



# Treviso Airport

**CARTA e GUIDA  
SERVIZI 2023**

**AIRPORT CHARTER  
AND SERVICES  
GUIDE 2023**





Gentile ospite,

AER TRE S.p.A. ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi dell'aeroporto 2023, una guida utile a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dall'aeroporto Antonio Canova di Treviso.

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

Nella prima parte potrai trovare una breve introduzione su AER TRE S.p.A., alcuni dati sul traffico del 2022, una sezione dedicata alle tematiche ambientali e un paragrafo dedicato alle misure di salute e sicurezza adottate dall'aeroporto a seguito della pandemia da Covid-19.

Nella seconda sezione del documento verranno presentati i livelli di servizio raggiunti nel 2022 e gli obiettivi fissati per il 2023 degli indicatori di qualità e degli indicatori PRM.

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

*Dear Guest,*

*AER TRE S.p.A. presents the Service Charter 2023 and the Airport Service Guide, which is useful for all passengers arriving at and departing from Treviso Antonio Canova airport.*

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

*The first part gives a brief introduction to AER TRE S.p.A., some traffic data for 2022, a section dedicated to environmental issues, and a paragraph on the health and safety measures taken by the Airport following the Covid-19 pandemic.*

*The second section presents the service levels achieved in 2022, and the targets set for 2023 of the quality and PRM indicators.*

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



# Sommario

## L'aeroporto Antonio Canova

Chi siamo: AER TRE S.p.A.	8
I dati di traffico 2022	8
Il nostro impegno per l'ambiente	10
Sicuri di viaggiare sicuri	12

## Carta dei servizi 2023

Qualità	18
Indicatori passeggeri PRM	24

## Guida ai servizi 2023

Come arrivare	30
Parcheggi	34
Mappe dell'aeroporto	36
Informazioni utili per passeggeri in partenza	40
Informazioni utili per passeggeri in arrivo	44
Bagagli	46
Assistenza ai passeggeri	50
Compagnie aeree	54
Comunicazione con i passeggeri	56
Numeri utili	68

# Summary

## Antonio Canova Airport

<i>About us: AER TRE S.p.A.</i>	9
<i>2022 traffic data</i>	9
<i>Our commitment to the environment</i>	11
<i>Safe and secure travel</i>	13

## Service Charter 2023

<i>Quality</i>	19
<i>PRM-passenger indicators</i>	24

## Services Guide 2023

<i>How to reach the Airport</i>	31
<i>Car Parks</i>	34
<i>Airport Maps</i>	37
<i>Useful information for passengers departing</i>	41
<i>Useful information for passengers arriving</i>	45
<i>Baggage</i>	47
<i>Passenger assistance</i>	51
<i>Airlines</i>	55
<i>Communication with passengers</i>	57
<i>Useful numbers</i>	69



# L'aeroporto Antonio Canova

## *Antonio Canova Airport*



## Chi siamo: AER TRE S.p.A.

Dal 1996 l'aeroporto Antonio Canova di Treviso è parte del Sistema Aeroportuale di Venezia; Save S.p.A., la società che gestisce l'aeroporto Marco Polo di Venezia, è infatti il principale azionista di AERTRE di cui detiene l'80% del capitale. Il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'Enac, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato.

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

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

## I dati di traffico 2022

Lo scalo di Treviso ha gestito oltre 2,6 milioni di passeggeri da inizio anno, con un recupero dell'81% dei flussi del 2019.

Per tutto il periodo estivo, lo scalo ha conseguito un volume medio di 250.000 passeggeri al mese. Una crescita alimentata dagli investimenti sullo scalo di Ryanair (che nel 2021 ha inaugurato una sua base operativa stabile con 2 aeromobili) e Wizz Air, che insieme garantiscono l'offerta di un vasto network di destinazioni "punto a punto".

Ryanair ha registrato oltre 2,2 milioni di passeggeri nel corso del 2022 (81% del traffico rispetto al 2019). Wizz Air ha movimentato oltre 400mila passeggeri, in linea con il 2019.

I principali mercati internazionali nel corso del 2022 sono stati Romania (320mila passeggeri) e Spagna (307mila). L'89% dei passeggeri ha viaggiato su destinazioni internazionali; i passeggeri su destinazioni domestiche sono stati 284mila.

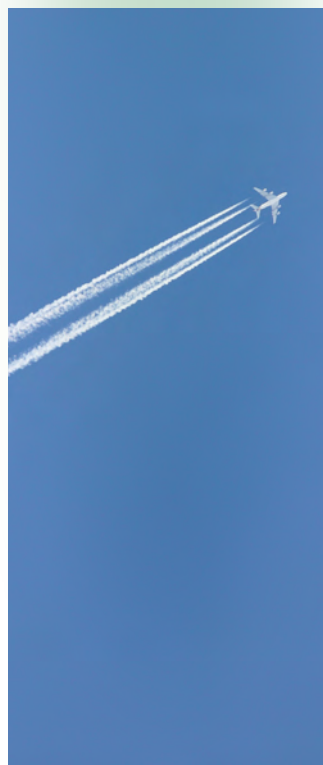
Principali rotte nel corso del 2022 sono state Bruxelles, Bucarest, Tirana, Lamezia Terme e Parigi.

## About us: AER TRE S.p.A.

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

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

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



## 2022 traffic data

Treviso Airport served over 2.6 million passengers since the beginning of the year, recovering 81% of its passenger volume of 2019.

Throughout the summer period, the airport averaged 250,000 flying customers per month. Growth was bolstered by investments in the airport by Ryanair (which opened its own permanent operational base with 2 aircraft in 2021) and Wizz Air, which together ensure that a vast network of point-to-point destinations is provided.

Ryanair recorded over 2.2 million passengers in 2022 (81% of 2019 traffic). Wizz Air flew more than 400 thousand customers, in line with 2019 figures.

The main international markets in 2022 were Romania (320,000 passengers) and Spain (307,000). Eighty nine percent of passengers travelled to international destinations, while those to Italian airports amounted to 284,000.

The main routes in 2022 were Brussels, Bucharest, Tirana, Lamezia Terme and Paris.



## Il nostro impegno per l'ambiente

L'attività di gestore aeroportuale presso lo scalo di Treviso viene espletata con particolare attenzione al servizio non solo al cliente ma anche all'ambiente. Sono infatti numerose le attività di controllo e tutela ambientale che la società ha avviato nel corso degli ultimi anni e che oggi la rendono un riferimento per quanto riguarda la sostenibilità e compatibilità ambientale dell'attività aeroportuale.

In particolare Aertre è accreditata al livello 3+ Neutrality secondo lo standard internazionale Airport Carbon Accreditation, il programma di certificazione dell'Airport Council International specifico per gli aeroporti impegnati nella diminuzione della Carbon Footprint.

[Per maggiori informazioni](#)

## Our commitment to the environment

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

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

[For more information](#)



## Sicuri di viaggiare sicuri

Salute e sicurezza sanitaria sono i due temi su cui l'aeroporto di Treviso ha mantenuto il focus nel 2022 a seguito della pandemia, anche successivamente alla dichiarazione di fine dello stato di emergenza del 31 marzo 2022.

