

Brescia  Aeroporto

GardaAeroporti.it

SOCIETÀ / COMPANY  
AEROPORTO VALERIO CATULLO  
DI VERONA VILLAFRANCA S.P.A.

SERVIZIO QUALITÀ  
QUALITY DEPARTMENT

37060 CASELLE DI SOMMACAMPAGNA  
VERONA - ITALY

Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.  
37060 Caselle di Sommacampagna (Verona)  
Tel. +39 045 809 5666

CARTA SERVIZI 2011  
SERVICES CHARTER 2011  
AEROPORTO BRESCIA

**I DATI RELATIVI AI SONDAGGI DI OPINIONE SONO STATI RILEVATI NELL'ANNO 2010.  
THE DATA CONCERNING THE OPINION SURVEYS WERE COLLECTED DURING THE YEAR 2010.**

Carta dei Servizi emessa, dalla Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. e approvata dall'ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile

Codice documento: CS 001 - Data prima emissione: maggio 2000

Data ultima revisione: aprile 2011 - Revisione 12

Service Charter issued by Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. and approved by ENAC - Italian Civil Aviation Authority.

Doc. Code

1st issue: May 2000

Latest revision: April 2011 – Revision 12

Tel. +39 030 9656599 - Aeroporto Brescia

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

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

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

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

# >> VIVERE L'AEROPORTO LIVING THE AIRPORT

Sicurezza, efficienza e qualità dei servizi. Tre principi fondamentali ai quali si aggiunge il valore del comfort, ossia tutto quanto può contribuire a rendere più piacevole la permanenza.

L'obiettivo dell'Aeroporto Gabriele D'Annunzio di Brescia Montichiari è di migliorare e potenziare i propri servizi, per far apprezzare l'esperienza del viaggio ad ogni passeggero. Un impegno che si traduce in investimenti e progetti per massimizzare il grado di soddisfazione degli utenti, attraverso nuovi spazi, strutture e professionalità sempre orientati al miglioramento.

Questi propositi si rinnovano ogni anno e trovano nella Carta dei Servizi non solo una guida pratica alla conoscenza e all'utilizzo delle strutture e dei servizi, ma soprattutto una risposta concreta alle aspettative di tutti i passeggeri.

Società Aeroporto V.Catullo S.p.A.

Safety, efficiency, quality of services and comfort: these values are fundamental to us, to make your stay more pleasant.

Our goal is to improve and enhance our services, so that every passenger may appreciate their stays.

This commitment means always upgrading investments and projects, aiming at satisfying users, thanks to new areas, structures and professionalism.

These goals are renewed each year and the Service Charter is a convenient guide to get to know and use structures and services and it is also a real answer to all our passengers' expectations.

Aeroporto V.Catullo S.p.A.



# INDICE CONTENTS

IL NUOVO CARGO CENTER THE NEW CARGO TERMINAL	4
LA CARTA DEI SERVIZI THE SERVICES CHARTER	6
UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE MANPOWER AND TECHNOLOGIES AT YOUR SERVICE	8
I NOSTRI IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO OUR COMMITMENTS TOWARDS IMPROVEMENT	10
Sicurezza Safety	12
Regolarità Punctuality/Regularity	14
Qualità dell'ambiente Environment quality	16
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (P.R.M.) Services for passengers with reduced mobility (P.R.M.)	22
Servizi passeggeri: servizi speciali Passengers services: special services	26
Servizi a disposizione del passeggero con necessità speciali Services for passengers with special needs	30
Classificazione internazionale dell'assistenza al passeggero International classification of passenger assistance	34
Informazioni, cortesia, professionalità, capacità di ascolto Information, courtesy, professionalism, communication skills	36
La Carta dei Diritti del Passeggero The Charter Of Passengers Rights	40
Collegamenti col territorio e mobilità Local transport connections and mobility Facilities, servizi, negozi Facilities, services, shops	42
Facilities, servizi, negozi Facilities, services, shops	46
DEDICATO A DEDICATED TO	50
Passeggeri Business Business Class Passengers	51
Bambini e famiglie Children and families	52
Leisure Leisure	53
Servizi sanitari, doganali e di sicurezza Health, customs and security services	54
Piantina dell'Aeroporto di Brescia Layout Plan of Brescia Airport	56
LA VOSTRA VOCE MAKE YOUR VOICE HEARD	60

**WORK IN PROGRESS**

**>> IL NUOVO  
CARGO CENTER  
THE NEW CARGO TERMINAL**



### **Nuovo Edificio Cargo**

E' in corso la realizzazione di un nuovo edificio cargo - in adiacenza all'esistente - di circa 4.000mq, oltre ad una superficie pavimentata esterna di oltre 1.000mq per la movimentazione e la sosta dei mezzi e l'accesso al nuovo varco doganale.

All'interno dell'edificio sono previste strutture logistiche per la movimentazione e lo stoccaggio temporaneo della merce, nuove celle frigo e nuovi uffici per circa 1000mq riservati al personale operativo cargo ed agli spedizionieri. Inoltre, è stato completato l'ampliamento di circa 1600mq della struttura esistente, con nuova banchina di accosto di circa 200mq ed un piazzale esterno per la movimentazione dei mezzi di 6000mq. Si stanno ultimando i lavori ai fini antincendio con la realizzazione di un nuovo impianto di spegnimento ad acqua nebulizzata.

### **NEW CARGO BUILDING**

A new cargo building is being completed. It is next to the previous one and its area is 4000sqm., plus another external 1000sqm dedicated to the movement and stopover; the customs area can be accessed from here.


Inside the building you will find temporary storing structures, stores and new offices (1000 sqm) reserved to cargo operators and forwarders. The existing structure has been expanded (another 1600 sqm): a new platform (200 sqm) and an external area for the movement of means of transporting (6000 sqm). A new sprinkler system is being completed.

# »» LA CARTA DEI SERVIZI THE SERVICE CHARTER



La Carta dei Servizi definisce gli standard qualitativi dei servizi e gli impegni che gli Aeroporti intendono assumersi per migliorarne il livello. Regolarmente, attraverso indagini a campione e rilevazioni statistiche, viene chiesto ai clienti di esprimere il grado di apprezzamento nei confronti di servizi e strutture. Il proposito, perseguito attraverso il monitoraggio di questi dati, è quello di fare tesoro dei giudizi degli stessi utenti, indirizzando le attività e gli investimenti verso gli aspetti da questi ritenuti più importanti. Gli obiettivi di qualità sono stabiliti dall'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC) e dall'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali (Assaeroporti). Inoltre, la Carta espone gli obiettivi strutturali e gli impegni di miglioramento per l'anno in corso.

