

# AEROPORTO DI GENOVA



CARTA DEI SERVIZI

**2023**

*Guida al Passeggero*



GENOVA CITY AIRPORT





## Indice

### **L'aeroporto di Genova e La Qualità** 5

- L'impegno del C. Colombo per la Qualità 5
- Chi è Aeroporto di Genova S.p.A. 6
- I principi fondamentali del nostro impegno per l'ambiente 8
- Attività di rilevazione post lockdown Covid-19 10
- Carta dei Servizi 11

### **Guida dei Servizi** 20

- Come raggiungere l'Aeroporto C. Colombo 21
- Parcheggi 26
- Informazioni sui Voli e Turistiche 28
- L'aerostazione 30
- Servizi Aeroportuali Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto 36
- Servizi per passeggeri a ridotta mobilità 37
- Numeri Utili 42

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

- Suggerimenti e reclami** 43





# L'Aeroporto di Genova e la Qualità

L'impegno per la Qualità 5>

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

### **Gentile utente,**

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

L'obiettivo di questa pubblicazione è definire gli impegni e gli standard dei servizi offerti, migliorare il rapporto tra i fornitori e gli utenti dell'aeroporto; la Carta dei Servizi 2023 è la dimostrazione di tale impegno.

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

La informiamo che sono in corso importanti lavori di ammodernamento e ampliamento dell'aerostazione, che si concluderanno nella prima parte del 2024. Ci scusiamo in anticipo per ogni disagio che dovesse subire a causa di questi interventi, che ci porteranno ad avere entro i prossimi mesi un aeroporto più grande, più comodo e più accogliente. Alla fine di questo opuscolo troverà una cartolina che potrà essere utilizzata per comunicarci i suoi suggerimenti o presentare un reclamo. Potrà contattarci anche via e-mail all'indirizzo [ufficioreclami@airport.genova.it](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 @genovaeroporto.

Aeroporto di Genova S.p.A.



# Chi è Aeroporto di Genova S.p.A.

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

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

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

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

Nel 2020 è stato approvato da ENAC il progetto di ampliamento del terminal e l'ammodernamento dell'aerostazione esistente che porterà ad un sostanziale aumento delle aree dedicate ai passeggeri e un'espansione del sistema smistamento bagagli oltre che un significativo miglioramento dei livelli di servizio per i passeggeri. I lavori si sono avviati nel 2022 e termineranno, per fasi, entro il 2024.

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



La missione della Società si può riassumere nei seguenti obiettivi:

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

L'azionariato di Aeroporto di Genova S.p.A. è composto al 60% da Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale, al 25% dalla Camera di Commercio di Genova e al 15% da Aeroporti di Roma S.p.A.



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

### Eguaglianza e imparzialità

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

### Continuità

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

### Coinvolgimento

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

### Miglioramento

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



Sito web accessibile:  
[www.aeroporto.genova.it](http://www.aeroporto.genova.it)



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



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



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



# Il nostro impegno per l'ambiente e lo sviluppo

Per Aeroporto di Genova S.p.A. il rispetto per l'ambiente è sempre una priorità. Per questo nel 2022 la Società ha proseguito con le attività già identificate negli anni precedenti ed inserite nel Piano di Tutela Ambientale, concordato con ENAC.

## Consumare meno per ridurre l'impatto ambientale

Il principale obiettivo individuato negli anni precedenti e perseguito con una serie di iniziative, in parte concluse ed in parte ancora attive, consiste nella riduzione dei consumi energetici aeroportuali, con particolare riferimento a quelli elettrici che costituiscono oltre l'80% del totale. Nello specifico, nel corso del 2022, nonostante una significativa ripresa del traffico rispetto al 2021 (+98%), si è contenuta la crescita dei consumi elettrici al 2 %, che segue quanto registrato negli ultimi anni (- 24 % complessivamente di riduzione rispetto al 2019).

Come anticipato, per ottenere tali risultati si è proceduto alla progressiva sostituzione degli impianti di illuminazione (interni ed esterni) con apparati LED e all'attivazione di una nuova centrale frigorifera principale ad elevata efficienza, in sostituzione della precedente.

