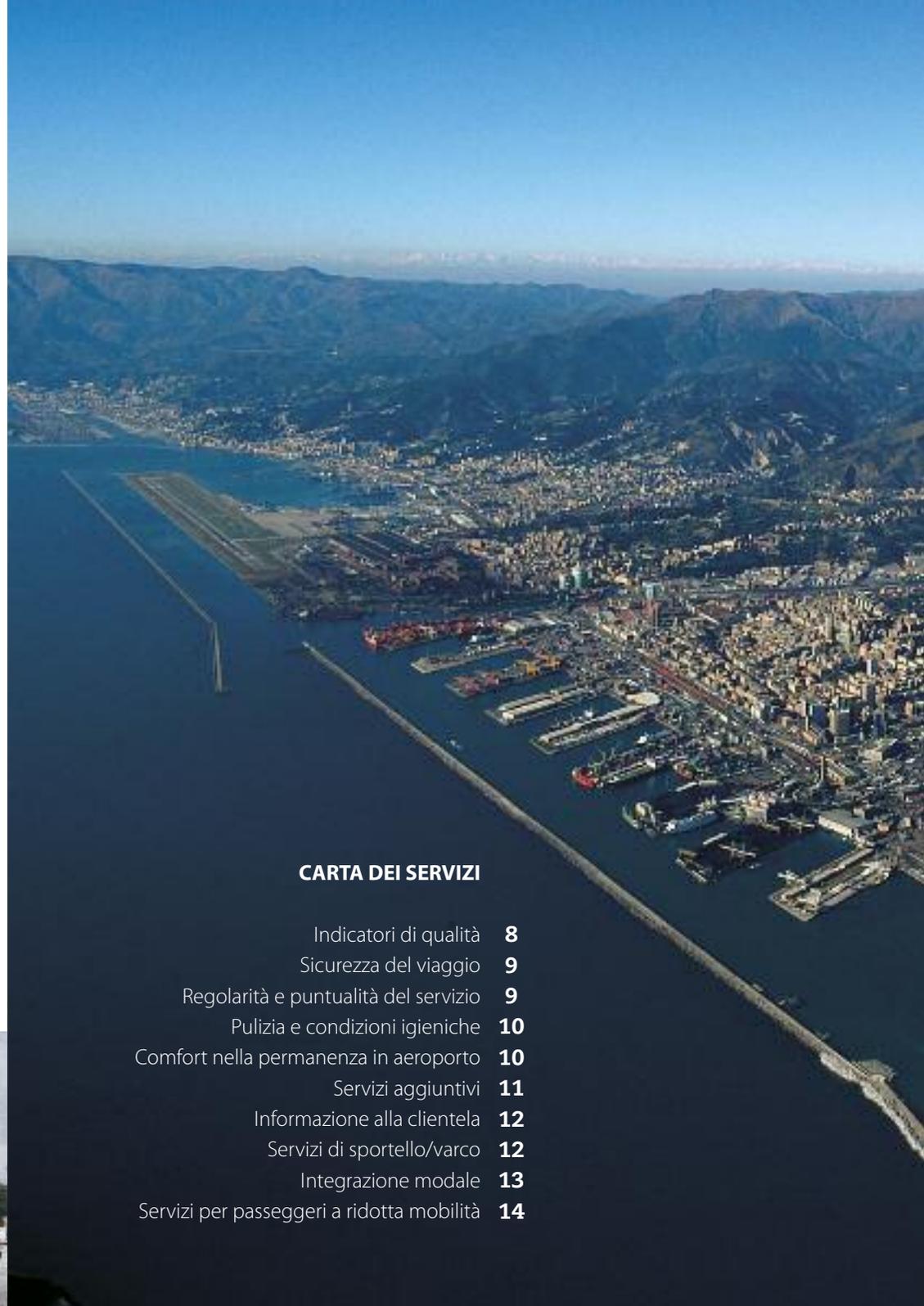
### La sfida della raccolta differenziata

È stata ulteriormente implementata la raccolta differenziata dei rifiuti assimilabili ai solidi urbani, attraverso la predisposizione di

opportuna segnaletica, elementi di arredo e campagne divulgative e comunicative. A fine 2019 è stato avviato il progetto "plastic free" per ridurre al minimo l'uso di plastiche monouso all'interno del terminal. Questa transizione coinvolgerà tutte le attività del nostro scalo e sarà affrontata in maniera graduale e sostenibile. Tra le iniziative avviate o in fase di avviamento figurano la sostituzione delle cannucce in plastica con alternative biodegradabili, il superamento dei contenitori in plastica con materiale compostabile, l'installazione di erogatori di acqua e di distributori di borracce, la sostituzione delle bottiglie d'acqua nella mensa aziendale con bicchieri lavabili ed erogatori di bevande.

