



Touring Club Italiano

**L'ACCOGLIENZA
NEGLI AEROPORTI ITALIANI
ESTATE 2003**

**DOSSIER A CURA DEL CENTRO STUDI TCI
SETTEMBRE 2003**

**CENTRO STUDI
TOURING CLUB ITALIANO**

Si ringraziano vivamente le società di gestione degli aeroporti che hanno contribuito a questa indagine attraverso la trasmissione di dati e informazioni.

Copyright Centro Studi TCI 2003 ©

SOMMARIO

L'ACCOGLIENZA NEGLI AEROPORTI ITALIANI	4
<i>Premessa</i>	<i>4</i>
<i>Nota metodologica</i>	<i>5</i>
HIGHLIGHTS - LA SITUAZIONE NEI 17 MAGGIORI SCALI ITALIANI	7
IDENTIKIT DEGLI AEROPORTI ITALIANI	8
SCHEDA COMPLESSIVA SUI SERVIZI EROGATI NEI MAGGIORI AEROPORTI ITALIANI	9
SCHEDE AEROPORTI	10
1. <i>ROMA – FIUMICINO</i>	<i>11</i>
2. <i>MILANO – MALPENSA</i>	<i>12</i>
3. <i>MILANO – LINATE</i>	<i>13</i>
4. <i>VENEZIA – MARCO POLO</i>	<i>14</i>
5. <i>NAPOLI – CAPODICHINO</i>	<i>15</i>
6. <i>CATANIA – FONTANAROSSA</i>	<i>16</i>
7. <i>PALERMO – FALCONE E BORSELLINO</i>	<i>17</i>
8. <i>BOLOGNA – GUGLIELMO MARCONI</i>	<i>18</i>
9. <i>TORINO – SANDRO PERTINI</i>	<i>19</i>
10. <i>VERONA – CATULLO</i>	<i>20</i>
11. <i>CAGLIARI – ELMAS</i>	<i>21</i>
12. <i>PISA – GALILEO GALILEI</i>	<i>22</i>
13. <i>OLBIA – COSTA SMERALDA</i>	<i>23</i>
14. <i>FIRENZE – AMERIGO VESPUCCI</i>	<i>24</i>
15. <i>BARI – PALESE</i>	<i>25</i>
16. <i>BERGAMO – ORIO AL SERIO</i>	<i>26</i>
17. <i>GENOVA – CRISTOFORO COLOMBO</i>	<i>27</i>

L'ACCOGLIENZA NEGLI AEROPORTI ITALIANI

Premessa

L'efficienza dei servizi aeroportuali e l'accoglienza riservata al passeggero sono componenti per nulla trascurabili nella buona riuscita di un viaggio. Raggiungere agevolmente l'aeroporto utilizzando mezzi pubblici di collegamento anche per l'ultimo volo notturno, ricevere assistenza adeguata oltre a complete informazioni turistiche, attendere il proprio volo in ambienti confortevoli, accedere a servizi di ristorazione gradevoli: queste sono solo alcune tra le esigenze minime che ogni viaggiatore aspetta di veder corrisposte.

Il Touring Club Italiano per il quarto anno consecutivo ha compiuto un viaggio attraverso i principali aeroporti italiani, per conoscere e valutare la qualità delle operazioni tecniche e dei servizi aggiuntivi di accoglienza dal punto di vista dell'utente.

Come per i due anni precedenti, l'indagine ha preso in considerazione gli scali italiani con un flusso annuo di passeggeri superiore al milione. In totale 17, suddivisi in tre classi:

- *Hub*
Roma Fiumicino, Milano Malpensa
- *Medi* (con più di 3 milioni di passeggeri)
Milano Linate, Venezia, Napoli, Catania, Palermo, Bologna
- *Piccoli* (tra 1 e 3 milioni di passeggeri)
Torino, Verona, Cagliari, Pisa, Olbia, Firenze, Bari, Bergamo, Genova

I dati emersi dall'inchiesta si prestano a una duplice lettura. La prima, riportata di seguito, di carattere generale sullo stato delle aerostazioni italiane; l'altra, particolareggiata, entra nella individuazione delle caratteristiche di accoglienza di ogni singolo aeroporto e viene riportata nelle schede successive.

Si segnala che ben nove scali erano soggetti a lavori di ristrutturazione e/o ampliamento: Bari, Bergamo, Cagliari, Catania, Napoli, Olbia, Palermo, Pisa, Torino. Nella valutazione si è tenuto conto della situazione di trasformazione che li contraddistingue, ma si è voluto anche verificare se e come siano stati alleviati gli inevitabili disagi per i passeggeri. In particolare per gli aeroporti di Cagliari, Catania e Palermo non è parso opportuno assegnare una valutazione complessiva in quanto le aree dei tre scali si presentano fortemente condizionate da importanti lavori e interventi significativi.