Nel corso degli anni precedenti sono inoltre terminati i lavori di realizzazione del nuovo impianto smistamento bagagli, tra le cui principali caratteristiche vi è l'utilizzo di motori elettrici a bassissimo consumo (circa 100 unità), il che ha contribuito al raggiungimento dell'ulteriore risultato positivo.

L'insieme di tali misure garantirà ulteriori effetti positivi anche negli anni a venire grazie anche alle prossime iniziative previste (tra cui si ricorda la sostituzione di alcune componenti delle facciate vetrate più esposte a sud con materiali più isolanti dal punto di vista termico e la progressiva introduzione di mezzi operativi ad alimentazione elettrica in sostituzione di quelli alimentati a combustibili fossili).





# Il nostro impegno per l'ambiente

L'impegno per la Qualità 9>

## La sfida della raccolta differenziata

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

Sono analogamente proseguite anche nel 2021 le altre attività di monitoraggio previste dal relativo Piano allegato al Decreto di Compatibilità Ambientale in osservanza del quale opera l'aeroporto.

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

## Un aeroporto più silenzioso e non inquinante

A seguito della definitiva approvazione ottenuta nel corso del 2019 dell'aggiornamento della zonizzazione acustica aeroportuale da parte della Commissione Aeroportuale ex. Artt. 5 e 6 del D.M. 31.10.97, anche nel corso del 2021 sono state effettuate le previste rilevazioni circa il rumore e la qualità dell'aria.

I dati ottenuti hanno confermato i risultati degli anni precedenti, in termini di osservanza dei limiti previsti e di assenza totale di impatto acustico significativo su aree residenziali.



# Il nostro impegno per l'ambiente

## Un aeroporto in via di trasformazione

Il 2022 ha visto avviare una serie di importanti interventi di sviluppo e di ammodernamento dello scalo, in accordo alla pianificazione prevista negli anni precedenti.

In particolare, nei primi mesi del 2022, è stata completamente riqualficata la pista di volo (era stata oggetto di un medesimo intervento nel 2001), assicurando così un prolungamento della vita utile dell'infrastruttura e il rientro da alcune non conformità rilevate in sede di certificazione.

Nel mese di giugno 2022 è stata inaugurata una nuova sala di imbarco, destinata prevalentemente ai passeggeri in partenza verso destinazioni internazionali. La nuova area è stata realizzata con caratteristiche architettoniche in linea con quanto previsto dal progetto di riqualfica del terminal passeggeri (vedere punto successivo) ed assicurerà adeguati standard di servizio ai passeggeri in partenza.

Nel corso del 2022 si sono, in parallelo, avviati i lavori di ampliamento e ristrutturazione del terminal passeggeri, in accordo ad un progetto approvato nel corso degli anni precedenti. Si sono in particolare avviate le lavorazioni propedeutiche alla realizzazione delle fondazioni profonde e, successivamente, si è proceduto alla realizzazione delle medesime fondazioni così come si sono programmati i primi interventi di riqualficazione interna dell'edificio.

Le lavorazioni proseguiranno, secondo un dettagliato programma per fasi, per tutto il 2023 e per parte del 2024, assicurando un rilascio delle varie aree una volta completate, al fine di offrire un livello di servizio sempre più elevato ai passeggeri. Allo stesso modo, l'esecuzione stessa dei lavori potrebbe portare a marginali disagi ai viaggiatori, in termini di spazi disponibili e servizi limitati. Come già avvenuto in passato per altri interventi di minore entità, sarà cura di Aeroporto di Genova SpA assicurare la massima limitazione di tali disagi e garantire una efficace supervisione delle attività, tenendo in debita considerazione le esigenze dei viaggiatori e la regolarità delle operazioni.

## Post lockdown Covid-19

A partire dalla primavera 2020 si sono attivati diversi interventi finalizzati al contenimento della pandemia e le misure sono state adottate sulla base della specificità del terminal passeggeri, delle sue caratteristiche tecniche, funzionali e sulla base del traffico.

In funzione dell'evoluzione della situazione e sulla base delle indicazioni normative pervenute dagli Enti competenti, le misure di contenimento sono state progressivamente attenuate nel corso del 2022, assicurando un graduale ritorno alle condizioni di normalità.