### Un aeroporto più silenzioso e non inquinante

Nel corso del 2019 si è riunita la Commissione Aeroportuale ex. Artt. 5 e 6 del D.M. 31.10.97 che in autunno ha approvato definitivamente l'aggiornamento della zonizzazione acustica aeroportuale, dalla quale è emersa l'assenza totale di impatto acustico significativo su aree residenziali. Ai sensi del Decreto di Compatibilità Ambientale e dell'Autorizzazione Unica Ambientale vigente, sono proseguite le varie attività di rilievo e monitoraggio relative a rumore, qualità dell'aria, scarichi superficiali, emissioni gassose, che hanno confermato la piena conformità normativa di tutte le operazioni aeroportuali.



### CARTA DEI SERVIZI

Indicatori di qualità	8
Sicurezza del viaggio	9
Regolarità e puntualità del servizio	9
Pulizia e condizioni igieniche	10
Comfort nella permanenza in aeroporto	10
Servizi aggiuntivi	11
Informazione alla clientela	12
Servizi di sportello/varco	12
Integrazione modale	13
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	14



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 definizione degli obiettivi 2020 è stata effettuata prima degli accadimenti emergenziali riguardanti la pandemia Covid 19 fatto che potrebbe portare a risultati non congruenti.**

La Carta dei Servizi presenta 34 indicatori raggruppati in 10 “fattori di qualità”, ai quali si aggiungono 16 indicatori dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta. In generale, la soddisfazione per i servizi di Aeroporto di Genova è positiva con un livello di soddisfazione generale che si assesta sull'eccellenza, oltre il 95%.

I risultati raggiunti nel 2019 confermano la tendenza in crescita del traffico rispetto all'anno precedente, anno “record” di sviluppo del traffico per il C. Colombo.

La soddisfazione per la regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto e la pulizia in aeroporto registrano in media oltre il 95% di gradimento, elementi questi che più incidono sull'esperienza del passeggero.

Per quanto riguarda le performance quantitative, il tempo di attesa al check-in e

ai controlli di sicurezza è migliorato rispetto all'anno precedente, mentre i tempi di attesa del primo e dell'ultimo bagaglio sono leggermente migliorati rispetto all'anno precedente anche se non rispettano l'obiettivo anche a causa dell'aumento del traffico e della tipologia dello stesso.

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 2019;
- Nella quarta colonna l'obiettivo del 2020;

#### Campione di indagine 1.202 intervistati

La misurazione della soddisfazione dei passeggeri viene effettuata tramite interviste personali “face to face” a campione ed è basata su 5 gradi 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 98%.



#### Sicurezza viaggio

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	98,10%	98%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,10%	98%

#### Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità e puntualità dei servizi in aeroporto migliora rispetto all'anno precedente anche se continua a risentire della tipologia e dell'aumento del traffico dagli hub più congestionati e da destinazioni etniche, oltre che della congestione dell'infrastruttura sia a livello del terminal che del piazzale. La performance nello smistamento bagagli, messo a dura prova dalla intensità e concentrazione che caratterizzano il traffico crocieristico ed

etnico e che sarà integralmente sostituito nel corso del 2020, è comunque positiva grazie all'impegno di tutti gli operatori aeroportuali. I tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio risentono del picco dei movimenti della stagione estiva con un elevato numero di bagagli da stiva movimentati soprattutto sui voli charter ed etnici, nonostante le azioni correttive e di monitoraggio del processo attuate dal Gestore in collaborazione con il fornitore del servizio.



#### Regolarità servizio (e puntualità mezzi)

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	82,14%	84,4%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,18‰	0,70‰
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato nel 90% dei casi	16'44"	15'30"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato nel 90% dei casi	21'54"	18'50"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	04'01"	04'35"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	96%	96,30%



**Pulizia e Condizioni Igieniche**

La soddisfazione per le pulizie del terminal e delle toilette confermano risultati positivi anche per il 2019 anno in cui Aeroporto di

Genova S.p.A. ha effettuato azioni di manutenzione straordinaria sia nelle aree del piano partenze che nei servizi igienici.