The service charter sets the qualitative standards of services and the commitments undertaken by our airports to improve their quality. Clients are asked on a regular basis to evaluate services and infrastructure through sample polls and statistical surveys. Monitoring these data helps us giving value to users' opinions and to address those aspects considered most important through operations and investments. The quality targets are established by the Italian Civil Aviation Authority (ENAC) and the Italian Association of Airport Operators (Assaeroporti). Moreover the charter outlines the structural goals and the commitments to improvement for the current year.



>> **UOMINI E TECNOLOGIE  
AL SERVIZIO DEL CLIENTE**  
**MANPOWER AND TECHNOLOGIES  
AT YOUR SERVICE**



Investimenti in tecnologia, dotazioni e strutture sono cruciali, perché permettono, insieme a un'organizzazione attenta ed efficiente, di offrire un servizio sempre più puntuale e regolare. Grande attenzione è rivolta anche ai passeggeri, soprattutto dal punto di vista della sicurezza. In più, il personale è impegnato a dialogare con gli utenti con cortesia, efficienza e chiarezza. La comunicazione, infine, è resa ancora più semplice e immediata con l'ausilio di strumenti quali sportelli di informazione, nonché pannelli audiovisivi e segnaletici.

I passeggeri possono beneficiare, durante la permanenza, delle comodità e dei servizi offerti da negozi, bar e ristoranti. Particolare riguardo è riservato ai passeggeri con mobilità ridotta e alle famiglie con bambini. L'impegno della Società è rivolto anche alla sempre migliore organizzazione dei trasferimenti da e per le aerostazioni, potenziando i collegamenti, la frequenza dei servizi e l'intermodalità.

Investments in technologies and facilities are crucial because, together with a caring and efficient organization, they enable a punctual and regular service. The safety of our passengers is very important to us.

All members of the staff deal with passengers with courtesy, efficiency and transparency. Communication is direct and easy, thanks to information desks, notice boards, and loudspeakers. During their stay passengers can enjoy the comforts and services provided by cafés, restaurants and shops. Special consideration is shown to persons with reduced mobility and families with children.

Our commitment is also aimed at the improvement of transfers (to and from the airports), increasing connections and intermodal transport.

# >> I NOSTRI IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO

Le politiche per la qualità e gli obiettivi per il 2011 / 2012

## OUR COMMITMENTS TOWARDS IMPROVEMENT

Quality policies and goals for 2011 / 2012



L'Aeroporto di Brescia è impegnato in un significativo piano di investimenti per migliorare l'offerta di servizi, sia attraverso il potenziamento delle proprie infrastrutture, sia con iniziative orientate ad avvicinarsi sempre di più al cliente finale.

L'orientamento al cliente è il filo conduttore delle politiche per la qualità, che intendono garantire un sempre più elevato livello dell'offerta e della soddisfazione degli utenti, in un processo di miglioramento continuo.

Brescia Airport is investing to improve the services offered, both by developing the infrastructures and also thanks to initiatives whose purpose is to be closer and closer to the final customer. Quality policies are constantly improving: they are client oriented and they mean to provide high-level offers and customers satisfaction.

# >> SICUREZZA SAFETY

QUALITÀ	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	1
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	2	3

QUALITÀ	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
TRAVEL SAFETY	1	1
SAFETY OF PEOPLE AND PROPERTY	2	3

Primario impegno e responsabilità delle Società di Gestione è quello della sicurezza dei passeggeri, dei visitatori e degli operatori. L'aeroporto di Brescia è all'avanguardia nel monitorare le aree di accesso al pubblico, controllare i bagagli, sorvegliare i passeggeri, utilizzando tecnologie di ultima generazione. Un impegno garantito e costante, affidato a personale specializzato e sempre aggiornato.

Passengers, visitors and operators safety is our priority and responsibility. Our technologies, concerning monitoring public areas and passengers and checking luggage, are always state-of-the art. This commitment is entrusted to our staff, skilled and constantly trained.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza	% pax soddisfatti	96,00%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	96,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Satisfaction level for baggage checking service security	% of satisfied passengers	96,00%
Perception of safety level for people and property	% of satisfied passengers	96,00%

# >> REGOLARITÀ

## PUNCTUALITY / REGULARITY

REGOLARITÀ	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)	3	4
	4	5
	5	7
	6	8
	6	8
	7	9
	8	10

SERVICE REGULARITY	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
SERVICE REGULARITY (AND AIRCRAFT PUNCTUALITY)	3	4
	4	5
	5	7
	6	8
	6	8
	7	9
	8	10

Puntualità dei voli e regolarità di servizio si configurano come gli obiettivi fondamentali dei nostri scali. Tali standard sono assicurati da personale preparato e professionale, coadiuvato da sistemi e tecnologie sempre al passo coi tempi.

Flights punctuality and services regularity are our most important goals. Such goals are made possible thanks to our skilled and trained staff and the latest technologies.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale > 15'	N° ritardi / Totale voli in partenza	1.00%
Ritardi complessivi > 15'	N° ritardi complessivi / Totale voli in partenza	10,00%
Bagagli disguidati complessivi	N° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	1.00 x 1.000
Tempi di riconsegna bagagli - 1° bagaglio	Tempo riconsegna nel 90% dei casi	19'25"
Tempi di riconsegna bagagli - ultimo bagaglio	Tempo riconsegna nel 90% dei casi	30'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	tempo di attesa dal B.O. nel 90% dei casi	3'00"
Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	94,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Flight delays due to Airport Management Company over 15'	No. of delays/Tot. pax flight departures	1.00%
Total delays > 15'	Total No. of delays/ Tot. pax flight departures	10,00%
Total baggage mishaps	N° of baggage mishaps/ 1.000 pax departures	1.00 x 1.000
Return time for 1st luggage	Return time in 90% of cases	19'25"
Return time for last luggage	Return time in 90% of cases	30'00"
On-board waiting time until first passenger disembarks	Waiting time from the B.O. in 90% of cases	3'00"
Overall perception of regularity of airport services received	% of satisfied passengers	94,00%

# >> QUALITÀ DELL'AMBIENTE ENVIRONMENT QUALITY

INDICAZIONE	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	9	12
	10	13
INDICAZIONE	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
CLEANLINESS AND HYGIENE	9	12
	10	13

Quando si viaggia, è importante che comfort e pulizia accompagnino il viaggiatore, sia leisure sia business, fin da prima del decollo e oltre l'atterraggio. Presso l'aeroporto di Brescia, operatori, viaggiatori e accompagnatori potranno trovare strutture funzionali e gradevoli, con spazi ideati e progettati in base alle esigenze più diverse. Lo scalo è strutturato in modo tale da velocizzare e facilitare gli spostamenti al proprio interno.