Sono ancora a disposizione dispenser eroganti soluzioni disinfettanti, presso le aree di imbarco e presso le rimanenti aree a uso pubblico e privato.

Allo stesso modo, sono ancora presenti gli schermi parafuoco su tutte le postazioni aperte al pubblico (check in, biglietteria, imbarchi).

# Carta dei Servizi



## CARTA DEI SERVIZI

Indicatori di qualità	12
Sicurezza del viaggio	12
Regolarità e puntualità del servizio	13
Pulizia e condizioni igieniche	13
Comfort nella permanenza in aeroporto	14
Servizi aggiuntivi	14
Informazione alla clientela	15
Servizi di sportello/varco	16
Integrazione modale	16
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	17

## Indicatori di Qualità

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

La Carta dei Servizi presenta 34 indicatori raggruppati in 10 “fattori di qualità”, ai quali si aggiungono 16 indicatori dedicati ai passeggeri 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%.

Per quanto riguarda le performance quantitative, il tempo di attesa al check-in è migliorato rispetto all’anno precedente, mentre i tempi di attesa del primo e dell’ultimo bagaglio sono leggermente peggiorati rispetto all’anno precedente per la ripresa del traffico post pandemia.

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 2022.
- Nella quarta colonna l’obiettivo del 2023.

Campione di indagine 1.005 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.

I risultati 2022 degli indicatori di qualità risentono ancora parzialmente della distorsione del campione di passeggeri intervistati e della contrazione del traffico a causa della pandemia Covid 19.

## Sicurezza del viaggio

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

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100%	98%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	98%

## Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità e puntualità dei servizi in aeroporto migliora rispetto all'anno precedente, seppur la gestione complessiva dei voli continui a risentire dei ritardi dei voli provenienti dagli hub più congestionati.

I tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio migliorano rispetto i tempi registrati pre pandemia grazie alle azioni correttive e di monitoraggio del processo attuate dal Gestore in collaborazione con il nuovo fornitore del servizio.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali /Tot voli in partenza	48,06 %	70%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati /1.000 pax in partenza	0,25 ‰	0,30 ‰
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato nel 90% dei casi	14'47"	15'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato nel 90% dei casi	17'04"	18'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	3'02"	04'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	97%

## Pulizia e Condizioni Igieniche

La soddisfazione per le pulizie del terminal e delle toilette confermano risultati positivi anche per il 2022.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	95%	95%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99%	96%

## Comfort nella permanenza in aeroporto

La soddisfazione per il comfort complessivo dell'aerostazione registra la piena soddisfazione dei passeggeri, anche considerata la messa a disposizione della nuova sala di imbarco. L'avvio dei cantieri all'interno del terminal per i lavori d'ampliamento inciderà probabilmente sui risultati del 2023 in particolare sull'efficienza dei sistemi trasferimento verticale passeggeri e sulla messa a disposizione di spazi, sedute ed attività commerciali.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98%	97%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	99%	95%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	99%	95%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97%	96%

## Servizi aggiuntivi

La soddisfazione per il wi-fi all'interno dell'aerostazione, che rappresenta un servizio molto richiesto ed apprezzato dai passeggeri, nel 2022 registra ottime performance. 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 nelle nuove sedute che saranno installate nel 2023.

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 (grazie a nuovi 5.000mq).

Con riferimento alla Sala per i fumatori il dato risente della chiusura ad ottobre 2022 della terrazza panoramica del secondo piano in cui era stata creata l'area dedicata ai fumatori.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	94%	94%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni	% pax soddisfatti	86%	91%
Apertura dell'aeroporto	nelle rispettive aree	100%	97%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	24%	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	92%	85%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	97%	85%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	96%	97%

## Informazione alla clientela

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

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99%	96%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	99%	97%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99%	96,5%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	100%	97%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	100%	96,5%

### Servizi di sportello/varco

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

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	94%	95%
Tempo di attesa al check in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	11'34"	12'30"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	96%	96,5%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	03'58"	05'50"
Percezione del tempo di attesa ai controlli passaporti	% pax soddisfatti	94%	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 2022 la soddisfazione rispetto ai collegamenti città/aeroporto è cresciuta. La percezione sulla segnaletica esterna si mantiene su buoni livelli nonostante la presenza dei cantieri nelle aree esterne che hanno comportato modifiche alla viabilità e alle aree esterne.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	95%	96%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	92%	92%



## Passeggeri a ridotta mobilità

Il servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità ha confermato anche per il 2022 eccellenti livelli di soddisfazione e la percezione sul servizio offerto in termini di cortesia e professionalità del personale continua a registrare un dato estremamente positivo. La formazione degli addetti all'Assistenza PRM è aggiornata continuamente nel rispetto di quanto previsto dal Reg. (CE) 1107/2006.