**Pulizia e condizioni igieniche**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	91%	92%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	96,6%	94%

**Comfort nella permanenza in aeroporto**

La soddisfazione per il comfort complessivo dell'aerostazione risente degli interventi di miglioramento del terminal realizzati per mitigare i disagi di un'aerostazione realizzata ormai oltre 35 anni fa. Interventi principalmente finalizzati a migliorare la qualità dei servizi ai

passaggeri, come lo spostamento della biglietteria, e a migliorare gli spazi a disposizione dei passeggeri al piano partenze, con l'arretramento della vetrina del punto commerciale Morando e lo spostamento delle bussole di accesso al terminal.

**Comfort nella permanenza in aeroporto**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98%	97,3%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	97,4%	96,5%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	94,5%	95%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	91,8%	96%

**Servizi aggiuntivi**

La soddisfazione per il wi-fi all'interno dell'aerostazione, che rappresenta un servizio molto richiesto ed apprezzato dai passeggeri, nel 2019 registra ottime performance che confermano la validità degli interventi effettuati dal gestore a fine 2018.

Il servizio di ricarica cellulari/laptop, esigenza sempre più sentita dai passeggeri, è stato implementato con nuove postazioni principalmente all'interno dei punti retail a causa dei limitati spazi dell'attuale terminal. I risultati evidenziano tuttavia la necessità dell'utenza di ulteriori

postazioni che sono state previste nel progetto di ampliamento.

Nel 2019 sono proseguiti i lavori per migliorare ed ampliare l'offerta food & beverage dell'aeroporto C. Colombo con l'apertura di un nuovo punto ristoro al secondo piano che ha consentito anche di riaprire la terrazza panoramica.

Con riferimento alla disponibilità dei negozi e distributori di bibite e snack i dati confermano la necessità di procedere con l'ampliamento del terminal per poter rispondere alle esigenze dell'utenza di una maggiore offerta e tipologia di prodotti commerciali.

**Servizi aggiuntivi**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	80,6%	75%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	86%	91%
Apertura dell'aeroporto	rispettive aree	99%	97%
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	85%	86%
Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	84,3%	83%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	93,5%	96,5%

**Informazione alla clientela**

La percezione complessiva sull'efficacia e sulla accessibilità dei servizi di informazione al pubblico si conferma a ottimi livelli. I lavori di ristrutturazione del piano partenze hanno

sensibilmente influenzato i risultati degli indicatori legati alle informazioni nonostante la presenza di una segnaletica temporanea con le modifiche provvisorie delle aree e dei servizi del terminal.

**Informazione alla clientela**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	93,8%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	96,6%	96,6%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	96,2%	96,5%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	98,6%	97,5%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	97,1%	97%

**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 e la percezione dei passeggeri al controllo

passaporti grazie all'impegno di tutti gli operatori aeroportuali nonostante i lavori di ristrutturazione delle aree, lavori che hanno invece sensibilmente influenzato la percezione del servizio di biglietteria temporaneamente spostata e ridotta nelle fase dei lavori.

**Servizi sportello / varco**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	81,3%	92%
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12'24"	12'25"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	92,1%	96,5%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'52"	6'45"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	95,3%	96,5%

**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 2019 la soddisfazione rispetto ai collegamenti città/aeroporto è cresciuta. La percezione sulla segnaletica esterna si mantiene su buoni livelli.

**Integrazione modale**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	92,7%	96%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	84,9%	80%



**Passeggeri a ridotta mobilità**

Il servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità ha confermato anche per il 2019 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. Nel 2019 nessun reclamo di passeggero PRM è pervenuto al Gestore.

**Passeggeri a ridotta mobilità**

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	95%	95,5%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	96% <sup>**</sup>	96,5%
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%	97,5%
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%	97,5%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	94%	96,5%
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	97%	97,5%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0,012%

**Tempi di attesa di Passeggeri in partenza**

Indicatore	Risultato 2019	Obiettivo 2020
PRM Prenotati Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'00"	07'50"
PRM NON Prenotati Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'09" <sup>***</sup>	08'50"

**Tempi di attesa di Passeggeri in arrivo**

Indicatore	Risultato 2019	Obiettivo 2020
PRM Prenotati Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'32" <sup>***</sup>	3'50"
PRM NON Prenotati Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'38"	7'00"

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

Indicatore	Unità misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	97%	96,5%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	93%	94,5%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	95%	93,3%
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	95%	96%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97%	96,5%



# Come raggiungere l'Aeroporto C. Colombo



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).