Il Canova è un aeroporto capace di gestire emergenze sanitarie di voli a rischio grazie ad un locale per trattare casi infetti o sospetti tali.

Il Servizio Sanitario Aeroportuale è caratterizzato dalla presenza di personale medico e paramedico per tutto il tempo di apertura del terminal, ovvero dalle 5:00 alle 24:00. Il servizio garantisce assistenza in caso di passeggeri sintomatici.

Tutte le procedure di sicurezza implementate sono conformi alle raccomandazioni pubblicate da EASA, ENAC, ACI, Dpcm, OMS, Istituto Superiore di Sanità e Ministero della Salute.

Le azioni di monitoraggio e contenimento mantenute nel tempo hanno permesso di garantire un efficace contenimento dei casi tra i dipendenti AerTre.

Sono stati condivisi tra tutti gli operatori aeroportuali protocolli di pulizie e protocolli operativi al fine di ridurre il rischio di contagio, mantenendone alcuni anche post-emergenza.

AerTre ha definito, fin dall'inizio della fase emergenziale, un protocollo che prevede:

- pulizia degli ambienti giornaliera con prodotti disinfettanti (ipoclorito di sodio ed etanolo) in adeguata concentrazione;
- disinfezione dei presidi operativi con

atomizzatore e utilizzo di prodotti sanificanti concentrati su tutte le superfici;

- disinfezione immediata di tutti gli ambienti ove abbia soggiornato un caso conclamato di contagio;
- regolazione del massimo carico di aria ricircolata negli impianti di aerazione forzata. Nella gestione della climatizzazione si pone particolare attenzione a tutte le operazioni di manutenzione.

Tutti i mezzi destinati al trasporto di passeggeri (ambulift, bus interpista, pulmini) vengono sanificati con frequenza mensile con sistema fotocatalitico da parte di Azienda specializzata. Nel caso di presenza di passeggero positivo viene aggiunta sanificazione con nebulizzazione specifica.

Le attività di sanificazione sono svolte da personale formato secondo protocolli definiti e certificati.

Ulteriori misure adottate per diminuire il rischio di contagio sono:

- trattamento degli ambienti e delle superfici di contatto con tecnologia fotocatalitica REair che ha un effetto duraturo anti Coronavirus e rigenera anche l'aria e l'ambiente; in particolare il trattamento viene eseguito mensilmente sulle sedie a rotelle utilizzate dai passeggeri PRM;
- applicazione di pellicole virucide e antibatteriche sulle principali superfici di contatto (es. lettori di carte di imbarco, tutti i banchi check-in, tutti i banchi gate).

AerTre, per garantire il massimo distanziamento possibile in terminal e per gestire la contemporanea presenza di

## Safe and secure travel

Health and security are the two topics Treviso Airport has kept its focus on in 2022 following the pandemic, also after the declaration of the end of the state of emergency on 31 March 2022.

Treviso is an airport that capably handles health emergencies of flights at risk, with a room to treat infected or suspected infected cases.

The Airport Health Service has medical and paramedical staff throughout the opening time of the terminal, i.e. from 5 am to midnight. The service provides assistance in the event of hyperthermic passengers.

All the safety procedures implemented comply with the recommendations of EASA, ENAC, ACI, ministerial decrees, WHO, the National Health Institute and the Ministry of Health.

Monitoring and containment actions maintained over time have ensured an effective containment of cases among AerTre employees.

Cleaning and operating protocols were shared among all airport operators (handlers, sub-concessionaires, security personnel, etc.) in order to reduce the risk of contagion, with some being maintained also post-emergency.

From the onset of the emergency, AerTre defined a protocol that provides for:

- daily indoor-space cleaning with disinfectants (sodium hypochlorite and ethanol) in suitable concentrations;
- disinfection of operating equipment with atomizer and use of concentrated

sanitizing products on all surfaces;

- immediate disinfection of all workplaces in cases of confirmed infection;
- regulation of the maximum recirculated air flow in forced ventilation systems. In air-conditioning management, special attention is paid to all maintenance operations.

All vehicles used for passenger transport (ambulifts, runway buses, minibuses) sanitised monthly with a photocatalytic system by a specialist company. When a passenger was found positive, added sanitisation with a specific mist.

Sanitation tasks are performed by personnel trained to defined and certified protocols.

Additional measures taken to decrease the risk of infection are:

- treatment of rooms and contact surfaces with REair photocatalytic technology, which has a lasting anti-coronavirus effect and also regenerates the air and environment; in particular, the treatment is carried out monthly on the wheelchairs used by passengers with reduced mobility (PRM);
- application of virucidal and antibacterial films on the main contact surfaces (e.g. boarding-card readers, all check-in counters, all gate counters).

To ensure the maximum possible spacing between terminals and to manage the simultaneous presence of people, AerTre has implemented:

- operators accessing via the door at the East normal staircase as well as via the



persone ha messo in atto quanto segue:

- operatori in accesso dalla porta delle scale fisse Est, oltre che dalla porta scorrevole Est;
- area del curb da utilizzare come polmone in caso di affollamento degli
- spazi al piano primo;
- area del curb fronte arrivi come spazio polmone per ricongiungimento passeggeri ed accompagnatori.

In accordo con gli Enti preposti alla sorveglianza sanitaria (USMAF, ASL) sono stati redatti protocolli e procedure per la gestione di eventuali casi critici, sia per quanto riguarda i passeggeri che per quanto riguarda operatori e dipendenti.

AerTre al fine di garantire il distanziamento sociale:

- ha predisposto dei layout di accodamento ottimizzati evidenziati con segnaletica orizzontale e verticale presso le aree di possibile assembramento quali check-in, controlli security, gate, nastri di riconsegna bagagli;
- prevede l'utilizzo preferenziali di gate

che siano tra loro opposti per piano, nel limite della capienza dell'aeroporto.

Ulteriori misure adottate per diminuire il rischio di contagio sono:

- installazione di numerosi e diffusi dispenser di disinfettante per i passeggeri nel terminal;
- installazione di schermi protettivi in plexiglass per separare operatori dei check-in e gate dai passeggeri;
- utilizzo di camici monouso e occhiali per il personale che presta servizio PRM.

All'interno del terminal le misure di prevenzione del contagio vengono trasmesse con messaggi esplicativi sui fids.