When travelling comfort and hygiene are a must, before take-off and after landing, for leisure and business passengers alike. At Brescia Airport operators, travellers attendants will be able to find facilities designed to satisfy the most diverse of needs. The airport is structured to ensure quick and easy passenger flows.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	82,00%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	92,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Perception of cleanliness of toilet facilities	% of satisfied passengers	82,00%
Perception of general airport cleanliness	% of satisfied passengers	92,00%

# >> QUALITÀ DELL'AMBIENTE ENVIRONMENT QUALITY

QUALITÀ	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	11	17
	12	19
	13	20
	14	23

QUALITÀ	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
COMFORT DURING AIRPORT STAY	11	17
	12	19
	13	20
	14	23

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	96,00%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% pax soddisfatti	na%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	92,00%
Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	88,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Perception of baggage trolley availability	% of satisfied passengers	93,00%
Perception of passenger conveyance system efficiency	% of satisfied passengers	na%
Perception of air-conditioning system efficiency	% of satisfied passengers	92,00%
Perception of overall comfort level	% of satisfied passengers	88,00%

# >> QUALITÀ DELL'AMBIENTE ENVIRONMENT QUALITY

QUALITÀ	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
SERVIZI AGGIUNTIVI	15	26
	16	27
	16	28

SERVIZI	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
ADDITIONAL SERVICES	15	26
	16	27
	16	28

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Percezione su disponibilità / qualità / prezzi dei negozi / edicole	% pax soddisfatti	90,00%
Percezione su disponibilità / qualità / prezzi dei bar	% pax soddisfatti	94,00%
Percezione su disponibilità / qualità / prezzi dei ristoranti	% pax soddisfatti	94,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Perception of availability / quality / shop pricing / news stand	% of satisfied passengers	90,00%
Perception of availability / quality / cafés pricing	% of satisfied passengers	94,00%
Perception of availability / quality / restaurant pricing	% of satisfied passengers	94,00%

>> **SERVIZI PER  
PASSEGGERI A RIDOTTA  
MOBILITÀ (P.R.M.)**  
**SERVICES TO PASSENGERS  
WITH REDUCED MOBILITY (P.R.M.)**



Nuovi servizi e una rinnovata assistenza da parte di personale altamente qualificato sono disponibili per i passeggeri con mobilità ridotta. Garantito l'accesso facilitato in tutte le aree della struttura, nonché la possibilità di ottenere agevolmente le informazioni utili anche in presenza di handicap visivo, il tutto nel rispetto della privacy. Basta richiedere l'assistenza in agenzia, al momento della prenotazione oppure all'atto di accettazione in aeroporto.

Nei parcheggi riservati e gratuiti, situati all'ingresso delle stazioni di partenza e di arrivo, gli utenti con disabilità potranno trovare specifiche colonnine con citofono per la richiesta di assistenza. Nell'area partenze, sono stati realizzati percorsi tattili per rendere più facili e sicuri gli spostamenti degli utenti non vedenti o ipovedenti.

Per l'attesa, lo scalo è dotato di una "sala amica", dedicata ai passeggeri con problemi di mobilità. Disponibili, inoltre, all'imbarco e allo sbarco, sedie con ruote e veicoli speciali. Il personale garantisce la tempestività delle informazioni e delle risposte.

Reduced mobility passengers can benefit from new services and will be assisted by highly qualified staff. They can access all areas and even visually impaired passengers can easily gather information. Our passengers' privacy will always be respected. Assistance can be required when booking or at the airport, when checking in.

Users with disabilities can find appropriate help points with intercoms to request assistance in both the reserved and free parking areas and at the entrance of the departures and arrivals terminals.

Visually impaired passengers can transit easily and safely thanks to an access route placed within the departure terminal. Brescia Airport also has a "sala amica": a waiting room dedicated to passengers with reduced mobility. Wheelchairs and special vehicles are available at all gates for both boarding and disembarking. Our staff ensures timely support and information.

# >> SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (P.R.M.)

## SERVICES TO PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (P.R.M.)

SERVIZIO	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ	17	29
	18	30
	19	31
	20	32
	21	33
	22	34
	23	35

SERVIZIO	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (P.R.M.)	17	29
	18	30
	19	31
	20	32
	21	33
	22	34
	23	35

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Disponibilità di percorsi facilitati	Si / No (specificare)	Si
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	Si / No	Si
Disponibilità di personale dedicato su richiesta	Si / No (specificare)	Si
Disponibilità di spazi dedicati ai prm	Si / No (specificare)	Si
Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	Si / No (specificare)	Si
Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	Si / No (specificare)	Si
Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni	Si / No (specificare)	Si

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Availability of facilitated routes	Yes / No (specify)	Yes
Accessibility of all airport services	Yes / No	Yes
Availability of dedicated personnel upon request	Yes / No (specify)	Yes
Availability of dedicated spaces	Yes / No (specify)	Yes
Availability of call system in parking area	Yes / No (specify)	Yes
Availability of call system in the terminal	Yes / No (specify)	Yes
Availability of dedicated information and communication system	Yes / No (specify)	Yes

>> **SERVIZI PASSEGGERI:  
SERVIZI SPECIALI**  
**PASSENGER SERVICES:  
SPECIAL SERVICES**



L'Aeroporto di Brescia fornisce a tutti i passeggeri disabili o con problemi motori assistenza in partenza, transito e arrivo, per tutte le procedure di accettazione, imbarco e sbarco.

Al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto, il passeggero con necessità speciali deve premurarsi sempre di segnalare all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea le proprie difficoltà motorie. È necessario comunque che il vettore aereo, un suo agente o l'operatore turistico (nel caso di voli charter) riceva una notifica di richiesta di assistenza almeno quarantotto ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, così da poter trasmettere le informazioni in tempo utile al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo e transito e al vettore aereo effettivo.