## A seguito del crollo del Ponte Morandi le direttrici autostradali:

- A7 "Serravalle" (Alessandria-Milano),
- A12 (La Spezia-Livorno-Rosignano) sono collegate con il terminal uscendo a Genova Ovest e percorrendo la strada Aurelia direzione ponente (Via Lungomare Canepa e Via Guido Rossa). Ciò consente un rapido accesso alla città, alle due Riviere e alle regioni confinanti.

Situato a soli 9 chilometri dal centro di Genova, l'Aeroporto Cristoforo Colombo è

## 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



## GUIDA AI SERVIZI

Come raggiungere l'Aeroporto	17
Parcheggi	22
Informazioni sui voli e turistiche	24
L'aerostazione	26
Servizi Aeroportuali	29
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	31
In viaggio - Info	32
Numeri utili	36

## 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 "Flybus"** di AMT, la fermata della navetta circolare si trova sul lato mare della stazione, raggiungibile attraverso una passerella ben segnalata, la frequenza è di circa 15 minuti. Il tempo di percorrenza è fra 5 e 10 minuti.

**A bordo sono ammessi tutti gli abbonamenti e le tariffe integrate AMT/Trenitalia.**

(tariffa del biglietto ordinario 100 minuti da € 1,50; biglietto integrato ordinario 100 minuti AMT/Trenitalia da € 1,60, biglietto GenovaPass da € 4,50).

Il biglietto è acquistabile a bordo, presso l'ufficio informazioni turistiche del Comune di Genova e presso l'emettitrice automatica AMT, entrambi ubicati al piano arrivi all'esterno dell'Aerostazione.

Il Flybus ha una frequenza di una corsa **ogni 15 minuti**, tra le 6:00 e le 22:00. 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. Il biglietto costa **6 euro** a tratta se acquistato a bordo del bus, nelle rivendite autorizzate, presso gli uffici IAT e presso le

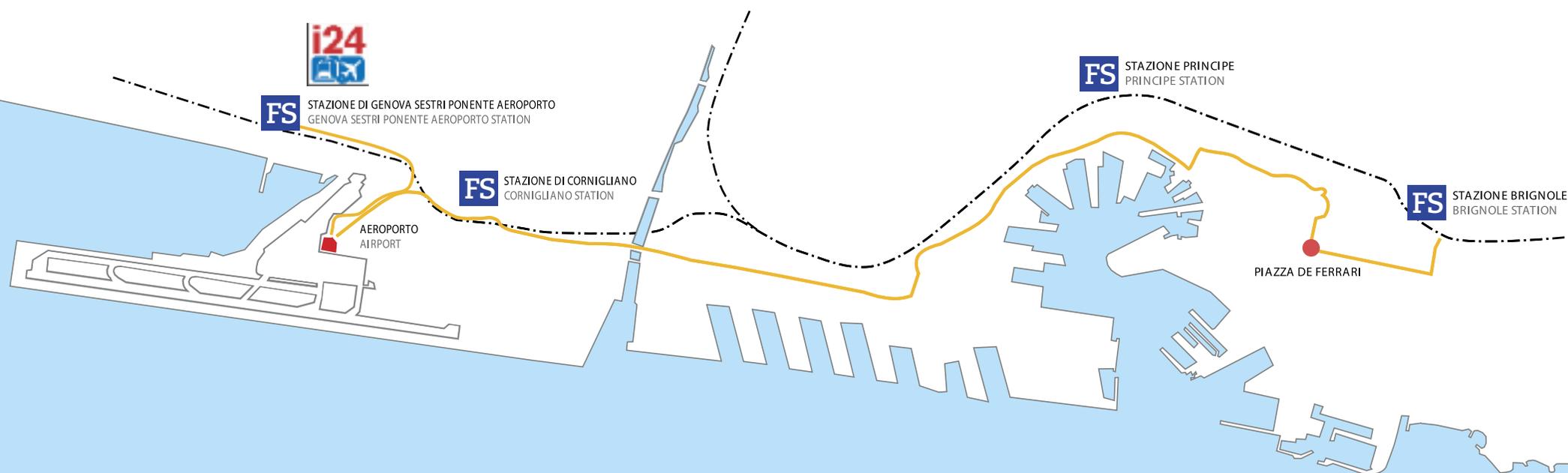
emettitrici automatiche. Il biglietto costa **5 euro se acquistato online**.

Il biglietto Volabus è valido anche 60 minuti sulla rete AMT (escluso Navebus).