*East sliding door;*

- *Curb area to be used as a buffer in case of crowding of the areas on the first floor;*
- *curb area outside Arrivals as a buffer area for passengers and accompanying persons to meet.*

*In agreement with the health surveillance bodies (Maritime, Air and Border Health Office, and Local Health Authorities), protocols and procedures have been drawn up for managing any critical cases involving passengers, operators and employees.*

*To ensure social distancing, AerTre:*

- *has set up optimized queuing layouts with horizontal and vertical signage in areas of possible congestion such as check-in, security checks, gates and baggage carousels;*
- *applies preferential use of gates that are opposite each other per floor, within the capacity of the Airport.*

*Additional measures taken to decrease the risk of infection include:*

- *installation of numerous and*

*widespread disinfectant dispensers in the Terminal for passengers;*

- *installation of Plexiglas screens to separate check-in and gate operators from passengers;*
- *use of disposable gowns and visors for the personnel who provide the air-side PRM (persons with reduced mobility) service.*

*Inside the terminal, infection prevention measures are conveyed with information given on the FIDS (Flight Information Display Systems).*





# **Carta dei servizi 2023**

# ***Service Charter 2023***

## Qualità

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

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

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

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori qualità e 16 indicatori relativi ai servizi PRM individuati e concordati con Enac, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi. Alcune delle attività monitorate nella Carta dei Servizi sono erogate del tutto o in parte da enti terzi.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> <b>TRAVEL SAFETY</b>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of the security-screening service for passengers and hand luggage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,4
	<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> <b>PERSONAL AND PROPERTY SECURITY</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property security at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0
<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b> <b>SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY</b>	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall punctuality of flights</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% of on-time flights out of total departing flights</i>	64,31	68,0
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total misdirected departing baggage (not returned to the baggage-claim belt at the destination airport) pertaining to the airport</i>	N. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza <i>No. of baggage items not delivered at destination airport/1,000 departing passengers</i>	0,02‰	0,028‰
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of first bag from aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of first bag in 90% of cases</i>	00:16:00	00:15:00
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of last bag from aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of last bag in 90% of cases</i>	00:22:00	00:20:00
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	00:02:00	00:02:00
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0

## Quality

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

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

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

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



Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> <b>CLEANLINESS AND HYGIENE</b>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6	98,2
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> <b>COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT</b>	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8	97,0
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passenger-transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,7	97,0
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,5
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of overall comfort level at the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	91,6
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> <b>SUPPLEMENTARY SERVICES</b>	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity in the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	76,2	85,0
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of mobile/laptop charging stations in public areas, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,5
	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of opening hours of cafés and restaurants with airport opening hours</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving/departing passenger flights compatible with café opening hours in respective areas</i>	94,2	97,0
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	na	na
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free drinking water dispensers, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	96,0
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole <i>Perception of availability/quality/price of newsstand shops</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/price of cafés and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,2	82,6
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of availability of stocked drinks/snacks machines, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,7	97,0

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b> <b>INFORMATION FOR CUSTOMERS</b>	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and up-to-date website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,9	97,2
	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi <i>Perception of effectiveness of operational information points</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	97,5
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signage, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0
<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO</b> <b>COUNTER / GATE SERVICES</b>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	97,5
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:11:45	00:12:00
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	97,0
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:09:00	00:09:50
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b> <b>MODAL INTEGRATION</b>	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	97,5
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of clarity, clarity and usefulness of outdoor signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	98,0
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the adequacy of city/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100,0	97,5



# Indicatori passeggeri PRM

## PRM-passenger indicators

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <b>EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES</b>	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For PRM departing with notification in advance: waiting time for assistance, with notification in advance, from one of the designated points at the Airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:02:00	00:07:30
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For PRM departing without booking; waiting time, after notification in advance of their presence, for assistance from one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:01:00	00:10:00
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with notification in advance: on-board waiting time to disembark for PRM after last passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:06:00	00:08:30
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without notification in advance: waiting time for assistance at the gate/aircraft point from disembarkation of last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00:08:00	00:11:00
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b>	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of supplied equipment</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,00	99,00
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,00	99,00
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>INFORMATION AT THE AIRPORT</b>	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: Number of items of key information accessible to visual, hearing and motor impairments as a proportion of the total number of items of key information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible out of total amount of essential information</i>	100,00	100,00
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions, related to the services offered, available in accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% service-related information/instructions in accessible format out of all information/instructions</i>	100,0	99,0
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of internal airport information, communication and signage</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0	98,5

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b> <b>COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time-frame compared to all the information requests received</i>	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of answers provided on time out of total number of requests</i>	100,0	100,0
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received on total PRM traffic</i>	0,010%	0,025%
<b>COMFORT IN AEROPORTO</b> <b>FACILITIES IN THE TERMINAL</b>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of effectiveness of PRM assistance</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0	100,0
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: car park, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0	98,0
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for Persons with Reduced Mobility PRM (e.g. Sala Amica)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	99,3	98,0
<b>ASPETTI RELAZIONALI E</b> <b>COMPORAMENTALI</b> <b>INTERPERSONAL ASPECTS AND</b> <b>CONDUCT</b>	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (infopoint, security, special-assistance staff)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0	99,0
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff dedicated to providing special care to PRM</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100,0	98,0





# Guida ai servizi 2023

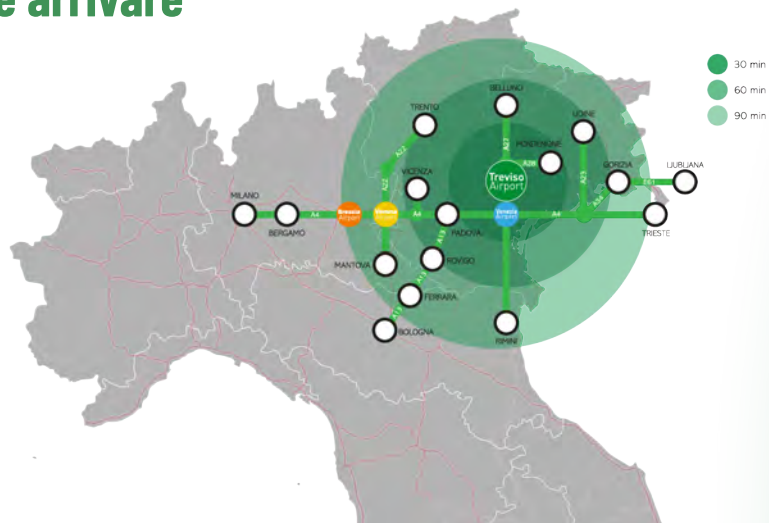
La Guida ai Servizi 2023 ha l'obiettivo di far conoscere ai nostri ospiti come è strutturato l'aeroporto Antonio Canova di Treviso, quali sono i servizi che offriamo e a chi è possibile rivolgersi per qualsiasi richiesta ed esigenza.

# *Services Guide 2023*

*The 2023 Service Guide aims to inform our customers about how Treviso Airport is structured, what services we provide, and who is available to meet any queries or needs.*



## Come arrivare



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

## Treno

L'Aeroporto Canova di Treviso è collegato alle vicine stazioni ferroviarie di Treviso e Venezia Mestre da autobus di linea e servizio taxi.