Brescia Airport provides assistance to all disabled and reduced mobility passengers during departure, transit, and arrival for all check-in, boarding, and disembarking procedures.

When booking or purchasing a ticket, passengers with special needs must always notify travel agencies or airlines of any mobility difficulties. The airline, one of its agents, or the tour operator (in the case of charter flights) must receive a notification of request for assistance at least 48 hours before scheduled departure time, so that the information can be transmitted in due time to the management of the departure, transit, and arrival airports as well as the effective air carrier.

## È necessario inoltre che:

### a) la persona si presenti alla registrazione:

- all'ora stabilita, comunicata in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo, dal suo agente oppure dall'operatore turistico;
- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno un'ora prima dell'ora di partenza pubblicata

### b) la persona arrivi a un punto designato all'interno del perimetro aeroportuale:

- all'ora stabilita, comunicata in anticipo e per iscritto (anche con mezzi elettronici) dal vettore aereo o dal suo agente oppure dall'operatore turistico;
- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata.

Qualora sia richiesto da parte del passeggero l'utilizzo di un cane da assistenza riconosciuto, tale utilizzo sarà reso possibile purché ne sia fatta notifica al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, in conformità delle norme nazionali applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei, ove tali norme sussistano.

Parcheggi: i posti auto riservati ai disabili si trovano adiacenti all'aerostazione.

Tali parcheggi sono dotati di sistema citofonico per la richiesta di assistenza. I posti riservati ai disabili sono gratuiti esibendo alla cassa parcheggio presidiata situata presso il terminal, il contrassegno di parcheggio per disabili, un documento di identità e il biglietto di ingresso al parcheggio.

## **Disabled or reduced mobility passengers must also:**

### **a) arrive at the check-in:**

- at the established time, which is communicated in advance and in writing or through electronic means by the airline, one of its agents, or the tour operator;
- at least one hour before scheduled departure time if a precise time has not been established.

### **b) arrive at a designated location within the airport perimeter:**

- at the established time, which is communicated in advance and in writing or through electronic means by the airline, one of its agents, or the tour operator;
- at least two hours before scheduled departure time if a precise time has not been established.

Passengers may have with them a certified assistance dog, if the air carrier, its agents or tour operator were previously notified. Where applicable dogs are permitted in accordance with relevant national regulations regarding the transportation of assistance dogs on aircrafts. Parking: parking spaces reserved for disabled and reduced mobility passengers are located in front of the terminal. These car parks have an intercom system for assistance requests. Disabled parking is free whenever passengers show the disabled parking pass, an ID, and the car park entrance ticket to the parking cashier in the terminal.

»» **SERVIZI A DISPOSIZIONE  
DEL PASSEGGERO  
CON NECESSITÀ SPECIALI  
PRESSO L'AEROPORTO  
GABRIELE D'ANNUNZIO**  
**SERVICES FOR PASSENGERS  
WITH SPECIAL NEEDS  
AT GABRIELE D'ANNUNZIO AIRPORT**



⇒⇒ **Colonnine con citofono:**

colonnine con citofono per la richiesta di assistenza si trovano presso i parcheggi dedicati ai disabili e presso tutte le porte di accesso all'aerostazione partenze e arrivi.

⇒⇒ **Sala amica:**

è presente presso il terminal partenze dell'Aeroporto di Brescia una saletta, denominata Sala Amica, dedicata all'attesa e all'accoglienza dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta.

⇒⇒ **Accessibilità ai piani superiori e inferiori:**

l'accesso al piano primo è consentito dalla presenza di un ascensore.

⇒⇒ **Servizi igienici per disabili:**

sono presenti servizi igienici per disabili sia all'interno delle sale di imbarco e in area partenze.

⇒⇒ **Intercom system:**

an intercom system for assistance requests is located within all dedicated disabled parking facilities and by every airport entrance.

⇒⇒ **Sala amica:**

the departures terminal in Brescia Airport has a waiting room, the "Sala Amica" dedicated to disabled and reduced mobility passengers.

⇒⇒ **Access to upper floor:**

the first floor (where you can also find one of the restaurants) is easily accessible thanks to an elevator, which is located on the right-hand side of the information desks.

⇒⇒ **Wheelchair accessible restroom:**

wheelchair accessible restrooms are available: inside departures, before and after security checks.

### »» Percorsi tattili per non vedenti:

i non vedenti dispongono, all'interno del terminal, di percorsi facilitati che permettono di raggiungere i servizi a disposizione del passeggero, facilitando gli spostamenti all'interno dell'aerostazione.

### »» Servizi per passeggeri in partenza:

in caso di passeggero segnalato da compagnia aerea o agenzia di viaggi, il personale aeroportuale preposto provvederà ad accompagnarlo al check-in.

Nel caso in cui il passeggero arrivasse in aeroporto non segnalato da alcun operatore, avrà la possibilità di richiedere assistenza al personale aeroportuale preposto tramite le colonnine con citofono presenti nei parcheggi dedicati e presso tutti gli ingressi dell'aerostazione. Il personale preposto provvederà quindi ad accompagnare ed assistere il passeggero per le operazioni di check-in, controllo di sicurezza e passaporto fino all'imbarco, se non presenti restrizioni da parte del vettore. Il trasferimento a bordo dell'aeromobile sarà effettuato con mezzi speciali.

### »» Servizi per passeggeri in arrivo:

il personale aeroportuale preposto attenderà il passeggero all'aereo, lo accompagnerà al controllo passaporti, al ritiro bagagli, al controllo doganale e infine al mezzo di trasporto scelto per raggiungere la sua destinazione finale.

### »» In transito:

il passeggero viene assistito da personale preposto attraverso tutte le fasi previste per il cambio di aeromobile.

### »» Telefoni pubblici:

non sono presenti telefoni pubblici dedicati ai disabili ma è disponibile un telefono nella sala amica con l'intervento dell'addetto per l'eventuale assistenza nella composizione del numero.

### »» RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI SEDIE A ROTELLE, ALTRE ATTREZZATURE PER AGEVOLARE LA MOBILITÀ E DISPOSITIVI DI ASSISTENZA

Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per agevolare la mobilità o i dispositivi di assistenza vengano persi o danneggiati durante la gestione in aeroporto o il trasporto a bordo degli aeromobili, il passeggero cui appartengono è risarcito in conformità di quanto prevede il diritto internazionale, comunitario e nazionale.