[VAI AL SOMMARIO](#)

Nota metodologica

- ◆ L'indagine si è sviluppata nell'arco di tre mesi, da maggio a luglio 2003.
- ◆ Oggetto dell'indagine sono stati i 17 aeroporti italiani con un flusso passeggeri superiore a 1 milione di viaggiatori. L'elenco degli aeroporti considerati è riportato nella tabella seguente:

CLASSE	AEROPORTI	NUMERO PASSEGGERI*		
		2002	2001	Var. %
HUB	ROMA FIUMICINO	25.340.383	25.565.727	- 0,9
	MILANO MALPENSA	17.441.250	18.570.494	- 6,1
MEDI	MILANO LINATE	7.815.316	7.136.337	+ 9,5
	VENEZIA	4.216.398	4.178.285	+ 0,9
	NAPOLI	4.132.874	4.003.001	+ 3,2
	CATANIA	4.079.609	3.925.289	+ 3,9
	PALERMO	3.539.435	3.213.389	+ 10,1
	BOLOGNA	3.414.475	3.440.051	- 0,7
PICCOLI	TORINO	2.787.091	2.820.762	- 1,2
	VERONA	2.185.785	2.188.068	- 0,1
	CAGLIARI	2.178.860	1.936.237	+ 12,5
	PISA	1.654.570	1.378.322	+ 20,0
	OLBIA	1.385.144	1.350.868	+ 2,5
	FIRENZE	1.385.056	1.487.326	- 6,9
	BARI	1.259.290	1.164.361	+ 8,2
	BERGAMO	1.252.878	1.061.397	+ 18,0
	GENOVA	1.040.442	1.001.494	+ 3,9

Fonte: www.assaeroporti.it

- ◆ La raccolta dei dati è avvenuta attraverso due strumenti:
 1. un questionario per la rilevazione di dati tecnici, la cui compilazione è stata richiesta alle società di gestione aeroportuali;
 2. una serie di sopralluoghi negli aeroporti interessati, per rilevare le caratteristiche dei servizi di accoglienza al passeggero.

* Il numero totale è dato dalla somma dei passeggeri del traffico commerciale più quelli della cosiddetta Aviazione Generale, ossia aerotaxi e jet privati.

- ◆ Le aree indagate sono state sottoposte a una valutazione sintetizzata in simboli grafici (stelle) attribuiti in ordine crescente da 1 (negativo) a 3 (positivo). Tali aree hanno interessato:
 1. la funzionalità del **collegamento aeroporto/città** con i diversi mezzi di trasporto: servizio navetta, auto propria, auto a noleggio, taxi;
 2. le modalità e i tempi di svolgimento delle **operazioni aeroportuali**, quali ad esempio: l'accessibilità alle aree check-in, la quantità dei banchi di registrazione, il ritiro bagagli;
 3. la qualità e la funzionalità dei **servizi interni di accoglienza**: segnaletica, informazioni al viaggiatore, servizi igienici, sale d'attesa, negozi, ristorazione.
 4. Si è anche considerato un **indice di congestione**, valore sintetico che considera la capacità di erogare servizi mettendo in relazione il numero dei passeggeri complessivi con il numero dei banchi *check-in* e delle porte di imbarco. Per ottenere l'indice si è tenuto conto unicamente del numero dei passeggeri dell'Aviazione Commerciale, escludendo l'Aviazione Generale (aerotaxi e jet privati).
- ◆ Precisiamo che la valutazione interessa una serie di servizi, alcuni dei quali non sono direttamente erogati dalle società di gestione aeroportuali. È il caso, ad esempio, della ristorazione o del servizio navetta di collegamento. Questi elementi complementari sono comunque considerati dall'indagine perché compongono il quadro complessivo dell'accoglienza offerta all'utente.
- ◆ Gli indicatori di valutazione mantengono la loro coerenza unicamente se confrontati con aeroporti della medesima classe.
- ◆ La ponderazione finale della valutazione relativa alle quattro macroaree è stata sintetizzata in simboli grafici (stelle) attribuiti in ordine crescente da 1 (negativo) a 5 (positivo).

[VAI AL SOMMARIO](#)

HIGHLIGHTS - LA SITUAZIONE NEI 17 MAGGIORI SCALI ITALIANI

DAL PUNTO DI VISTA GENERALE, SI OSSERVA CHE:

- **NEL 2002 SONO AUMENTATI I PASSEGGERI NEGLI SCALI ITALIANI (91.768.144, +1,7% RISPETTO AL 2001), MA ANCORA NON SI È TORNATI AI LIVELLI DEL 2000 (92.441.619). I PRIMI SEI MESI DEL 2003 HANNO COMUNQUE VISTO UNA CRESCITA DEL 6,3% RISPETTO ALLO STESSO PERIODO DELL'ANNO PRECEDENTE.**
- **AUMENTA PROGRESSIVAMENTE LA QUOTA % DEI PASSEGGERI DEGLI SCALI MEDI (CON PIÙ DI 3 MILIONI DI PASSEGGERI) A DISCAPITO SOPRATTUTTO DEGLI HUB (FIUMICINO E MALPENSA).**
- **COMPLESSIVAMENTE IL SISTEMA AEROPORTUALE ITALIANO È IN FASE DI TRASFORMAZIONE. DIVERSI SONO GLI SCALI CHE AL MOMENTO DELL'INDAGINE SI PRESENTAVANO CON LAVORI IN CORSO IN ALCUNE AREE DELL'AEROSTAZIONE, COL FINE DI AUMENTARE E MIGLIORARE I SERVIZI AI PASSEGGERI. ENTRATI ORMAI A REGIME I DUE HUB, INFATTI, SONO ORA GLI ALTRI SCALI AD ESSERE OGGETTO DI RISTRUTTURAZIONI/ADEGUAMENTI, SOLLECITATI ANCHE DA IMPORTANTI NOVITÀ (ES. COMPAGNIE NO-FRILLS E CONSEGUENTI NUOVI VOLI E NUOVI MERCATI).**
- **I LAVORI IN CORSO, ORIENTATI A UNA MAGGIORE QUALITÀ FUTURA, IMPATTANO SUL LIVELLO DEI SERVIZI, NEGLI ULTIMI ANNI SEMPRE IN CRESCITA. SI CERCA DI LIMITARE IL DISAGIO CREATO AI PASSEGGERI, MA LE INFORMAZIONI FORNITE ALLA CLIENTELA SULLA NATURA DEI LAVORI POTREBBERO ESSERE MIGLIORATE.**
- **L'INNALZAMENTO DEI LIVELLI DI SICUREZZA RICHIESTO DALLE NORMATIVE INTERNAZIONALI HA ACCRESCIUTO ANCOR PIÙ LA COMPLESSITÀ DELLA GESTIONE DEI PASSEGGERI E GENERATO UN AUMENTO DELLE FILE DI ATTESA NELLE AREE DEDICATE ALLO SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI AEROPORTUALI. DIVERSI GLI OPERATORI CHE, SOPRATTUTTO IN ALTA STAGIONE, CONSIGLIANO AI PASSEGGERI DI PRESENTARSI AI BANCHI CON FORTE ANTICIPO.**
- **LA CRESCITA DEI FLUSSI PASSEGGERI NEL 2002, CONSIDEREVOLE PER ALCUNI AEROPORTI, HA CAUSATO UNA MAGGIORE CONGESTIONE IN QUASI TUTTE LE ZONE DELLE AEROSTAZIONI.**
- **NON TUTTI GLI AEROPORTI SONO IN GRADO DI EROGARE INFORMAZIONI TURISTICHE SUFFICIENTI A CAUSA DELLA MANCANZA DI UN PUNTO INFORMATIVO ADEGUATO O DEL LIMITATO MATERIALE IN DISTRIBUZIONE.**

[VAI AL SOMMARIO](#)

IDENTIKIT DEGLI AEROPORTI ITALIANI

AEROPORTO	Km dal centro città	Traffico passeggeri 2002 (arrivi+partenze; commerciale+generale) ¹	Variazioni % ¹		% Traffico nazionale sul totale ¹	Media voli giornalieri (commerciale + aviazione generale) ¹	Mq aerostazione	Numero banchi registrazione	Numero porte di imbarco	Numero compagnie aeree (linea + charter) ²
			2001/2002	gen-giu 2002/gen-giu 2003						
Roma Fiumicino	32	25.340.383	- 0,9	- 0,3	48,1	775	250.000	267	72	Oltre 100
Milano Malpensa*	50	17.441.250	- 6,1	+ 0,3	22,8	588 (581+7)	329.000	258	117	150 (75+75)
Milano Linate	7	7.815.316	+ 9,5	+ 4,3	72,6	302 (237+65)	75.000	74	24	28 (28+n.d.)
Venezia	12	4.216.398	+ 0,9	+ 26,2	36,6	180 (170+10)	60.000	60	26	117 (27+ 90 circa)
Napoli	7	4.132.874	+ 3,2	+ 13,8	61,1	175 (157+18)	19.000	29	14	47 (17+30 circa)
Catania	7	4.079.609	+ 3,9	+ 3,0	78,3	133 (129+4)	12.650	34	16	60 (22+38)
Palermo	32	3.539.435	+ 10,1	+ 9,6	87,4	122 (117+5)	17.063	26	11	36 (15+21)
Bologna	6	3.414.475	- 0,7	+ 6,6	33,6	151	40.920	74	19	125 (25+100)
Torino	16	2.787.091	- 1,2	+ 0,5	55,0	164 (121+43)	43.000	60	12	41 (14+27)
Verona	11	2.185.785	- 0,1	+ 16,6	37,0	98 (92+6)	15.000	20	8	97 (9+88)
Cagliari	7	2.178.860	+ 12,5	+ 5,5	93,1	75 (65+10)	9.000	20	6	76 (10+66)
Pisa	3	1.654.570	+ 20,0	+ 24,7	29,8	74 (63+11)	14.950	15	10	72 (11+61)
Olbia	2	1.385.144	+ 2,5	+ 15,0	82,8	64 (41+23)	12.000	40	10	54 (12+42)
Firenze	4	1.385.056	- 6,9	+ 0,7	29,3	87 (74+13)	7.820	15	6	9 (8+1)
Bari	12	1.259.290	+ 8,2	+ 10,6	89,2	57 (49+8)	6.100	11	7	16 (6+10)
Bergamo	5	1.252.878	+ 18,0	+ 141,3	17,4	92 (84+8)	22.350	37	12	38 (18+20)
Genova	6	1.040.442	+ 3,9	+ 5,5	59,7	79 (57+22)	8.000	15	10	7 (7+n.d.)