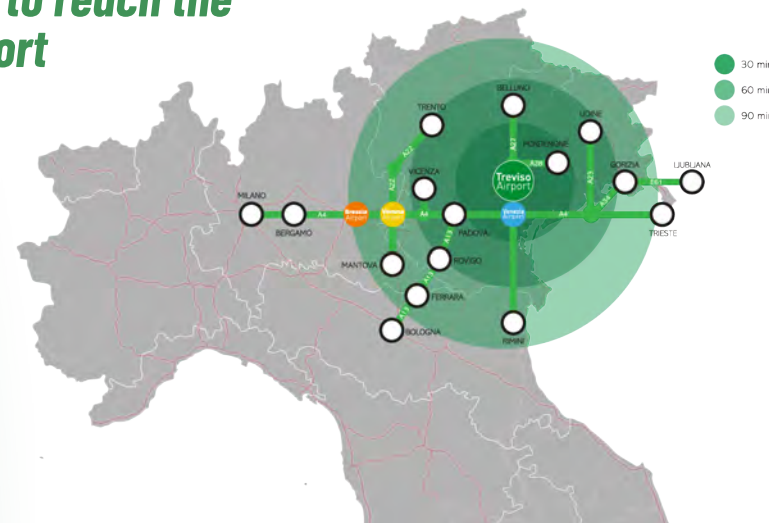
## Taxi

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

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

**i** Tel: +39 0422 431515  
SMS taxi: +39 338 844 2000  
Web: [taxitreviso.it](http://taxitreviso.it)

## How to reach the Airport



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

## Trains

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

## Taxis

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

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

**i** Tel: +39 0422 431515  
Taxi SMS: +39 338 844 2000  
Web: [taxitreviso.it](http://taxitreviso.it)



## Autobus

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

Per maggiori informazioni



**ATVO** - [atvo.it](http://atvo.it)  
tel. +39 0421 594669

**Mobilità di marca** - [mobilitadimarca.it](http://mobilitadimarca.it)  
Tel. +39 0422 588588

**Barzi Service** - [barziservice.com](http://barziservice.com)  
Tel. +39 338 3805593

**FSBusitalia** - [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it)  
Tel. +39 049 8206811

## Autonoleggi

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

Per ritirare l'auto, all'uscita dall'aeroporto prendi la sinistra e percorri il camminamento pedonale coperto dalla pensilina, fino ad arrivare all'area parcheggi. Dopo circa 50 metri alla tua destra troverai indicazioni per il Rent a car.

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

Per maggiori informazioni

## Buses

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

For more information



**ATVO** - [atvo.it](http://atvo.it)  
tel. +39 0421 594669

**Mobilità di marca** - [mobilitadimarca.it](http://mobilitadimarca.it)  
Tel. +39 0422 588588

**Barzi Service** - [barziservice.com](http://barziservice.com)  
Tel. +39 338 3805593

**FSBusitalia** - [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it)  
Tel. +39 049 8206811

## Car rentals

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

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

To return a car, coming from the ring

road, take the second entrance to the Airport on your left, follow the internal road system by turning right and follow the signs for 'Rent a car'.

For more information





## Parcheggi

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

## Car Parks

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



Per qualsiasi richiesta di informazione su parcheggi disponibili, tariffe e metodi di pagamento:

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

[www.parcheggi.trevisoairport.it](http://www.parcheggi.trevisoairport.it)  
Marco Polo Park: +39 041 2603060



ss Noalese

Padova

ENTRATA/ENTRY

USCITA/EXIT

Park D

ENTRATA/ENTRY

Park C

Via Le Canevare

Park Low Cost

Park E

Park G

Park F

USCITA/EXIT  
Telepass e biglietto  
Telepass and ticket

Park A

TREVISO AIRPORT

Treviso

ENTRATA/ENTRY  
Telepass e biglietto  
Telepass and ticket

Park B

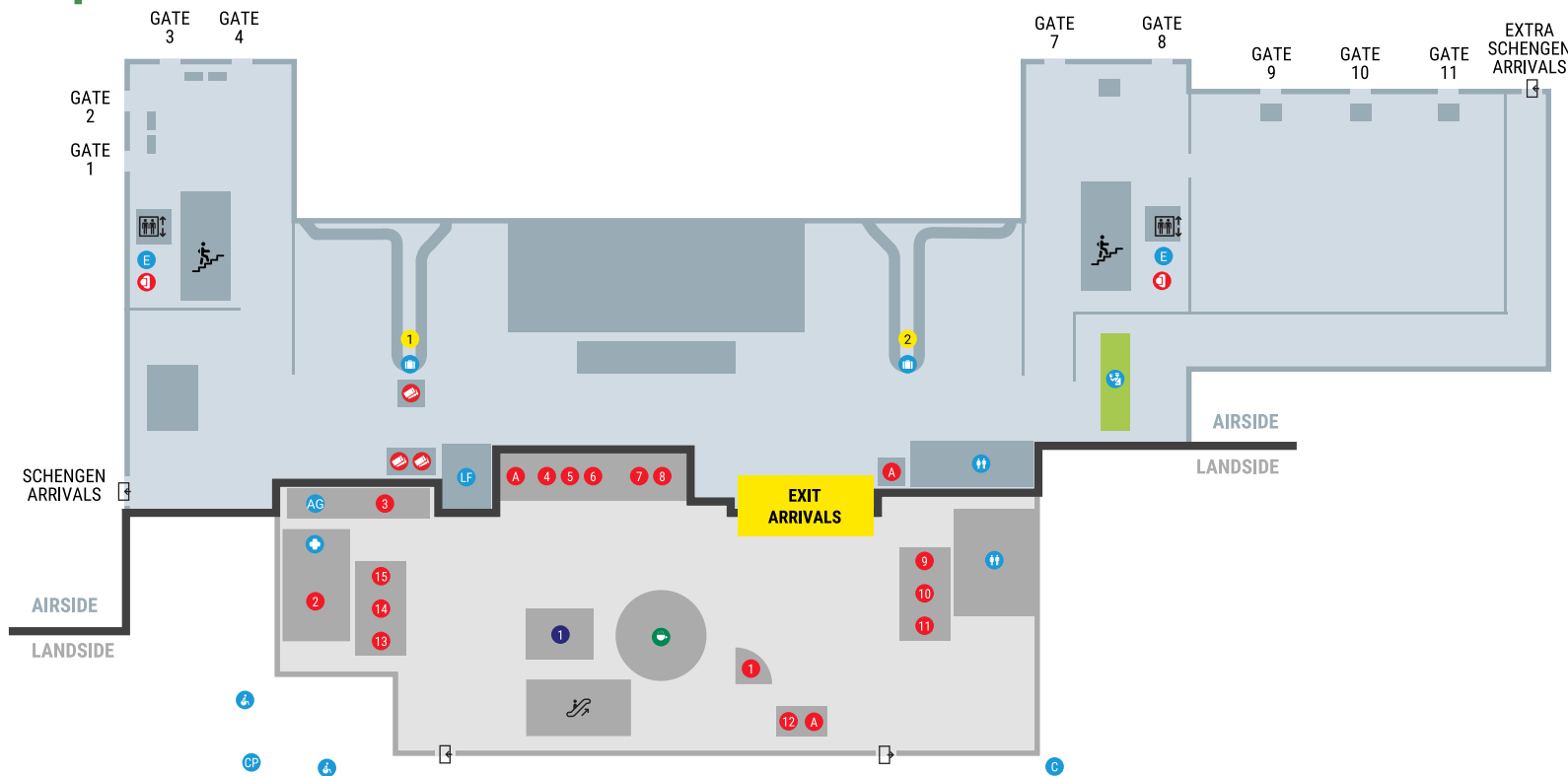
Park B1  
piano terra coperto  
ground floor covered