### ⇒ **Tactile maps for the visually impaired:**

the terminal has tactile maps for the visually impaired that lead to the various services offered to passengers and facilitate movement.

### ⇒ **Departures services:**

when assistance has been requested, passengers will be escorted to the check-in area by member of our staff.

If the staff has not been informed, a disabled or reduced mobility passenger can request assistance through the intercom system located within dedicated parking areas and at all airport entrances. A member of our staff will escort and assist passengers throughout check-in procedures, security checks, passport controls and boarding. Transfer onboard the aircraft will be provided by special vehicles.

### ⇒ **Arrivals services:**

airport staff will wait for passengers at the gate and escort them to passport control, luggage claims, customs, and finally to the transport vehicle chosen to reach the final destination.

### ⇒ **In transit:**

passengers will be assisted by dedicated staff throughout all phases regarding the transit between aircrafts.

### ⇒ **Public telephones:**

there are no public telephones for the disabled but a telephone is available inside the "sala amica", where our staff can provide assistance in dialling telephone numbers.

### ⇒ **COMPENSATION FOR LOSS OR DAMAGE TO WHEELCHAIRS, MOBILITY EQUIPMENT , AND OTHER ASSISTANCE DEVICES**

In case of loss or damage to wheelchairs, mobility equipment, or other devices during handling in the airport, or transport onboard the aircraft, passengers will be compensated in accordance to national, EU and international law.

>> **CLASSIFICAZIONE  
INTERNAZIONALE  
DELL'ASSISTENZA  
AL PASSEGGERO**  
**INTERNATIONAL CLASSIFICATION  
OF PASSENGER ASSISTANCE**



## **WCHR**

Passeggero che può muoversi lentamente in maniera autonoma, ma ha bisogno di una sedia con ruote per percorrere lunghi tragitti dentro l'aeroporto. The passenger is able to walk without assistance, but requires a wheelchair for long distances within the airport.

## **WCHS**

Passeggero che può compiere in maniera autonoma pochi movimenti, come quello dalla porta dell'aeromobile al posto assegnato. The passenger is able to walk very short distances, for example from the door of the aircraft to the cabin seat.

## **WCHC**

Passeggero che non può effettuare in maniera autonoma alcun movimento e ha bisogno di assistenza completa per tutto il viaggio. The passenger cannot move without assistance and requires complete assistance throughout the trip.

## **STRC**

Passeggero che viaggia in barella. Passenger that travels on a stretcher.

## **BLND**

Passeggero con disabilità visiva (non vedente o ipovedente)  
Visually impaired passenger

## **DEAF**

Passeggero non udente Hearing impaired passenger

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero +39 030 9656590 mail : [informazioni@aeroportobrescia.it](mailto:informazioni@aeroportobrescia.it) Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al numero +39 030 9656590 mail : [informazioni@aeroportobrescia.it](mailto:informazioni@aeroportobrescia.it)

>> **INFORMAZIONI,  
CORTESIA,  
PROFESSIONALITÀ,  
CAPACITÀ DI ASCOLTO**  
**INFORMATION, COURTESY,  
PROFESSIONALISM,  
COMMUNICATION SKILLS**



Il personale dell'Aeroporto di Brescia è sempre pronto a recepire le esigenze dei passeggeri, per offrire e garantire risposte rapide ed esaurienti. Punti di informazione e servizio, nonché schermi di facile lettura sono ubicati in zone strategiche.

L'Aeroporto di Brescia possiede 10 banchi check-in facilmente accessibili e in prossimità dell'area dei controlli di sicurezza per velocizzare l'accesso dei passeggeri alle sei sale d'imbarco.

Brescia Airport staff is always willing to respond to passengers' needs and provide appropriate solutions. Information desks and easy-to-read screens are located within key areas.

Brescia Airport has 10 check-in desks easily accessible and located close to security checks, so that the 6 gates can be quickly reached.

# >> INFORMAZIONI, CORTESIA, PROFESSIONALITÀ, CAPACITÀ DI ASCOLTO

## INFORMATION, COURTESY, PROFESSIONALISM, COMMUNICATION SKILLS

INFORMAZIONE AL PUBBLICO	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO	24	40
	25	41
INFORMAZIONE AL PUBBLICO	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
PUBLIC INFORMATION SERVICES	24	40
	25	41
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	26	43
	27	44
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
HUMAN RELATIONS AND BEHAVIOUR	26	43
	27	44
SERVIZI SPORTELLI / VARCO	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
SERVIZI SPORTELLI / VARCO	28	47
	29	48
	30	49
	31	51
SERVIZI SPORTELLI / VARCO	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
DESK/CHECKPOINT SERVICES	28	47
	29	48
	30	49
	31	51

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	% pax soddisfatti	85,80%
Presenza di numero Verde / sito internet	Sì / No (specificare)	No / Sì

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Perception of overall information efficiency	% of satisfied passengers	85,80%
Presence of toll-free number/internet site	Yes / No (specify)	No / Yes

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Percezione sulla cortesia del personale	% pax soddisfatti	96,00%
Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti	95,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Perception of personnel courtesy	% of satisfied passengers	96,00%
Perception of efficiency	% of satisfied passengers	95,00%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Attesa in coda al check in	Tempo nel 90% dei casi	13'00"
Percezione coda alla biglietteria	% pax soddisfatti	94,00%
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli a mano	Tempo nel 90% dei casi	8'27"
Percezione coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	95,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Waiting in check-in queue	Time in 90% of cases	13'00"
Perception of waiting in the ticket office queue	% of satisfied passengers	94,00%
Waiting time at the hand-baggage security check	Time in 90% of cases	8'27"
Perception of waiting in passport control queue	% of satisfied passengers	95,00%

# >> LA CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

## THE CHARTER OF PASSENGER RIGHTS



Ogni passeggero gode di specifiche forme di tutela, previste da precise normative e riguardanti diverse tematiche, quali la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure overbooking, con indicazioni specifiche per tipologia contrattuale, compresi i viaggi all inclusive.