*I dati di Malpensa sono relativi al valore complessivo Terminal 1 e Terminal 2

[VAI AL SOMMARIO](#)

¹Fonte: www.assaeroporti.it

² Il dato sulle compagnie di voli charter, fornito dalle società di gestione, dipende dal tipo di rilevazione e può includere il totale delle compagnie, a prescindere dalla frequenza dei collegamenti effettuati, oppure soltanto quelle che operano sullo scalo con regolarità

SCHEDA COMPLESSIVA SUI SERVIZI EROGATI NEI MAGGIORI AEROPORTI ITALIANI

	AEROPORTO	COLLEGAMENTI CITTA' – AEROPORTO				OPERAZIONI AEROPORTUALI				SERVIZI INTERNI DI ACCOGLIENZA						INDICE CONGESTIONE	VALUTAZIONE FINALE (1-5)		
		Servizio navetta	Taxi	Auto	Auto noleggio	Check-in	Puntualità voli	Ritiro bagagli	Personale	Segnaletica	Info	Sale di attesa	Negozi	Bar	Servizi igienici	Carrelli bagagli			
HUB	ROMA Fiumicino	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	n.d.	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆
	MILANO Malpensa	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊	😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆
MEDI	MILANO Linate	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	☆☆☆
	VENEZIA	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	☆☆☆☆
	NAPOLI	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆ 
	CATANIA	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	
	PALERMO	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	
	BOLOGNA	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	☆☆☆☆
	TORINO	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆☆ 
PICCOLI	VERONA	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	n.d.	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆☆
	CAGLIARI	😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	n.d.	n.d.	😊😊😊	😊	😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	
	PISA	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆ 
	OLBIA	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	n.d.	n.d.	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆ 
	FIRENZE	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆
	BARI	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆ 
	BERGAMO	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆☆ 
	GENOVA	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☆☆☆☆

Legenda: 😊😊😊 positivo 😊😊 discreto 😞 negativo; ☆☆☆☆☆ eccellente ☆☆☆☆☆ buono ☆☆☆ discreto ☆☆ insufficiente ☆ scarso;  lavori in corso

[VAI AL SOMMARIO](#)

SCHEDE AEROPORTI

identikit, note e commenti

1. ROMA FIUMICINO
2. MILANO MALPENSA
3. MILANO LINATE
4. VENEZIA
5. NAPOLI
6. CATANIA
7. PALERMO
8. BOLOGNA
9. TORINO
10. VERONA
11. CAGLIARI
12. PISA
13. OLBIA
14. FIRENZE
15. BARI
16. BERGAMO
17. GENOVA

[VAI AL SOMMARIO](#)

1. ROMA – FIUMICINO

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	32
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	25.340.383
VARIAZIONE 2001/2002*	- 0,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	775 ¹
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	250.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	267
NUMERO PORTE DI IMBARCO	72
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	OLTRE 100
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO

NOTE E COMMENTI

Lo scalo si riconferma sui livelli degli anni precedenti, ossia in linea con gli standard degli hub europei sia per le operazioni aeroportuali sia per i servizi di accoglienza al viaggiatore.

- *Sempre comodi i collegamenti con la città garantiti dai treni che raggiungono la stazione di Roma Termini.*
- *L'immediata accessibilità ai numerosi desk garantisce velocità alle operazioni di check-in per i passeggeri in partenza. Meno rapido, invece, l'accesso alle aree di imbarco, dove occorrerebbe una migliore canalizzazione dei passeggeri verso i controlli di sicurezza.*
- *Per i passeggeri in arrivo al terminal A andrebbero segnalati meglio i punti informativi che si trovano nel terminal B. Il punto di assistenza ai viaggiatori in arrivo ha un orario limitato (dalle 7 alle 15), sebbene dopo la chiusura le informazioni siano garantite da un touch screen posto nelle vicinanze. Il punto informazioni turistiche, invece, ha un orario più consono all'importanza dello scalo, essendo aperto dalle 8 alle 19.*
- *Soddisfacente il livello di comfort e pulizia delle sale d'attesa, così come la varietà dell'offerta commerciale e della ristorazione, quest'ultima migliorata nella pulizia.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

[VAI AL SOMMARIO](#)