Park B2  
primo piano terrazza  
first floor terrace

- Pagamento anche con carta/bancomat alla colonnina park**  
Payment also by credit/debit cards at the park column
- Cassa automatica (carte di credito, bancomat e contanti)**  
Cash points (cash, credit/debit cards)
- TELEPASS**
- Parcheggio autonoleggio**  
Rent a car park

# Mappe dell'aeroporto

## Piano Terra\*



# Airport Maps

## Ground Floor\*

### ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Scale
- Scale mobili
- Ascensore

### PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Controllo passaporti
- Nastri consegna bagagli 1 2
- Punti di chiamata PRM
- Pronto Soccorso
- Servizi igienici
- Aviazione Generale
- Casse automatiche parcheggi
- Cassette postale
- Erogatori d'acqua
- Lost & Found

### RETAIL

- 1 Relay

### ALTRI SERVIZI

- Biglietterie automatiche trasporto pubblico
- Distributori automatici
- ATM
- IAT ufficio informazioni turistiche
- Sala Vip
- Rental Car Autovia
- Rental Car Avis/Budget/Maggiore
- Rental Car Sicily by Car
- Rental Car Sicily by Car

### FOOD & BEVERAGE

- Culto Bar

- 7 Rental Car Locauto/National Enterprise/Alamo
- 8 Rental Car Locauto/National Enterprise/Alamo
- 9 Rental Car Drivalia/Leasys
- 10 Rental Car Avis/Budget/Maggiore
- 11 Rental Car Europcar
- 12 Rental Car Sixt
- 13 Barzi Bus
- 14 Biglietteria ATVO
- 15 Sky Service

### FOOD & BEVERAGE

- Culto Bar

### OTHER SERVICES

- Public transport ticket
- Vending machine
- ATM
- Tourist Information Office
- Vip Lounge
- Car Rental Autovia
- Car Rental Avis/Budget/Maggiore
- Car Rental Sicily by Car
- Car Rental Sicily by Car

### RETAIL

- 1 Relay

- 7 Car Rental Locauto/National Enterprise/Alamo
- 8 Car Rental Locauto/National Enterprise/Alamo
- 9 Car Rental Drivalia/Leasys
- 10 Car Rental Avis/Budget/Maggiore
- 11 Car Rental Europcar
- 12 Car Rental Sixt
- 13 Barzi Bus
- 14 ATVO ticket office
- 15 Sky Service

### ACCESS

- Exit
- Entrance
- Stairs
- Escalator
- Lift/Elevator

### POINTS OF INTEREST/SERVICES

- Passport control
- Baggage claim belt 1 2
- PRM call point
- First Aid
- Toilets
- General Aviation
- Car park payment machines
- Postbox
- Water dispenser
- Lost & Found

\*mappa aggiornata a febbraio 2023

\*map updated in February 2023



ACCESSI

- Uscite
- Ingressi
- Scale
- Scale mobili
- Ascensore

PUNTI DI INTERESSE/SERVIZI

- Bagagli fuori misura
- Controllo passaporti
- E-Gates
- Punto d'incontro PRM
- Punto ricarica cellulari
- Telefono pubblico
- Servizi igienici
- Ufficio info voli
- Biglietteria AerTre

RETAIL

- 1 Relay/Aelia Duty Free

FOOD & BEVERAGE

- 1 Emporio del Grano
- 2 X Food
- 3 Bricco

EMERGENZA/FORZE DELL'ORDINE

- D Agenzia Dogane e Monopoli
- PF Polizia di Frontiera

EMERGENCY/PUBLIC AUTHORITIES

- D Customs
- PF Border Police

RETAIL

- 1 Relay/Aelia Duty Free

FOOD & BEVERAGE

- 1 Emporio del Grano
- 2 X Food
- 3 Bricco

POINTS OF INTEREST/SERVICES

- Oversize baggage
- Passport control
- E-Gates
- PRM meeting point
- Charging point
- Public telephone
- Toilets
- Flight info point
- 1 AerTre ticket office

ACCESS

- Exit
- Entrance
- Stairs
- Escalator
- Lift/Elevator



Puoi consultare la mappa anche sul sito di Treviso Airport. Per una ricerca puntuale e dettagli relativi ai negozi e ai servizi di ristorazione consigliamo di consultare la sezione Shop&Food.

[Vai alla mappa online](#)

[Vai alla sezione Shop&Food](#)



The website of Treviso Airport also has a map. For a precise search, and for details of shops and catering services, we recommend consulting the Shop&Food section.

[Go to the online map](#)

[Go to the Shop&Food section](#)



## Informazioni utili per passeggeri in partenza

### Check-in e bag drop

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

#### Quando arrivare

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

Si raccomanda pertanto di arrivare in aeroporto sempre con adeguato e congruo anticipo, 3 ore prima della partenza

#### Dove andare

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

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

dell'aereo, per non correre il rischio di perdere il proprio volo. Ricordiamo che al mattino l'aeroporto apre alle ore 5.

Ricordiamo inoltre che non è possibile eseguire il check-in il giorno prima in aeroporto.

vettore aereo stabilisce le proprie regole.

Puoi procedere personalmente all'accettazione del bagaglio, utilizzando i banchi self service presenti nell'area Partenze.

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

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



Nel corso del 2022 i self check-in sono rimasti chiusi e potrebbero essere non disponibili anche nel 2023.

#### Cosa portare

Ricorda di portare con te un documento di identità valido per l'espatrio, verificando

in anticipo se è documento di identità conforme al Paese di destinazione e ai

## Useful information for passengers departing

### Check-in and bag drop

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

#### When to arrive

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

We always recommend arriving at the Airport well in advance, 3 hours before

your plane's departure, in order not to run the risk of missing your flight. Remember that the Airport opens at 5 o'clock a.m..

We also remind you that it is not possible to check in at the Airport the day before.

#### Where to go

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

Check the size and weight of your baggage on your ticket or your airline's official website. Every airline has its own

rules.

You can check in your baggage yourself by using the self-service check-in desks in the Departures area.

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

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



Self-check-ins remained closed during 2022 and may also be unavailable in 2023.

#### What to take with you

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

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

requisiti di compagnia o se necessiti di un visto di ingresso.

Se sei titolare di tessere di compagnia

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

## Controlli di sicurezza

Ricordati di rispettare tutte le norme dell'aeroporto e preparati con anticipo ai controlli di sicurezza in modo da non allungare i tempi di gestione a cui sono sottoposti tutti gli altri passeggeri.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

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

**Controlli di sicurezza e oggetti proibiti**

## Documenti extra UE

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

Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri.

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

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

**Per maggiori informazioni**

## Entry Exit System

Nel corso del 2023 sarà implementato un nuovo sistema, chiamato EES (Entry Exit System), per la registrazione dei dati relativi all'ingresso/uscita e al respingimento dei cittadini di Paesi terzi che attraversano le frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione Europea.

Fonte: <https://fondosicurezza.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

## Security checks

*Please remember to respect the rules to ensure the security of all Airport users, and to avoid unnecessary delays for yourself and other passengers.*

See more information on the ENAC website at [www.enac.gov.it/en](http://www.enac.gov.it/en).