**I bambini fino a quattro anni viaggiano gratis.**

Il servizio è effettuato **tutti i giorni** dalle 5:00 alle 00:20. Gli orari sono pubblicati sul sito dell'aeroporto, su quello AMT e nelle fermate. La fermata del Volabus si trova all'uscita della zona arrivi (piano terra), il percorso ha una durata di circa 30 minuti.

volabus



## 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. 4 persone € 6,00 a persona
- Aeroporto – Stazione Principe e viceversa min. 3 persone € 7,00 a persona
- Aeroporto – Stazione Brignole e viceversa (minimo 3 persone) € 8,00 a persona

È applicabile un supplemento festivo e notturno di € 1,00 a corsa.

**Le corse per pazienti e accompagnatori da e per l'Istituto Gaslini prevedono uno sconto del 15%.**

**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](http://www.5966.it) / [www.gexi.it](http://www.gexi.it) [www.prenotaxi.com](http://www.prenotaxi.com)

### Sono previsti i seguenti supplementi:

- Per ogni bagaglio (escluso il primo, se inferiore a 50 cm) € 0,50
- Per ogni bagaglio di dimensioni superiori a 100x60: € 3,00
- Per ogni passeggero: (esclusi i primi tre) € 2,50
- Per i servizi notturni (dalle ore 22.00 alle 06.00) € 2,50
- Per i festivi (dalle ore 06.00 alle 22.00) € 2,00
- Animali (esclusi cani guida) € 0,50
- Supplemento applicato quando il cliente richiede l'attesa (all'ora): € 24,00
- e se il taxi espressamente richiesto dal cliente non è il primo in ordine di partenza: € 2,00

(Sono escluse da questo supplemento le richieste per auto abilitate al trasporto persone diversamente abili, con aria condizionata e veicoli di piccole dimensioni).

## Autonoleggi

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

	Autovia +39 010 6502051		Locauto 010 6143056
	Avis 010 6507280		Maggiore 010 6512467
	Autoeuropa 010 6591536		Sicily by Car 010 6591536
	Europcar 010 6504881		Sixt 010 6512111
	Hertz 010 6512422		Winrent 010 6140046



- > **Area Kiss&Fly** con 70 posti auto, con ingresso poco prima del terminal.
- > **Parcheggio P1** con circa 800 posti auto, con ingresso di fronte al Tower Genova Airport Hotel.
- > **Parcheggio P2** "Lunga sosta", con circa 100 posti auto, con ingresso prima del Tower Genova Airport Hotel.
- > **Parcheggio moto e scooter coperto** a pagamento (all'interno del parcheggio P1, di fronte al terminal).
- > **Parcheggio moto e scooter gratuito** (fronte Tower Genova Airport Hotel).
- > **Parcheggio P5** parcheggio riservato ai bus e agli NCC.

**Contatti**

Telefono: +39 010 6015273

Email: [aeroporto.genova@quickparking.it](mailto:aeroporto.genova@quickparking.it)**Informazioni utili**

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.

**TELEPASS**

Nei parcheggi P1, P2 P5 e Kiss&Fly è possibile pagare con Telepass.

**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.aeroporto.genova.it](http://www.aeroporto.genova.it) o su [www.voladagenova.it](http://www.voladagenova.it)

**Utilizzando il servizio Telepass**

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!

I viaggiatori in partenza dal "Cristoforo Colombo", **se iscritti al programma MilleMiglia di Alitalia**, possono accumulare miglia parcheggiando in aeroporto. È sufficiente prenotare online la sosta nel parcheggio P1 e inserire il proprio codice MilleMiglia prima di effettuare il pagamento. In questo modo si riceverà 1 miglia per ogni euro speso.

**PAGAMENTO:** ON SITE ONLINE**PARCHEGGIO P1 (automobili)**

Sosta	Euro	Euro
Fino a 1 ora	3,00	3,00
Ogni ora o frazione aggiuntiva	3,00	3,00
Fino a 12 ore	15,00	15,00
Fino a 24 ore	30,00	21,00
Fino a 48 ore	60,00	42,00
3 giorni	65,00	45,00
4 giorni	70,00	49,00
Da 5 a 7 giorni	75,00	52,50
Per ogni giorno successivo	10,00	10,00

**PARCHEGGIO P2 LOW COST**

Sosta	Euro	Euro
Fino a un giorno	non d.	18,00
Per due giorni	non d.	25,00
Da 3 a 7 giorni	non d.	30,00
Per ogni giorno successivo	non d.	5,00

**PARCHEGGIO P1 (moto)**

Sosta	Euro	Euro
Da 21' a 1 ora	1,00	0,80
Ogni ora aggiuntiva	1,00	0,80
Tariffa massima giornaliera	5,00	4,00
Tariffa massima settimanale	28,00	22,40

**AREA KISS&FLY**

Sosta	Euro	Euro
Primi 20 minuti	gratis	non d.
Da 21' fino a 1 ora	5,00	non d.
Ogni ora o frazione aggiuntiva	5,00	non d.