¹ Il dato disaggregato (commerciale+generale) non è disponibile

2. MILANO – MALPENSA

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	50
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	17.441.250
VARIAZIONE 2001/2002*	- 6,1%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	588 (581+7)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	329.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	258
NUMERO PORTE DI IMBARCO	117
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	150 (75+75)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'hub milanese registra ancora una riduzione del traffico passeggeri (- 10,4% nel 2001), che comunque consente, anche per quest'anno, di diminuire i momenti di congestione nell'aerostazione.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il problema della lontananza dello scalo dai grossi centri è superato in parte da un'ottima copertura e varietà dei collegamenti. Grazie alle molteplici possibilità di raggiungere Malpensa da Milano (treno e diverse linee di pullman) e ai collegamenti diretti con Torino e la stazione FS di Gallarate (VA) non risulta particolarmente difficile arrivare allo scalo. Buona anche la disponibilità dei parcheggi.</i> ▪ <i>Il numero elevato di banchi check-in limita l'attesa dei passeggeri.</i> ▪ <i>Gli spazi adibiti ad aree di attesa risultano curati e puliti; qualche attenzione maggiore andrebbe prestata alle poltrone, i cui tessuti non sempre sono perfetti. Puliti anche gli ambienti dei locali di ristorazione.</i> ▪ <i>Buona l'efficienza dei punti di assistenza al passeggero, così come sono esaustive le informazioni erogate dall'ufficio turistico. Superiori alla media degli scali italiani, invece, i dati relativi alla consegna bagagli (tempi di riconsegna e quota di bagaglio disguidato) .</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

3. MILANO – LINATE

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	7
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	7.815.316
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 9,5%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	302 (237+65)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	75.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	74
NUMERO PORTE DI IMBARCO	24
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	28 (28+n.d.)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aeroporto cittadino di Milano riesce a mantenere i buoni risultati degli anni passati nonostante l'incremento dei passeggeri.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>I collegamenti con la città sono assicurati da un autobus di linea (migliorate le informazioni relative al servizio: orari, acquisto biglietti, mappa della città) e da un pullman che conduce alla Stazione Centrale FS.</i> ▪ <i>Il numero dei desk è adeguato al flusso dei passeggeri, ma si potrebbero migliorare le indicazioni per raggiungere i banchi delle diverse compagnie aeree.</i> ▪ <i>Discreti il comfort, la gradevolezza e la pulizia delle sale di attesa.</i> ▪ <i>Sia l'assistenza ai passeggeri sia le informazioni turistiche risultano carenti: manca il materiale da distribuire ai passeggeri (orari voli, carta servizi, mappe della città, ...), nonostante gli sportelli siano funzionanti e il personale sia disponibile.</i> ▪ <i>Le zone bar si mantengono gradevoli e funzionali, ma attenzione alla pulizia che non sempre è perfetta.</i> ▪ <i>In alcune aree i servizi igienici non sono in buono stato; da migliorare la gestione dei carrelli portabagagli.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

4. VENEZIA – MARCO POLO


IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	12
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	4.216.398
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 0,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	180 <i>(170+10)</i>
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	60.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	60
NUMERO PORTE DI IMBARCO	26
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	117 <i>(27+90 circa)</i>
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>La valutazione dell'aerostazione veneziana si conferma positiva. L'aeroporto inaugurato un anno fa risulta moderno, funzionale e totalmente operativo, posizionandosi ad un livello nettamente superiore rispetto al vecchio scalo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Varie le possibilità per coprire il tratto aeroporto-città, tra cui anche il servizio di taxi d'acqua. Andrebbe migliorata la comunicazione ai passeggeri in arrivo relativa alla presenza di un autobus di linea dell'azienda di trasporto locale.</i> ▪ <i>Veloci le operazioni di check-in grazie al consistente numero di desk.</i> ▪ <i>Presente un punto di assistenza al viaggiatore con un adeguato orario di apertura. Andrebbe migliorata la visibilità del punto di informazioni turistiche, che rischia di confondersi con i servizi circostanti.</i> ▪ <i>Eccellente l'offerta commerciale, sia per la quantità che per la qualità dei negozi presenti. Gli spazi pubblici sono curati e gradevoli. Decisamente positiva la gestione dei carrelli portabagagli.</i> ▪ <i>Risulta efficace la gestione dei flussi, dato non calcolabile lo scorso anno a causa della vicinanza tra l'uscita del dossier e l'apertura dello scalo.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