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	99%	96%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	97%
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	99%	97%
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	99%	97%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99%	97%
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	99%	97,5%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	99%	0,012%

### Tempi di attesa di Passeggeri in partenza

All'esterno dell'aerostazione, vicino alle porte d'ingresso del piano arrivi e partenze è presente una colonnina videocitofonica per la chiamata del personale per richiedere l'assistenza. I tempi registrati nel 2022 sono riferiti al momento in cui viene presa in carico l'assistenza per procedere alle sale d'imbarco. Il primo contatto avviene direttamente ai banchi accettazione e l'accomodamento in sala amica e presso gli spazi dedicati è pressoché immediato. I tempi d'intervento registrati alle colonnine si attestano in circa 5'00" ma gli interventi sono numeralmente bassi e quindi poco significativi anche se a livelli di eccellenza.

PRM Prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	28'07"	15'00"
PRM NON Prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	16'09"	16'00"

### Tempi di attesa dei passeggeri in arrivo

PRM Prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'10"	3'30"
PRM NON Prenotati	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'00"	06'00"

## Evidenze monitoraggio

La percezione del servizio erogato si conferma su livelli di eccellenza

Indicatore	Unità misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	99%	95%
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	97%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	97%



# lamialiguria



## GUIDA AI SERVIZI

Come raggiungere l'Aeroporto	21
Parcheggi	26
Informazioni sui voli e turistiche	28
L'aerostazione	30
Servizi Aeroportuali	33
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	37
In viaggio	38
Informazioni & Numeri utili	40

# Come raggiungere l'Aeroporto C. Colombo in auto

Guida ai Servizi **21**>



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

## In Autostrada:

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

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

## PRINCIPALI DISTANZE STRADALI (km)

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



## Rete Stradale Urbana

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

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

# Arrivare in Aeroporto in treno e in bus

La stazione ferroviaria più vicina è quella di "Genova Sestri Ponente Aeroporto" raggiungibile con **shuttle "Airlink"** di AMT, la fermata della navetta circolare si trova sul lato mare della stazione, raggiungibile attraverso una passerella ben segnalata, 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 servizio Airlink è inoltre utilizzabile con biglietto del treno con origine/destinazione "Genova Aeroporto C. Colombo" (solo per viaggio da/per stazioni fuori dall'area metropolitana di Genova. Il servizio Airlink 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

Guida ai Servizi **23**>

## 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 5:30 alle 23:30. 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.

**Servizio Clienti: 848 000 030** (addebito ripartito) - [www.amt.genova.it](http://www.amt.genova.it)

**volabus**



**FS** STAZIONE PRINCIPE  
PRINCIPE STATION

**FS** STAZIONE BRIGNOLE  
BRIGNOLE STATION

PIAZZA DE FERRARI

# 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.**

**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)**

## 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%.**

## Sono previsti i seguenti supplementi:

- Per ogni bagaglio € 0,50  
(escluso il primo, se inferiore a 50 cm)
- Per ogni bagaglio di dimensioni superiori a 100x60: € 3,00
- Per ogni passeggero: € 2,50  
(esclusi i primi tre)
- Per i servizi notturni € 2,50  
(dalle ore 22.00 alle 06.00)
- Per i festivi € 2,00  
(dalle ore 06.00 alle 22.00)
- 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).