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

**Security checks and prohibited items**

## Non-EU travel documents

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

*For a detailed check on the necessary documents, we advise you to consult the site [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) edited by the Crisis Unit of the Ministry of Foreign*

*Affairs.*

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

*More information is available on the ENAC website [www.enac.gov.it/en](http://www.enac.gov.it/en).*

**For more information**

## Entry Exit System

In the course of 2023, a new system, called EES (Entry Exit System), will be implemented to record data on the entry/exit and entry refusal of third-country nationals who cross the external borders of EU Member States.

Fonte: <https://fondosicurezza.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

## Informazioni utili per passeggeri in arrivo

### Documenti extra UE

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

vengano rimpatriati.

Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri [www.esteri.it](http://www.esteri.it).

Per maggiori informazioni

### Entry Exit System

Nel corso del 2023 sarà implementato un nuovo sistema, chiamato EES (Entry Exit System), per la registrazione dei dati relativi all'ingresso/uscita e al respingimento dei cittadini di Paesi terzi che attraversano le frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione Europea.

Fonte: <https://fondosicurezza.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

### Cosa puoi importare

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

- importazione di opere d'arte;
- importazione di animali e piante e di prodotti di origine animale e vegetale;
- importazione di avorio, pellicce, coralli;

- trasporto di denaro in contante.

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

## Useful information for passengers arriving

### Non-EU documents

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

that passengers arriving without valid documents are repatriated.

You can find detailed information on the Foreign Ministry website [www.esteri.it](http://www.esteri.it).

For more information

### Entry Exit System

In the course of 2023, a new system, called EES (Entry Exit System), will be implemented to record data on the entry/exit and entry refusal of third-country nationals who cross the external borders of EU Member States.

Fonte: <https://fondosicurezza.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

### What you can import

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

- importing works of art;
- importing animals and plants, and products of animal and plant origin;

- importing ivory, furs, coral;
- carrying cash.

For information on carrying cash or cash equivalents, see the website of the Customs and Monopolies Agency [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it).



## Bagagli

### Norme sui bagagli

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

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

Prima di chiudere il tuo bagaglio con

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

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

Per maggiori informazioni

### Bagagli smarriti e/o danneggiati

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

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

- non uscire dalla sala consegna bagagli;

- recati presso l'ufficio **Lost&Found** gestito dalla compagnia AERTRE situato in vicinanza dei nastri, portando con te il biglietto aereo;
- per essere aggiornato sulla procedura di recupero del bagaglio, puoi contattare l'ufficio bagagli AERTRE S.p.A. al numero +39 0422 315141, tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00.

### Oggetti smarriti

L'Ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto Canova di Treviso è ubicato al piano terra in zona Arrivi; è aperto al pubblico per la restituzione degli oggetti dalle ore 8:00 alle 22:00, solo su appuntamento.

Se vuoi effettuare una segnalazione per lo smarrimento di un oggetto:

L'ufficio oggetti smarriti prenderà in carico la richiesta e ti contatterà quanto prima per una risposta.

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

Modulo per gli oggetti smarriti

## Baggage

### Baggage regulations

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

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

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

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

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

For more information

### Lost and/or damaged baggage

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

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

- do not leave the baggage claim hall;

- do go to the **Lost & Found** office run by AERTRE, found close to the conveyors. Take your flight ticket with you;
- to be updated on the baggage reclaim procedure, please contact the AERTRE S.p.A. baggage office at +39 0422 315141, every day from 8 a.m. to 10 p.m.

### Lost & Found

The Lost&Found Office at Treviso Canova Airport is on the ground floor in the Arrivals area. It is open to the public for the return of items from 8:00 to 22:00.

If you want to make a report for losing an item:

The lost-property office will take your request and contact you as soon as possible with a response.

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

Form for Lost & Found

## Trasporto di armi

Il trasporto di armi è soggetto a regolamenti stabiliti dalle compagnie aeree. Per i dettagli su prenotazioni e costi consulta il sito ufficiale della tua compagnia di volo.

### Come avviene il trasporto

Il trasporto di armi (fuoco, taglio e aria compressa) e di munizioni è consentito solo in stiva. Le armi devono essere scariche, smontate e imballate in appositi

contenitori chiusi e le munizioni devono essere imballate in appositi contenitori resistenti agli urti e al fuoco.

### La consegna e il ritiro

Sia le armi che le munizioni, dopo essere state etichettate al banco accettazione, dovranno essere consegnate alla Polizia aeroportuale, che provvederà a verificare la documentazione in possesso del

passaggero e poi a caricarle a bordo dell'aereo; all'arrivo presso l'aeroporto Canova di Treviso, le armi e le munizioni dovranno essere ritirate presso la Polizia aeroportuale.

## Transport of weapons

Weapons transport is subject to regulations laid down by airline companies. For details on bookings and costs, see the official website of your airline.

### How the transport takes place

The transport of weapons (firearms, cutting and compressed-air arms) and ammunition is only allowed in the hold. Weapons must be unloaded, disassembled and packed in suitable

closed containers. Ammunition must be packed in suitable shockproof and fireproof containers.

### Handing over and collection

After being tagged at the check-in counter, both weapons and ammunition must be handed over to the Airport Police, who will verify the documentation in the passenger's possession and then take

them on board the aircraft; on arrival at Treviso Canova Airport, the weapons and ammunition must be picked up at the Airport Police.



## Assistenza ai passeggeri

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

#### Informazioni generali

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

#### A chi si rivolge il servizio

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

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

#### Come richiedere l'assistenza

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

In alcuni casi (ad esempio per passeggeri

A questo fine AERTRE ha dotato l'aeroporto di postazioni a colonnina da cui poter richiedere assistenza e di parcheggi dedicati gratuiti.

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

- persone che non possono percorrere lunghe distanze; possono salire e scendere le scale, possono muoversi in autonomia (cod. WCHR);
- persone completamente immobili e non autosufficienti; necessitano di assistenza totale (cod. WCHC).
- passeggeri con disabilità uditiva (cod. DEAF);
- passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali (cod. DPNA).

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

Per maggiori informazioni

#### Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Se raggiungi in auto l'aeroporto di Treviso, il parcheggio per passeggeri con disabilità

è gratuito in tutte le aree di sosta.

In prossimità dell'ingresso passeggeri

## Passenger assistance

### Assistance and services for disabled passengers and Passengers with Reduced Mobility (PRM)

#### General information

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

#### Who the service is intended for

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

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

#### How to request assistance

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

In some cases (e.g. for passengers

AERTRE has therefore equipped the Airport with totem call-stations for requesting assistance, and dedicated free parking spaces.

Assistance is free for disabled passengers and passengers with reduced mobility

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

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

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

For more information

#### Special assistance for departing passengers

If you drive to Treviso Airport, parking for disabled passengers is free at all parking

areas.

Near the passenger entrance, you will



troverai la colonnina per la chiamata dell'addetto PRM di AERTRE. Per visualizzare la posizione della colonnina consulta la mappa disponibile sul sito. Puoi ricevere assistenza:

- presso la colonnina;
- al banco accettazione.

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

### Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino

all'accompagnamento al mezzo di trasporto o a uno dei punti di rilascio.