5. NAPOLI – CAPODICHINO



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	7
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	4.132.874
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 3,2%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	175 (157+18)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	19.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	29 
NUMERO PORTE DI IMBARCO	14
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	47 (17+30 circa)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aeroporto partenopeo, soggetto a lavori di diversa entità (es. business center e ampliamento salone check-in), si presenta in linea con gli standard qualitativi degli altri scali di pari dimensione, anche se dopo alcuni anni di valutazioni decisamente positive dovute ai notevoli progressi fatti, si registra qualche lacuna in alcune aree dei servizi rivolti ai passeggeri.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>La vicinanza dello scalo alla città e la frequenza dei collegamenti rendono pratico e agevole il raggiungimento.</i> ▪ <i>Le operazioni aeroportuali sono fluide. I desk dei check-in sono facilmente accessibili.</i> ▪ <i>Ben segnalato e funzionale il punto informativo di assistenza al viaggiatore. Come già evidenziato lo scorso anno, manca un punto istituzionale di informazioni turistiche (Ente di Promozione Turistica di Napoli, Regione, ...): occorrerebbe porvi rimedio considerata la valenza turistica non solo della città, ma anche della regione.</i> ▪ <i>Si segnala la poca chiarezza nella gestione dei carrelli portabagagli, soprattutto al momento della riconsegna.</i> ▪ <i>L'aumento del numero di passeggeri ha inciso in modo determinante sulla gestione dei flussi che risulta peggiorata rispetto allo scorso anno.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



6. CATANIA – FONTANAROSSA



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	7
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	4.079.609
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 3,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	133 (129+4)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	12.650
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	34
NUMERO PORTE DI IMBARCO	16
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	60 (22+38)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aerostazione è ancora in fase di ristrutturazione. Sono stati completati i lavori del nuovo piazzale sosta aeromobili, ma i lavori negli spazi interni sono tuttora in corso. Data l'entità dei lavori in atto si è ritenuto opportuno non esprimere una valutazione complessiva, pur verificando se e come sono stati alleviati i disagi ai passeggeri.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>L'area arrivi risulta estremamente congestionata, sia dai passeggeri sia dalle persone in attesa. In certi periodi dell'anno la struttura risulta essere sottodimensionata rispetto al numero delle persone.</i> ▪ <i>I collegamenti con la città sono garantiti da un servizio pullman, ma non ci sono informazioni sufficienti al passeggero in arrivo né sugli orari, né sulle modalità di acquisto del biglietto.</i> ▪ <i>Il punto informazioni turistiche è attivo con una copertura oraria giornaliera più che buona.</i> ▪ <i>Le aree di attesa risultano carenti, sia per il livello di comfort sia per l'offerta commerciale; migliorabile la pulizia di tutta l'area..</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



7. PALERMO – FALCONE E BORSELLINO



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	32
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	3.539.435
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 10,1%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	122 (117+5)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	17.063
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	26
NUMERO PORTE DI IMBARCO	11
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	36 (15+21)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO

NOTE E COMMENTI

I lavori nello scalo (realizzazione di pontili di attracco, ampliamento e adeguamento dell'area arrivi) sono in pieno svolgimento. Data la situazione si è ritenuto opportuno non esprimere una valutazione complessiva sullo scalo. Si sottolinea, comunque, che risultano evidenti gli sforzi fatti per cercare di limitare i disagi.

- *Buoni i collegamenti con la città, assicurati da pullman e treni con orari segnalati nell'area arrivi.*
- *L'intera area arrivi resta limitata e a rischio di congestione nelle situazioni di maggior traffico. Per alleviare i disagi a luglio di quest'anno è stata inaugurata una tensostruttura (modulare e mobile) adibita al ritiro bagagli dei soli voli charter.*
- *È presente un punto di assistenza al viaggiatore in zona partenze e un punto di informazioni turistiche in zona arrivi che risultano efficienti.*
- *Migliorano le sale d'attesa per comfort e gradevolezza.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

8. BOLOGNA – GUGLIELMO MARCONI

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	6
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	3.414.475
VARIAZIONE 2001/2002*	- 0,7%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	151
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	40.920
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	74
NUMERO PORTE DI IMBARCO	19
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	125 <i>(25+100)</i>
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aeroporto cresce ogni anno anche grazie a interventi mirati (negozi, segnaletica, parcheggi) e a iniziative che lo animano (mostre) e che rendono elevata la qualità dei servizi, ma ci sono ancora margini di miglioramento, soprattutto dal punto di vista strutturale.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Ottimi i collegamenti con la città per praticità di acquisto del biglietto e frequenza: a tutte le ore è possibile raggiungere l'aeroporto con un mezzo pubblico. È attivo anche un collegamento con Modena. Le compagnie di autonoleggio sono facilmente individuabili e i parcheggi ben visibili di fronte all'uscita.</i> ▪ <i>Buona la valutazione per le aree check-in che risultano efficienti e smaltiscono bene la concentrazione di passeggeri.</i> ▪ <i>Decisamente superiori alla media i servizi di assistenza al passeggero e di informazioni turistiche, aperti tutti i giorni con orario continuato (5.00-24.00 il primo, 8.00-20.00 il secondo). Tutta l'area adibita ai passeggeri si dimostra ben tenuta e pulita, in particolare sia per quanto riguarda l'offerta commerciale, aumentata rispetto all'anno passato, sia per la ristorazione, che invece potrebbe essere maggiormente differenziata.</i> ▪ <i>Le aree di attesa potrebbero essere migliorate intervenendo sui complementi di arredo e sul numero delle poltrone a disposizione: attualmente risultano sufficientemente accoglienti, ma non in linea con gli standard dei servizi dello scalo. Ok servizi igienici e gestione dei carrelli portabagagli.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