Per esigenze informazioni e richieste di abbonamenti e convenzioni rivolgersi a: [aeroporto.genova@quickparking.it](mailto:aeroporto.genova@quickparking.it)

Il regolamento è esposto all'entrata del parcheggio.

Il personale alla cassa è a disposizione per chiarimenti e informazioni sulle modalità di pagamento.

**AEROSTAZIONE PASSEGGERI**

L'aerostazione è articolata su quattro livelli e dimensionata per un flusso orario di 1.500 passeggeri. Per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri sono disponibili cinque pontili mobili.

**SITO INTERNET**

[www.aeroportodigenova.it](http://www.aeroportodigenova.it)

**SOCIAL NETWORKS**

Facebook: aeroportogenova  
Twitter: @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.
- Ai controlli di sicurezza vi verrà chiesto di estrarre laptop, tablet e la busta con i liquidi: riponeteli in modo che siano facilmente accessibile: risparmierete tempo prezioso.
- In caso di lunghi scali può valere la pena portare con sé spazzolino e dentifricio (sempre nella busta dei liquidi) e magari un ricambio.

**AIR FRANCE** | [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)

Informazioni e prenotazioni: +39 02 38591272

**ALITALIA** | [www.alitalia.it](http://www.alitalia.it)

Informazioni e prenotazioni: 89 20 10

**BLU EXPRESS** | [www.blu-express.com](http://www.blu-express.com)

Informazioni e prenotazioni: +39 06 98956666

**BRITISH AIRWAYS** | [www.ba.com](http://www.ba.com)

Informazioni e prenotazioni: +39 02 69633602

**KLM ROYAL DUTCH AIRLINES** | [www.klm.com](http://www.klm.com)

Informazioni e prenotazioni: +39 02 38594998

**IBERIA** | [www.iberia.com](http://www.iberia.com)

Info e prenotazioni: 199 101 191

**LEVEL** | [www.flylevel.com](http://www.flylevel.com)

Info e prenotazioni: +34 931 224 500

**LUFTHANSA** | [www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com)

Informazioni e prenotazioni: +39 0 899 198 000

**RYANAIR** | [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)

Informazioni e prenotazioni: 895 589 5509

**S7 AIRLINES** | [www.s7.ru](http://www.s7.ru)

Informazioni e prenotazioni: +7(495)777-9999

**SAS** | [www.flysas.it](http://www.flysas.it)

Informazioni e prenotazioni: 199 259 104

**VOLOTEA** | [www.volotea.com](http://www.volotea.com)

Informazioni e prenotazioni: 895 895 4404

**VUELING** | [www.vueling.com](http://www.vueling.com)

Informazioni e prenotazioni: 895 895 3333



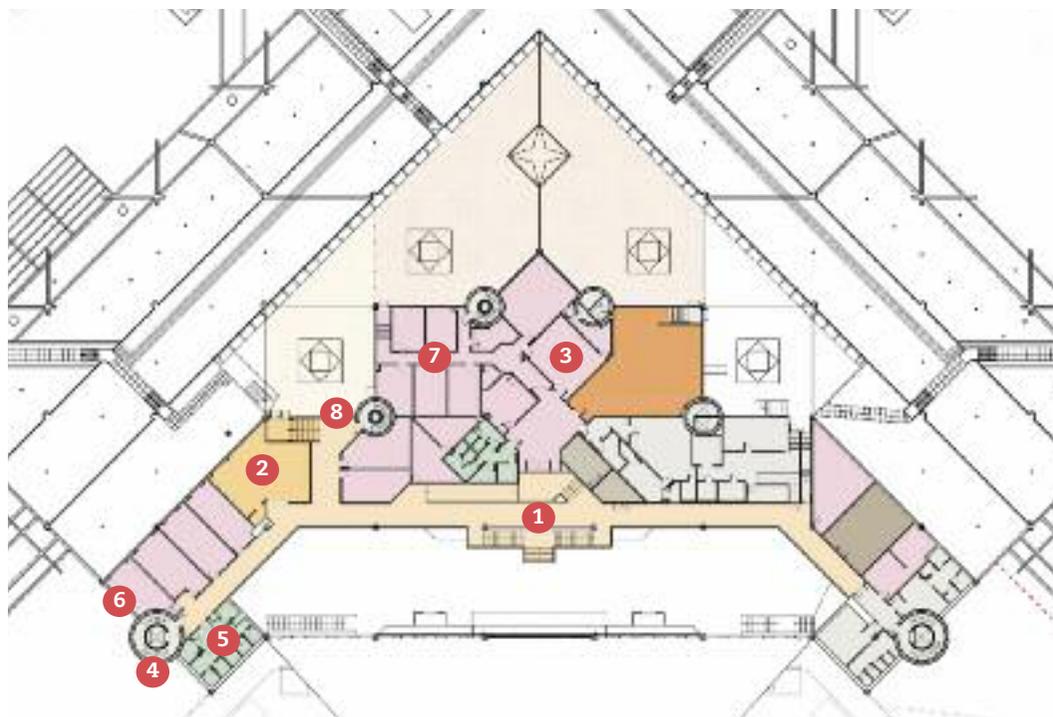
- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 1. Controllo doganale                              | 12. Informazioni turistiche         |
| 2. Sala riconsegna bagagli                         | 13. Bar "Dolce e Salato"            |
| 3. Ascensore                                       | 14. Bancomat                        |
| 4. Scala mobile per accesso piano partenze         | 15. Delta Aerotaxi                  |
| 5. Autonoleggi                                     | 16. Colonna di richiesta assistenza |
| 6. Controllo passaporti                            | 17. Fermata Volabus / i24           |
| 7. Pronto soccorso                                 | 18. Toilette                        |
| 8. Cassa parcheggio con operatore                  | 19. Lost&Found                      |
| 9. Cassa parcheggio automatica                     | 20. Abbeveratoio                    |