A tale proposito l'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei viaggiatori la Carta dei Diritti del Passeggero, dove sono illustrate tali prerogative. Il documento, che costituisce una parte complementare della Carta dei Servizi, è consultabile al sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

Every passenger benefits from specific forms of protection, as provided by precise regulations regarding several subjects, such as flight bookings, expenses claim in the event of lost or damaged luggage, delays, canceled flights, overbookings and specific indications regarding particular kinds of contracts, such as package tours.

ENAC, the Italian Civil Aviation Authority, provides to passengers a Charter of Passenger Rights where these provisions are shown. This document, which completes the Service Charter, can be viewed online at [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

# >> COLLEGAMENTI COL TERRITORIO E MOBILITÀ

## LOCAL TRANSPORT CONNECTIONS AND MOBILITY

INDICE	N. IND.	N. IND. LINEE GUIDA ENAC
INTEGRAZIONE MODALE (EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO)	32	52
	32	53
	33	54
INDICE	IND. NO.	ENAC GUIDELINES
MODAL TRANSPORT INTEGRATION: (EFFICIENT CITY/AIRPORT CONNECTIONS)	32	52
	32	53
	33	54

L'Aeroporto di Brescia è collocato in posizione strategica rispetto alle principali uscite autostradali e alle vicine stazioni ferroviarie; gli scali sono inoltre dotati di pratici parcheggi, anche coperti e per la sosta breve. Corsie preferenziali, con un sistema di pass automatico, sono disponibili per i taxi e il trasporto pubblico. Un bus navetta collega l'aeroporto con la stazione ferroviaria di Verona e di Brescia. I biglietti sono acquistabili in aerostazione o direttamente a bordo del bus.

Brescia Airport is strategically located by the main motorway exits and railway stations; the airport also has convenient parkings, for short and long stays, indoors and outdoors. Buses and taxicabs have a dedicated lane, which can be accessed thanks to an automatic pass system. Brescia Airport is connected to Brescia and Verona main railway stations via shuttle bus. Tickets can be purchased inside the arrivals building or on the bus.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2011
Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus / treno / taxi	% pax soddisfatti	97,00%
Collegamenti stradali città / aeroporto	% pax soddisfatti	97,00%
Presenza di segnaletica esterna chiara e comprensibile	% pax soddisfatti	97,00%

INDICATOR IND. NO.	MEASUREMENT UNIT	COMMITMENT 2011
Availability, frequency, punctuality and pricing of the bus/train/taxi connection	% of satisfied passengers	97,00%
City/airport connection	% of satisfied passengers	95,00%
Effectiveness of clear, easily understandable road signs	% of satisfied passengers	97,00%



>> COLLEGAMENTI COL  
TERRITORIO E MOBILITÀ  
LOCAL TRANSPORT  
CONNECTIONS AND MOBILITY

## Come raggiungere in auto l'Aeroporto di Brescia

L'Aeroporto Gabriele D'Annunzio si raggiunge in auto dalle Autostrade **A4** e **A21**.

- **Da Milano, Venezia, Verona, Mantova, Trento, Bolzano**

Uscita Brescia Est in 10 minuti circa seguendo le indicazioni Aeroporto.

- **Da Piacenza, Cremona**

Uscita Manerbio in 10 minuti circa seguendo le indicazioni Aeroporto.

## How to reach Brescia Airport

Gabriele D'Annunzio Airport can be reached thanks to **A4** and **A21** motorways.

- **From Milan, Venice, Verona, Mantua, Trento, Bolzano**

"Brescia est" exit (10 minutes), follow the "Aeroporto" sign.

- **From Piacenza, Cremona**

"Manerbio" exit (10 minutes), follow the "Aeroporto" sign.

## Bus navetta / Shuttle Bus

**Solo in coincidenza con il traffico aeroportuale.** For connecting flights only.

**Navetta da Stazione FS di Verona ad Aeroporto di Brescia**

Shuttle from Verona Railway Station to Brescia Airport

€ 11,00

**Navetta da Aeroporto di Brescia a Stazione FS di Verona**

Shuttle from Brescia Airport to Verona Railway Station

€ 11,00

**Navetta da Stazione FS di Brescia ad Aeroporto di Brescia**

Shuttle from Brescia Railway Station to Brescia Airport

€ 7,50

**Navetta da Aeroporto di Brescia a Stazione FS di Brescia**

Shuttle from Brescia Airport to Brescia Railway station

€ 7,50

>> **FACILITIES,  
SERVIZI, NEGOZI**  
**FACILITIES, SERVICES, SHOPS**



All'Aeroporto di Brescia troviamo 2 parcheggi auto prossimi al terminal, un punto informazioni, cassa parcheggio, ufficio biglietteria, bar, negozi, autonoleggi e la connessione wi-fi all'interno del terminal.

Brescia Airport has two car parks close to the terminal, an information desk, a car park cash desk, a ticket office, cafés, shops, car rental desks and wi-fi internet throughout the terminal.

>> **FACILITIES,  
SERVIZI, NEGOZI**  
**FACILITIES, SERVICES, SHOPS**



**RENT A CAR**

## ESERCIZI COMMERCIALI/SHOPS

BAR / CAFÈ	Telefono 030 9656545
	apertura: 1 ora prima della partenza del primo volo; Opens: 1 hour before first flight departure
	chiusura: 1 ora dopo l'arrivo dell'ultimo volo schedulato. Closes: 1 hour after last scheduled flight arrival
BANCA / BANK	Servizio bancomat 24 h / ATM 24h
SALA VIP / VIP LOUNGE	su richiesta / upon request
	Telefono 030 9656599
UFFICIO INFO / INFO DESK	7 - 19
	Telefono 030 9656599

Gli orari indicati possono subire variazioni Timetable may be subject to changes.

**AVIS**  
Autonoleggio

**AVIS (08.00 - 23.00)**  
TEL. +39 030 9657001  
WWW.AVISAUTONOLEGGIO.IT

**Maggiore**

**MAGGIORE (08.30 - 23.00)**  
TEL. +39 030 9657298  
WWW.MAGGIORE.IT

**Hertz**

**HERTZ (08.00 - 23.00)**  
TEL. +39 030 9657302  
WWW.HERTZ.IT

**Europcar**

**EUROPCAR (08.00 - 23.00)**  
TEL. +39 030 9657303  
WWW.EUROPCAR.IT

>> **DEDICATO A**  
**DEDICATED TO**





# PASSEGGERI BUSINESS

## BUSINESS CLASS PASSENGERS

L'Aeroporto di Brescia possiede una SALA disponibile su richiesta, dotata di telefono e televisore e con servizio bar.