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



**Autovia** +39 199240612  
[www.autovia.it](http://www.autovia.it)



**Hertz** +39 010 6512422  
[www.hertz.it](http://www.hertz.it)



**Sixt** +39 02 94757979  
[www.sixt.it](http://www.sixt.it)



**Avis** +39 010 6507280  
[www.avisautonoleggio.it](http://www.avisautonoleggio.it)



**Budget** +39 010 6507280  
[www.budgetautonoleggio.it](http://www.budgetautonoleggio.it)



**Maggiore** +39 010 6512467  
[www.maggiore.it](http://www.maggiore.it)



**Europcar** +39 010 6504881  
[www.europcar.it](http://www.europcar.it)



**Locauto** +39 010 504881  
[www.europcar.it](http://www.europcar.it)



**Enterprise** +39 010 6143056  
[www.enterpriserentcar.it](http://www.enterpriserentcar.it)



**Drivalia** +39 010 6140046  
[www.drivalia.it](http://www.drivalia.it)



**Sicily by car**  
+39 010 6591536  
[www.sbc.it](http://www.sbc.it)

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

### Informazioni utili

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

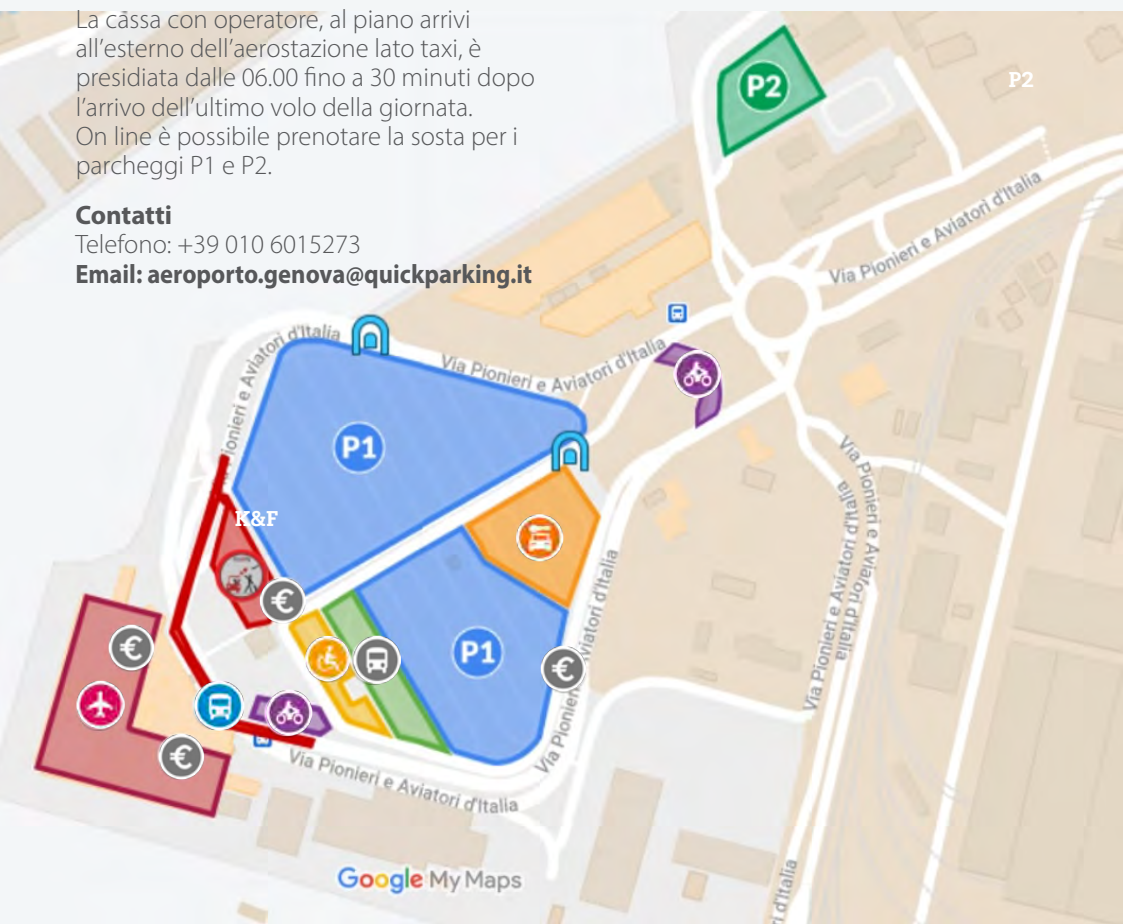
A causa della riduzione del traffico, l'operatività dei servizi potrebbe essere soggetta a modifiche e riduzioni. Si raccomanda di verificare gli aggiornamenti sul sito dell'Aeroporto di Genova o presso gli altri canali di informazione dello scalo.