| 10. Rivenditore automatico biglietti Volabus e i24 | 21. Colonna di richiesta assistenza |
| 11. Rivenditore automatico biglietti del treno     | 22. 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)



- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Controllo di Sicurezza             | 12. Self check-in                                 |
| 2. Check-in                           | 13. Negozio Morando                               |
| 3. Bar ristorante "Caruggio eat&shop" | 14. Servizio avvolgi bagagli                      |
| 4. Duty Free                          | 15. Toilette / Nursery                            |
| 5. Ascensore                          | 16. Repacking area                                |
| 6. Scala da / per piano arrivi        | 17. Punti di ricarica                             |
| 7. Fast Track                         | 18. Abbeveratoio                                  |
| 8. Genova Lounge                      | 19. Colonna di richiesta assistenza               |
| 9. Biglietteria                       | 20. Punto di assistenza passeggeri con disabilità |
| 10. Sala Amica                        | 21. Tax free                                      |
| 11. Controllo passaporti              |   |

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)



1. Scale di accesso al piano partenze
2. Sala MSC
3. Sale meeting
4. Ascensore
5. Toilette
6. Scale di accesso al piano arrivi, piano partenze e uffici
7. Uffici Società di gestione
8. Ingresso terrazza panoramica "Caffè Pascucci Sky Terrace"

**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.

**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 (restituita al momento della riconsegna).

**AVVOLGIMENTO BAGAGLI**

Il servizio è ubicato al piano partenze di fronte all'area check-in.

**Orario di apertura:**

tutti i giorni dalle h. 5.00 alle 19.00

**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 internazionale che nazionale.

**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.

#### Sono inoltre inclusi:

- Check-in dedicato
- Snack e bevande calde e fredde
- Wi-fi dedicato ad alta velocità, senza registrazione né limiti di tempo
- Servizio Press Reader, per scaricare gratuitamente oltre 7.000 giornali e riviste da tutto il mondo sui tuoi dispositivi
- 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:

- Alitalia: Gold & Platinum Freccia Alata card
- Air France - KLM: Gold, Platinum & Petroleum Elite Plus card, Club 2000 card
- British Airways: Gold & Premier card

- Lufthansa: Senator card, HON circle
- Air Saving card
- Priority Pass:
- Ufirst

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](http://www.voladagenova.it)

#### TARIFFE D'ACCESSO:

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

**aperta dalle 5.30 alle 20.00**  
**Tel. +39 010 6015380**  
**fax +39 010 6015315**  
**[genovalounge@airport.genova.it](mailto:genovalounge@airport.genova.it)**

## Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

L'Aeroporto di Genova pone particolare attenzione alle esigenze degli utenti con disabilità. Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri 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

L'aerostazione è attrezzata con:

- Nel parcheggio centrale, a 50 metri dall'aerostazione, sono disponibili 20 posti auto riservati e gratuiti per le auto dei guidatori disabili. 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 P.R.M.