Collegandosi al sito [www.GardaAeroporti.it](http://www.GardaAeroporti.it) nella sezione business è possibile richiedere la Card For You che permette di accedere a numerosi vantaggi sia all'interno dell'aeroporto che in una serie di esercizi convenzionati in tutta Italia, nelle città e nelle province di Brescia.

Brescia airport has a LOUNGE available on request; it offers a telephone, a television, and bar service.

The "Card for You" can be requested in the business section at [www.GardaAirports.it](http://www.GardaAirports.it); it gives access to a number of offers both within the airport and in a number of affiliated establishments in Italy and in the Provinces and cities of Brescia. The "Card for You" also allows to collect points to win prizes from an exclusive selection of items.



## BAMBINI E FAMIGLIE CHILDREN AND FAMILIES

La Società di Gestione ha pensato anche alle necessità dei genitori che viaggiano con i bambini. In aerostazione sono presenti servizi igienici dotati di fasciatoi e bagni specificamente attrezzati. Anche i negozi rivolgono un'attenzione particolare alla clientela familiare, con prodotti dedicati ai più piccoli. Il ristorante è attrezzato con seggiolini e menù per bambini.

The Management Company has also considered the needs of parents travelling with their children. The airport has restroom facilities with baby changing tables and other necessary equipment. The shops are also particularly attentive to families and carry products dedicated to children. The restaurant provides high chairs and a children's menu.



L'Aeroporto di Brescia è il punto di partenza per la riscoperta dell'arte, della natura e della cultura lombarda: i laghi di Idro e Iseo, la costa bresciana del lago di Garda coi suoi giardini botanici, i tesori del D'Annunzio e i parchi termali, la ricchezza museale della città di Brescia, col museo di S.Giulia e le sue mostre di fama mondiale, le morbidezze della Franciacorta e i suoi vini. La particolare posizione geografica dell' aeroporto di Brescia permette di raggiungere facilmente le montagne dell'Adamello e dello Stelvio con molteplici possibilità di svago in tutte le stagioni e di itinerari culturali per grandi e per piccoli. La Società di Gestione opera in stretta sinergia con i tour operator per monitorare il mercato dei viaggi, individuando possibili mete emergenti da collegare con nuovi voli.

Brescia Airport is a starting point for the discovery of Lombardy's art, nature, and culture: the Idro and Iseo lakes, the Brescia shore of Garda lake and its botanical gardens, D'Annunzio's treasures and the thermal parks, the museums of Brescia, especially the S.Giulia museum and its world-renowned exhibitions, the softness of Franciacorta and its wines. The privileged geographic position of Brescia Airport makes it easy to reach the Adamello and Stelvio mountains, which offer several leisure opportunities throughout the year and cultural itineraries suitable for all ages. The Management Company works together with tour operators to monitor the tourism market, identifying potential emerging destinations to connect with new flights.

>> **SERVIZI SANITARI,  
DOGANALI E DI SICUREZZA**  
**HEALTH, CUSTOMS  
AND SECURITY SERVICES**

Dall' aeroporto di Brescia transitano ogni giorno passeggeri e merci provenienti da (o diretti verso) numerose località nazionali e internazionali. La loro sicurezza è garantita dall'attività della Polizia di Frontiera, che ha il compito di controllare la documentazione dei passeggeri, sorvegliare e deviare comportamenti illeciti. I controlli di polizia tributaria sia in aerostazione passeggeri sia cargo sono invece operati dall'ufficio doganale, mentre la corretta applicazione delle norme sull'import/export di generi di consumo, oggetti, valuta, armi e animali (con particolare attenzione per le specie protette) è assicurata dalla Guardia di Finanza.

Per avere informazioni dettagliate è possibile contattare telefonicamente gli Uffici doganali dell'Aeroporto Gabriele D'Annunzio di Brescia Montichiari.

La Carta Doganale del Viaggiatore, disponibile presso gli sportelli della Dogana o consultabile all'indirizzo web [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it), potrà offrire ulteriori informazioni. Dal punto di vista sanitario, le Società di gestione degli aeroporti devono rispettare precise formalità nelle fasi di partenza e di arrivo e per specifiche tipologie di voli. La sicurezza di passeggeri e bagagli è subordinata direttamente alle direttive delle autorità competenti.

Every day Brescia Airport witnesses the transit of passengers and goods from (and to) several national and international locations. Their security is ensured by the activities of the Border Police; among their duties are: checking passengers' documents, monitoring and reporting illegal activities. The custom police controls for passengers and cargo are a responsibility of the Customs Office, while the correct implementation of import / export regulations for consumable goods, objects, currency, weapons and animals (with particular attention to endangered and protected species) is carried out by the Guardia di Finanza (Financial and Revenue Guard).

More information is available by contacting Customs at Gabriele D'Annunzio Brescia Montichiari Airport.

The Passenger Customs Charter, available at the Customs desks or on the website [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it), can provide further information. Concerning health and safety, the Airport management company must respect specific procedures for departures and arrivals and for particular kinds of flights. The safety of passengers and luggage is subject to the guidelines of the authorities in charge.