9. TORINO – SANDRO PERTINI



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	16
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	2.787.091
VARIAZIONE 2001/2002*	- 1,2%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	164 (121+43)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	43.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	60
NUMERO PORTE DI IMBARCO	12
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	41 (14+27)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aerostazione è soggetta a lavori che al momento riguardano la riconfigurazione dell'area arrivi e l'incremento delle attività commerciali. Dal prossimo anno inizieranno i lavori di ampliamento previsti per preparare lo scalo alla scadenza delle Olimpiadi del 2006. Nel complesso l'aerostazione risulta funzionale, efficiente e operativa in ogni area di analisi.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Buoni i collegamenti con la città garantiti sia dal treno che da un servizio pullman.</i> ▪ <i>Si sottolinea l'efficienza del punto di assistenza al viaggiatore e di quello turistico grazie all'orario prolungato (6-24 per il primo, 8.30-20.30 per il secondo) e alla qualità delle informazioni erogate.</i> ▪ <i>I numerosi desk rendono le operazioni di check-in agevoli e veloci. Andrebbe però migliorata l'accessibilità all'area.</i> ▪ <i>La capienza delle sale d'attesa soddisfa ampiamente le presenze dei passeggeri in attesa di partire, anche se gli ambienti e gli arredi potrebbero essere ammodernati. Buona la pulizia dei servizi igienici e ottima la gestione dei carrelli portabagagli.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

10. VERONA – CATULLO

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	11
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	2.185.785
VARIAZIONE 2001/2002*	- 0,1%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	98 (92+6)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	15.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	20
NUMERO PORTE DI IMBARCO	8
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	97 (9+88)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Lo scalo veronese conferma ancora una volta gli elevati livelli di qualità riscontrati in passato in tutte le aree di analisi.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>I collegamenti con la città sono garantiti da un servizio navetta che assicura un'ottima frequenza (ogni 20'), dalle cinque del mattino a mezzanotte.</i> ▪ <i>È presente sia un punto di assistenza al viaggiatore aperto dalle 6 alle 24 sia un punto informazioni turistiche gestito dallo IAT di Verona (apertura dalle 9 alle 18, chiuso domenica).</i> ▪ <i>La velocità delle operazioni aeroportuali è garantita da un consistente numero di desk per il check-in.</i> ▪ <i>Buono il livello di comfort e gradevolezza delle sale d'attesa, anche se la varietà dell'offerta commerciale potrebbe essere incrementata. Le aree della ristorazione sono pulite e gradevoli. Soddisfacente il numero dei servizi igienici.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



11. CAGLIARI – ELMAS



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	7
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	2.178.860
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 12,5%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	75 (65+10)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	9.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	20
NUMERO PORTE DI IMBARCO	6
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	76 (10+66)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO

NOTE E COMMENTI

L'intero scalo si presenta come un grande cantiere a causa dei lavori di ampliamento e di riqualificazione funzionale e strutturale dell'aerostazione. La mole dei lavori è ingente e significativa della volontà di dotare il capoluogo regionale di un aeroporto adeguato, ma non sempre si riescono a contenere i disagi ai passeggeri. È parso comunque opportuno sospendere la valutazione complessiva, pur verificando i livelli di qualità erogati in ogni singola area di analisi.

- *L'area di accesso alla stazione è, forse, la più sensibile ai cambiamenti in atto: difficoltà di spostamento e da rivedere il collegamento tra area arrivi e partenze. I servizi di navetta, autonoleggio e le aree per le auto private risentono di questa situazione.*
- *Si potrebbe migliorare la segnaletica provvisoria interna ed esterna allo scalo per garantire una maggiore razionalità dei flussi di passeggeri.*
- *Sebbene previsti per la nuova aerostazione, l'attuale mancanza di punti di informazioni turistiche e di assistenza al passeggero è da colmare per un'area a così alta valenza turistica.*
- *Il considerevole aumento dei passeggeri determina, per ora, un peggioramento nella gestione dei flussi.*

* Fonte: www.assaeroporti.it



12. PISA – GALILEO GALILEI



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	3
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	1.654.570
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 20,0%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	74 (63+11)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	14.950
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	15
NUMERO PORTE DI IMBARCO	10
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	72 (11+61)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Nonostante il considerevole aumento dei flussi, il livello medio dei servizi dello scalo "tiene" e l'aeroporto si conferma tra i più funzionali, sebbene siano da segnalare alcune mancanze. Diversi e di vario tipo i lavori in corso (es. ampliamento parcheggio, nuova sala partenze, ...).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Buoni i collegamenti con il centro città, assicurati sia per i primi sia per gli ultimi voli.</i> <p><i>Qualche problema per chi arriva in auto: se non si conosce lo scalo si rischia di non vedere lo spazio dedicato al parcheggio all'aperto in quanto coperto dal silos antistante e, soprattutto, perché poco indicato.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>L'ottima accessibilità dell'area check-in e l'adeguato numero di desk facilitano lo svolgimento delle operazioni aeroportuali.</i> ▪ <i>Efficiente il servizio di assistenza al passeggero. Potrebbe essere migliorato il punto di informazioni turistiche che, negli orari di chiusura o di pausa, non consente ai passeggeri di informarsi tramite brochure o altre segnalazioni informative.</i> ▪ <i>Migliora la pulizia dei servizi igienici. Si suggerisce di aumentare la disponibilità dei carrelli portabagagli.</i> ▪ <i>Lo scalo risulta più congestionato, conseguenza dell'aumento dei passeggeri.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