### Bagagli e cani da assistenza

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

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

Per maggiori informazioni

## Bambini

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

Per informazioni dettagliate sui documenti di identità validi per viaggiare,

puoi consultare la sezione dedicata sul sito della Polizia di Stato e del Ministero degli Esteri [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.it).

Per maggiori informazioni

## Animali

Se decidi di portare in viaggio il tuo animale, ricordati di informare l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea della sua presenza al momento dell'acquisto del biglietto. Ogni vettore stabilisce regole proprie sulle modalità di trasporto degli animali. Per ottenere informazioni precise

è quindi opportuno consultare i siti ufficiali della propria compagnia di volo.

Per maggiori informazioni

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

You can receive assistance:

- at the totem call station;
- at the front desk.

You will be assisted according to your needs until boarding.

### Special assistance for departing passengers

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

### Baggage, and assistance dogs

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

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

For more information

## Children

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

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

dedicated section on the website of the State Police and Ministry of Foreign Affairs [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.it).

For more information

## Pets

If you decide to take your pet, remember to inform the travel agent or airline of when buying your ticket. Each carrier has its own rules on the transporting of animals. For precise information, we recommend

consulting the official websites of your airline.

For more information

## Compagnie aeree

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

Compagnia	Sito	Numero
RYANAIR	<a href="http://www.ryanair.com">www.ryanair.com</a>	+39 02 3056 0007 PRM: +39 02 3056 0008
WIZZ AIR	<a href="http://www.wizzair.com">www.wizzair.com</a>	+39 895 895 4416 PRM: +39 020 068 9768
POBEDA*	<a href="http://www.pobeda.aero">www.pobeda.aero</a>	Russia: +7 (809) 505 4777 Altri Paesi: +7 (499) 215 2300

\*vettore al momento non operante per la contingente situazione che coinvolge Russia e Ucraina

## Airlines

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

Company	Website	Number
RYANAIR	<a href="http://www.ryanair.com">www.ryanair.com</a>	+39 02 3056 0007 PRM: +39 02 3056 0008
WIZZ AIR	<a href="http://www.wizzair.com">www.wizzair.com</a>	+39 895 895 4416 PRM: +39 020 068 9768
POBEDA*	<a href="http://www.pobeda.aero">www.pobeda.aero</a>	Russia: +7 (809) 505 4777 Other Country: +7 (499) 215 2300

\*carrier currently not operating due to the current situation involving Russia and Ukraine



## Comunicazione con i passeggeri

### Reclami

Se vuoi comunicarci un reclamo per un disservizio che ritieni di aver subito presso l'aeroporto Canova di Treviso, e non sei in grado di identificare quale sia il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi potrai rivolgerti alla Aer Tre S.p.a, in quanto gestore aeroportuale:

- tramite sito, attraverso il modulo apposito che troverai presso il link <https://www.trevisoairport.it/in-aeroporto/reclami-e-suggerimenti.html>
- tramite e-mail all'indirizzo [quality@trevisoairport.it](mailto:quality@trevisoairport.it)
- con lettera
- con il modulo di reclamo accluso, che specifichi le circostanze del caso, da inviarsi a:

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

o da consegnarsi presso l'ufficio informazioni AerTre.

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

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

Ti suggeriamo di non indicare all'interno del reclamo, suggerimento, segnalazione, informazioni dalle quali possano desumersi dati sensibili (ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta.

Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili, si prega di effettuare il reclamo/suggerimento/segnalazione esclusivamente tramite il modulo "Reclami" e sottoscrivendo espressamente il consenso al trattamento dei dati personali.

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente agli Uffici di Polizia dell'aeroporto.

In caso di infortunio che comporti cure mediche, il Pronto Soccorso Aeroportuale provvederà a raccogliere la dichiarazione su indicazioni rilasciate dall'interessato.

Per consentire rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti si prega di allegare la documentazione di tutti gli elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (documenti integrativi, ticket, biglietto aereo, ricevute, certificati, etc) assieme a tutte le informazioni relative al Vostro volo (compagnia aerea/codice del volo/orario di partenza).

## Communication with passengers

### Complaints

*If you want to report a complaint to us regarding something that happened to you at Treviso Canova Airport and you are unable to identify the person responsible, on the basis of this Service Charter, you can contact Aer Tre S.p.A. as airport operator:*

- *via the website using the form you will find at <https://www.trevisoairport.it/en/at-the-airport/complaints-and-suggestions.html>*
- *by writing an e-mail to [quality@trevisoairport.it](mailto:quality@trevisoairport.it)*
- *by letter*
- *attaching the complaint form, detailing the circumstances, to be sent to:*

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

*or to be handed in at the AerTre information office.*

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

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

*In the complaint/suggestion, we suggest that you do not provide any information from which sensitive data may be inferred (e.g. health status, religious, political, philosophical beliefs) unless such information is strictly necessary for the case-file.*

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

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

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

*To allow rapid and effective responses and fact-checking, please attach documentation of everything that may be useful to objectively verify your report (additional documents, tickets, airline tickets, receipts, certificates, etc.) together with all your flight information (airline/flight code/departure time).*

*If you would like to write to suggest possible improvements to our services, or leave us a positive comment about your travel experience, you can do so at <https://www.trevisoairport.it/en/at-the-airport/complaints-and-suggestions.html>.*



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

## Quando e come presentare il reclamo alla compagnia aerea

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, puoi presentare reclamo direttamente alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

La normativa di riferimento a livello europeo è il [Regolamento \(CE\) n. 261/2004](#), del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Il reclamo può essere presentato entro due

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

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

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

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

## Quando e come presentare reclamo all'ENAC

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

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

oppure

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

L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo

prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);

- in arrivo su un aeroporto Italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

Ai fini dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004, le norme previste per gli Stati UE si estendono anche a Norvegia, Islanda e Svizzera.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, con compagnia aerea sia comunitaria sia extra comunitaria, il reclamo può essere

## When and how to lodge a complaint with the airline

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

*The [Regulation \(EC\) 261/2004](#) of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.*

*You may lodge a complaint within two years from the date of the flight or the*

*date on which the flight should have been carried out.*

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

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

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

## When and how to lodge a complaint with ENAC

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

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

*or*

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

*ENAC is the [National Enforcement Body \(NEB\)](#) to monitor compliance with the Regulation (EC) 261/2004 when the disruptions occur:*

- *departing from an Italian airport: for a flight/journey booked with an airline of any nationality (both EU and extra EU);*
- *arriving at an Italian airport: when the flight departs from an extra EU country, it is operated by an UE air carrier and the Italian airport is the first arrival in the EU.*

*The provisions of Regulation (EC) 261/2004*

*foreseen for EU countries also apply to Norway, Iceland and Switzerland.*

*In the event of disruptions related to flights departing from EU countries and arriving at airports located in the EU, if the airline is a UE company or an extra UE company, the complaint can be lodged directly with the territorially competent National Enforcement Body (NEB) of the departing airport.*

*In the event of disruptions related to flights departing from non-EU countries and arriving at airports located in the EU, only if the airline is a UE company, the complaint can be lodged directly with the territorially competent National Enforcement Body (NEB) of the arriving airport.*

*It should be noted that flights departing from non-EU countries to airports located in the EU, operated by a non-EU airline, do not fall within the scope of the application of Regulation (EC) 261/2004.*

presentato direttamente all'[Organismo Nazionale Responsabile](#) (NEBs) dello Stato UE da cui il volo è partito.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, solo se la compagnia aerea è comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'[Organismo](#)

### Come presentare reclamo all'ENAC

Puoi presentare reclamo all'ENAC utilizzando esclusivamente il modulo on line dedicato.