Aeroporto di Brescia Brescia Airport tel. 030 9656666

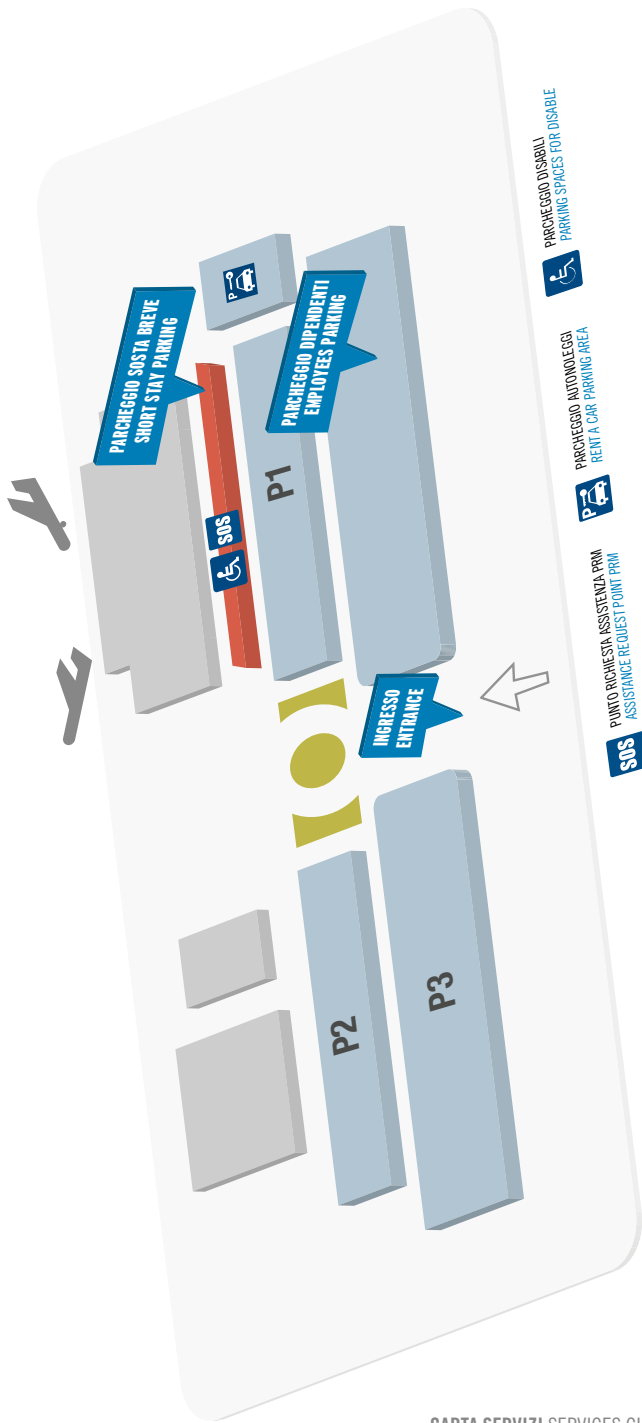
Carta Doganale del Viaggiatore consultabile al sito [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)

The Passenger Customs Charter can be examined at [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)

# >> PIANTINA DELL'AEROPORTO DI BRESCIA

## LAYOUT PLAN OF BRESCIA AIRPORT









>> **LA VOSTRA VOCE**  
**MAKE YOUR VOICE HEARD**



Una comunicazione puntuale e un confronto costante con le opinioni della clientela si configurano come aspetti fondamentali al fine di ottimizzare la qualità dei servizi offerti. Per ascoltare i pareri degli utenti, l'Aeroporto di Brescia ha realizzato un apposito servizio, che prevede una pratica scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami. Una volta compilata, la scheda può essere facilmente inserita nei contenitori all'interno dell'aerostazione oppure inviata via posta. Inoltre è disponibile nel sito [www.GardaAeroporti.it](http://www.GardaAeroporti.it) un apposito collegamento denominato "contatti" che rappresenta una rapida modalità di dialogo per ogni esigenza.

La Società di Gestione si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni entro 30 giorni, nel caso sia presente l'autorizzazione al trattamento dei dati. La qualità dei servizi sarà sempre migliore grazie alla Vostra collaborazione.

Timely communication and constant feedback from customers are two fundamental aspects, necessary to perfect the offered services. Brescia Airport gives you the possibility to voice your suggestions and complaints thanks to a special form. Once filled in, it can be posted or put into one of the mailboxes located inside the airport. Moreover at [www.GardaAirports.it](http://www.GardaAirports.it) you can find a "contact us" link so that you can quickly communicate with us. We guarantee a reply to all comments within 30 days upon receipt, if you authorize the handling of your personal data. Thanks to your cooperation, the quality of our services will keep on improving.









Brescia  **Aeroporto**  
Garda [Aeroporti.it](http://Aeroporti.it)

**PER SUGGERIMENTI:**  
UTILIZZA LA CARTOLINA QUI A FIANCO  
OPPURE ON LINE È DISPONIBILE UN FORM  
ALLA VOCE "CONTATTI" SUL SITO  
[WWW.AEROPORTOBRESCIA.IT](http://WWW.AEROPORTOBRESCIA.IT)

**SUGGESTIONS:**  
USE THE POSTCARD HERE A SIDE OR A FORM  
ON THE WEBSITE IS AVAILABLE, CLICKING  
"CONTACTS" MENU.  
[WWW.BRESCIAAIRPORT.IT](http://WWW.BRESCIAAIRPORT.IT)

**SCRIVETE QUI I VOSTRI SUGGERIMENTI SUI SERVIZI DELL'AEROSTAZIONE:**  
WRITE HERE YOUR SUGGESTIONS ABOUT AIRPORT SERVICES:

---



---



---



---



---

**NOME NAME** \_\_\_\_\_

**COGNOME SURNAME** \_\_\_\_\_

**INDIRIZZO ADDRESS** \_\_\_\_\_

---

**TELEFONO PHONE N.** \_\_\_\_\_

**CELL CELL** \_\_\_\_\_

**E-MAIL E-MAIL** \_\_\_\_\_

**NAZIONALITÀ NATIONALITY** \_\_\_\_\_

**PROFESSIONE OCCUPATION** \_\_\_\_\_

**LEI È YOU ARE**

**Un passeggero** a passenger

**Un visitatore, accompagnatore** a visitor, an accompanying person

**IN VIAGGIO DI REASON FOR TRAVEL**

**Lavoro** Business     **Turismo** Tourism     **Altro** Other

**COMPAGNIA AEREA AIRLINE** \_\_\_\_\_

**N° VOLO FLIGHT N°** \_\_\_\_\_

**TRATTA DA/A FROM/TO** \_\_\_\_\_

**DATA DATE** \_\_\_\_\_

**ORA TIME** \_\_\_\_\_

In ottemperanza al d. lgs. 196/2003 sulla Privacy, la Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. garantisce la massima riservatezza nel trattamento dei dati forniti che saranno utilizzati per migliorare il livello qualitativo del Sistema Aeroportuale del Garda. L'interessato potrà in ogni momento richiedere gratuitamente alla Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. la rettifica o la cancellazione dei suoi dati.  
In compliance with Legislative Decree 196/2003 on Privacy, Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. guarantees strict confidentiality in the treatment of the information provided, which will be used to improve the quality level of the Garda Airports System. The person concerned may at any time, free of charge, request Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. to correct or delete the information regarding him or her.