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.

### Contatti

Telefono: +39 010 6015273

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



## 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)**

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!

## 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 36 ore	48,00	33,60
Fino a 48 ore	60,00	42,00
3 giorni	65,00	45,50
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 1 giorno	non d.	18,00
Fino a 1 giorno e mezzo	non d.	21,00
Per 2 giorni	non d.	25,00
Per 3 giorni	non d.	30,00
Per ogni giorno successivo	non d.	5,00

### PARCHEGGIO AUTOBUS

Sosta	Euro	Euro
Fino a 1ora	5,00	non d.
Tariffa massima giornaliera	40,00	non d.

### PARCHEGGIO P1 (moto)

Sosta	Euro	Euro
Fino 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 20' 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 maglionicino 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 accessibili: 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.



**ITA AIRWAYS** | [www.italyair.com](http://www.italyair.com)

Informazioni e prenotazioni: 893 49 0 49



**KLM ROYAL DUTCH AIRLINES** |

[www.klm.com](http://www.klm.com)

Informazioni e prenotazioni: +39 02 38594998



**AIRDOLOMITI** | [www.airdolomiti.it](http://www.airdolomiti.it)

Informazioni e prenotazioni: +39 045 2886140



**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



**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



**WIZZ AIR** | [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com)

Informazioni e prenotazioni: 895 895 4416



**ALBAWINGS** | [www.albawings.com](http://www.albawings.com)

Informazioni e prenotazioni: +355 (0)45800100



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



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

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

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



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

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



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



## **BIGLIETTERIA**

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

### **Orario di apertura:**

tutti i giorni dalle 5.00 alle 19.00.

## **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).

## **POSTAZIONI DI RICARICA DISPOSITIVI ELETTRONICI**

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

## **RIMBORSO IVA**

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



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

**aperta dalle 5.30 alle 19.00**

**Tel. +39 010 6015380**

**fax +39 010 6015315**

**genovalounge@airport.genova.it**

### Sono inoltre inclusi:

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

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

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

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

L'accesso alla Genova Lounge è acquistabile in biglietteria e sul sito [www.voladagenova.it](http://www.voladagenova.it)

### TARIFE D'ACCESSO:

Ingresso singolo: 18 euro a persona

Carnet 5 ingressi: 72 euro

Abbonamento annuale: 199 euro

Bambini fino a 2 anni di età: gratis





## Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto

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

## PRIMA DEL VOLO

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

## LA PREPARAZIONE DEL VIAGGIO

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

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

## VISITARE L'AEROPORTO PRIMA DEL VOLO

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

**autismo@airport.genova.it**

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



# Servizi per passeggeri 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).

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

**Articoli non permessi nel bagaglio a mano**

- 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)

- 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)**

---

## Liquidi

È vietato il trasporto di liquidi e/o sostanze simili 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.

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

## Bagaglio da stiva

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le regole per il trasporto del bagaglio da stiva. Il bagaglio non deve superare il numero o il peso massimo consentito per il trasporto determinato dalla classe di servizio e riportato sul biglietto. Nel caso il bagaglio superi i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del "biglietto eccedenza" presso la biglietteria. 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.

### 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 sulle batterie al litio

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

La tua sicurezza dipende anche da TE

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







## **Animali di piccola taglia**

Possono viaggiare in cabina in un contenitore adeguato con fondo impermeabile e assorbente. Il peso complessivo, 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.

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

## **Animali nella stiva**

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



# Numeri utili



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

<b>Polizia</b>	<b>+39 010 6015245</b>
<b>Dogana</b>	<b>+39 010 6015257</b>
<b>Guardia di Finanza</b>	<b>+39 010 6015340</b>
<b>Polizia di Frontiera</b>	<b>+39 010 659671</b>

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



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

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



## Cartolina per suggerimenti e reclami Suggestions and complaints card

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

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

TAGLIARE / CUT

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

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

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

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

FAC-SIMILE

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

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

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

\_\_\_\_\_  
CITTÀ - CITY

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

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

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