- 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 superiori 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 rotelle sia per i portatori di pacemaker.

I passeggeri che viaggiano in barella o su sedia a rotelle devono prenotare il posto almeno 36 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](http://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).

**Articoli non permessi nel bagaglio a mano**

- Tutti gli articoli non permessi nel bagaglio da stiva.
- Oggetti metallici da taglio o con punte (forbici, coltelli, limette da unghie, lamette, cacciaviti, posate, tagliacarte, aghi da cucito, utensili vari).
- Oggetti contundenti di qualsiasi genere.
- Armi giocattolo.
- Apparecchi elettronici ad effetto paralizzante neutralizzante mediante scarica elettrica.
- Liquidi e semi liquidi, gel, creme, paste e simili, eccetto 1000ml in parti da 100ml, nell'apposito sacchetto trasparente sigillabile.

**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)

**Liquidi**

È vietato il trasporto di liquidi e/o sostanze similari all'interno del bagaglio a mano, fatta eccezione la possibilità di portare, in un apposito sacchetto trasparente sigillabile (in vendita presso il punto Safe Bag Italia ubicato al piano partenze), contenitori di massimo 100ml, per un totale di 1 litro (1000ml) a passeggero. Il sacchetto dovrà essere presentato separatamente dal bagaglio a mano al momento dei controlli di sicurezza.

- 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](http://www.airport.genova.it/pesto)**

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.

**Dispositivi Medici**

Si consiglia di verificare preventivamente che 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. 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.

**Animali di piccola taglia**

Possono viaggiare in cabina in un contenitore adeguato con fondo impermeabile e assorbente. Il peso complessivo, compresa la gabbia, non deve superare gli 8 o 10 Kg, a seconda 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.

**Specie protette**

Gli uccelli, i pesci, le rane e le tartarughe terrestri possono essere introdotti in Italia solo se muniti del certificato di origine rilasciato dal paese di provenienza. Per le specie protette (pappagalli, tartarughe marine, pesci ornamentali) è necessario esibire il certificato CITES (autorizzazione all'esportazione). [www.cites.org](http://www.cites.org)

**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.

**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.**



**LO SAPEVI CHE...**  
Informazioni utili in caso di bagaglio

<p><b>È vietato portare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liquidi</li> <li>• liquidi</li> <li>• liquidi</li> <li>• liquidi</li> <li>• liquidi</li> <li>• liquidi</li> </ul>	<p><b>Le batterie al litio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le batterie al litio</li> </ul>	<p><b>Se la batteria si brucia o si surriscalda:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• può causare danni</li> </ul>	<p><b>NON</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non</li> <li>• non</li> <li>• non</li> <li>• non</li> <li>• non</li> <li>• non</li> </ul>
---	--	---	--

Le prestazioni dipendono anche da...

Per saperne di più sull'uso corretto del bagaglio da stiva, visitate il sito [www.easa.europa.eu](http://www.easa.europa.eu)

EASA ECAST ENAC





## 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
Negozi Andrea Morando	+39 010 6593785
Duty Free Shop	+39 010 6512574
Bar "Dolce e Salato"	+39 010 6015224
Caruggio Eat&Shop	+39 010 6015233
Wine Bar "Punto Perlage"	+39 010 6015338
Caffè Pascucci Sky Terrace	+39 392 071 8984
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. Aeroporto di Genova S.p.A. garantisce la risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.

#### Potete contattarci:

- > Con un'email all'indirizzo **ufficio.reclami@airport.genova.it**
- > Con un tweet al nostro profilo **@genovaeroporto**
- > Con un messaggio diretto alla nostra pagina Facebook: **www.facebook.com/aeroporto.genova/**
- > Per posta:  
Aeroporto di Genova S.p.A.  
Aerostazione Passeggeri  
Direzione Commerciale e Marketing  
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.

*Aeroporto di Genova S.p.A. guarantees an answer within 30 days of receipt of the card*

TAGLIARE / CUT

TAGLIARE / CUT

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.

**FAC-SIMILE**

\_\_\_\_\_  
NOME E COGNOME - NAME AND SURNAME

\_\_\_\_\_  
INDIRIZZO - ADDRESS

\_\_\_\_\_  
CAP - POSTCODE

\_\_\_\_\_  
CITTÀ - CITY

\_\_\_\_\_  
STATO - COUNTRY

\_\_\_\_\_  
TELEFONO - TELEPHONE

\_\_\_\_\_  
DATA DI INVIO - DATE SENT