Nel caso in cui il disservizio coinvolga più passeggeri, appartenenti a uno stesso nucleo familiare o a un gruppo, è sufficiente inviare un unico reclamo.

#### Modulo di reclamo ENAC

I reclami presentati all'ENAC vengono trattati presso le [Sedi ENAC](#) dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio. Si segnala che per i disservizi occorsi in Stati extra UE, se la compagnia è comunitaria, il reclamo sarà gestito dalla [Sede ENAC](#) dell'aeroporto italiano in cui il volo è atterrato.

Il reclamo può essere presentato all'ENAC gratuitamente, direttamente e personalmente, senza necessità di farsi rappresentare da Associazioni, Avvocati, Claim Agencies (Agenzie di Reclamo).

Qualora il passeggero scelga comunque di farsi rappresentare, è necessario produrre, in originale, il mandato in forma scritta e l'informativa sottoscritta dal passeggero nella quale è chiarito il ruolo di vigilanza dell'ENAC ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004.

Dichiarazione relativa al reclamo presentato all'ENAC in base al Regolamento (CE) 261/2004

[Nazionale Responsabile](#) (NEBs) dello Stato UE in cui il volo è atterrato.

Si precisa che i voli in partenza da Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, operati da una compagnia aerea extra comunitaria, non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento (CE) 261/2004.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato, per conto del passeggero interessato, da una Claim Agency, considerata la loro natura giuridica, la procura del passeggero in favore dell'Agenzia deve essere legalizzata da un notaio.

Qualora il notaio non abbia nazionalità italiana, il relativo titolo, deve essere attestato dall'Ufficio diplomatico italiano di rappresentanza nel Paese di residenza del passeggero, al di fuori dei casi in cui l'Italia abbia stipulato accordi o protocolli di intesa specifici con il Paese interessato. La procura, munita di legalizzazione o apostille, deve essere bilingue e deve contenere il riferimento espresso alla rappresentanza del passeggero ai fini della trattazione del reclamo da presentare all'ENAC.

Per maggiori informazioni sulle modalità di presentazione di reclamo alla Compagnia Aerea o a Enac consulta il link

Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti come Passeggero, consulta il sito ENAC, il Regolamento (CE) 261/2004 e l'opuscolo informativo Carta dei Diritti del Passeggero".

Carta dei diritti del passeggero - Informazioni al volo

### How to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC using only the dedicated online form.

In the event that the disruption involves more passengers, belonging to the same family or to a group, it will be sufficient to lodge only one complaint.

#### On line complaint with ENAC

Complaints lodged to ENAC are handled at the [ENAC offices of the national airport](#) where the disruption occurred.

It should be noted that for disruptions occurred in extra EU countries, if the airline belongs to EU, the complaint will be handled by the [ENAC offices of the national airport](#) where the flight has landed.

The complaint can be submitted to ENAC free of charge, directly and personally, without the need to be represented by Associations, Lawyers, Claim Agencies.

If you decide to be represented, it is necessary to produce, in original, the documentation required by the national legislation along with an information, signed by the passenger, which clearly highlights the role of ENAC pursuant to Regulation (EC) 261/2004.

Declaration on the complaint submitted to ENAC under Regulation (EC) 261/2004

In the event that the complaint claim is lodged, on behalf of the passenger concerned, by a Claim Agency, given its

legal nature, the power of attorney of the passenger, in favor of the Agency, must be legalized by a public notary.

If the notary has no Italian nationality, the notary's title must be certified by the Italian diplomatic representative office in the country where the passenger resides, with the exception of the cases in which Italy has stipulated specific agreements with that country. The power of attorney, with legalization or apostille, must be bilingual and must contain the express reference to the representation of the passenger for the purpose of handling the complaint to be lodged to ENAC.

For more information on how to lodge a complaint to the airline or to Enac please consult the link

Passengers rights charter - Information at glance

## Servizio Chatbot per la richiesta di informazioni

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

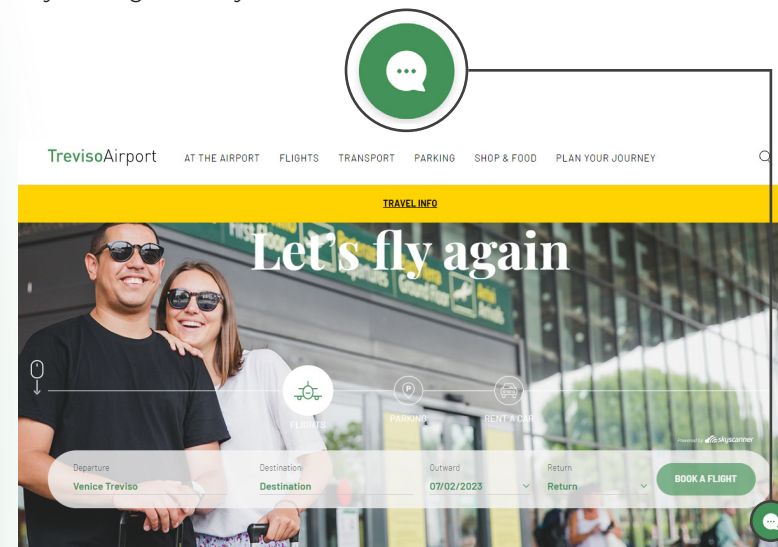


## Modulo reclami

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

## Chatbot service for information requests

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



## Complaints form

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





# INFORMATIVA PRIVACY

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

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

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

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

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

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

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

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

Email: [privacy@grupposave.com](mailto:privacy@grupposave.com)

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

Email: [dpo@grupposave.com](mailto:dpo@grupposave.com)

Carta dei servizi e gestione reclami, sinistri e infortuni:

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

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

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

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

# PRIVACY NOTICE

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

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

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

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

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

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

Email: [privacy@grupposave.com](mailto:privacy@grupposave.com)

To contact SAVE DPO

Email: [dpo@grupposave.com](mailto:dpo@grupposave.com)

Service charter and management of complaints, claims and accidents:

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

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

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

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

## Numeri utili

### Informazioni

INFORMAZIONI/BIGLIETTERIA

+39 0422 315111

### Enti di stato

Ente

Numero

AGENZIA DELLE DOGANE

+39 0422 315366

GUARDIA DI FINANZA

+39 0422 315358

POLIZIA

+39 0422 299611

## Useful numbers

### Information

INFORMATION/TICKETS

+39 0422 315111

### State bodies

Organisation

Number

CUSTOMS

+39 0422 315366

FINANCE POLICE

+39 0422 315358

POLICE

+39 0422 299611



# TrevisoAirport

Publicato ad aprile 2023  
*Published in April 2023*