13. OLBIA – COSTA SMERALDA



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	2
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	1.385.144
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 2,5%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	64 (41+23)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	12.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	40
NUMERO PORTE DI IMBARCO	10
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	54 (12+42)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aerostazione è in fase di completamento con parti ancora in costruzione (area tra gli arrivi e le partenze). Risulta tuttavia una struttura funzionale, luminosa e piacevole, sia per il passeggero in arrivo che per quello in partenza.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>I collegamenti con la città sono assicurati da un servizio bus-navetta che tuttavia non copre gli orari dei primi e degli ultimi voli in partenza e in arrivo. Poche le indicazioni sugli orari di partenza dei pullman e consentire l'acquisto del biglietto direttamente sul mezzo ne faciliterebbe l'utilizzo ai passeggeri. Ben segnalate le società di auto noleggio così come le indicazioni per raggiungere il parcheggio in auto.</i> ▪ <i>Buona sia l'accessibilità che il numero dei desk per il check-in. Le sale d'attesa risultano spaziose, accoglienti e pulite.</i> ▪ <i>È presente un punto di assistenza al viaggiatore con un ottimo orario di apertura (dalle 7 alle 24); buona anche la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti e dei complementi di arredo.</i> ▪ <i>Migliora la gestione dei flussi passeggeri grazie all'incremento dei banchi di registrazione (da 16 a 40) e dei check-in (da 5 a 10).</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

14. FIRENZE – AMERIGO VESPUCCI

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	4
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	1.385.056
VARIAZIONE 2001/2002*	- 6,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	87 (74+13)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	7.820
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	15
NUMERO PORTE DI IMBARCO	6
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	9 (8+1)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Lo scalo fiorentino è stato oggetto di diversi lavori (es. ampliamento parcheggio, riorganizzazione viabilità) che hanno migliorato il transito e l'eventuale sosta prolungata dei passeggeri nell'aeroporto. Attualmente è in corso la realizzazione della nuova torre di controllo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Gli interventi effettuati hanno migliorato l'accessibilità allo scalo, soprattutto per i passeggeri che arrivano in macchina. Installata anche una pensilina per l'attesa del bus-navetta.</i> ▪ <i>Positivo anche il risultato delle operazioni aeroportuali grazie a una buona fruibilità delle aree check-in e alla cordialità del personale.</i> ▪ <i>Nella media la varietà dei servizi commerciali, mentre migliora la gradevolezza delle sale di attesa. In linea con l'anno passato, ossia buone, l'erogazione delle informazioni turistiche e di assistenza al passeggero.</i> ▪ <i>I servizi igienici risultano più puliti e curati rispetto agli scorsi anni.</i> ▪ <i>I cambiamenti apportati hanno contribuito a un sostanziale aumento dei livelli di qualità dello scalo fiorentino.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



15. BARI – PALESE



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	12
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	1.259.290
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 8,2%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	57 (49+8)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	6.100
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	11
NUMERO PORTE DI IMBARCO	7
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	16 (6+10)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>La nuova aerostazione è ancora in costruzione. L'attuale scalo, seppur sottodimensionato rispetto al traffico passeggeri, è stato oggetto di numerosi ed efficaci interventi a dimostrazione della volontà di offrire un servizio adeguato ai viaggiatori.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>I collegamenti con la città sono assicurati da un servizio navetta, la cui frequenza andrebbe incrementata. Aumentate le aree parcheggio.</i> ▪ <i>Internamente gli spazi sono stati modificati per rendere più agevoli i flussi dei passeggeri in arrivo e in partenza, migliorando l'accessibilità ai check-in.</i> ▪ <i>Un punto di assistenza al viaggiatore garantisce informazioni adeguate e un soddisfacente orario di apertura. Sebbene incrementata, l'offerta commerciale resta comunque limitata.</i> ▪ <i>Le sale d'attesa risultano più confortevoli e pulite.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it



16. BERGAMO – ORIO AL SERIO



IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	5
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2002)*	1.252.878
VARIAZIONE 2001/2002*	+ 18,0%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	92 (84+8)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	22.350
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	37
NUMERO PORTE DI IMBARCO	12
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	38 (18+20)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Lo scalo bergamasco è in pieno sviluppo: i cambiamenti dell'aerostazione vanno di pari passo con l'aumento di traffico. Sono già state apportate modifiche nella sistemazione dei servizi, mentre altri lavori sono in corso, come ad esempio l'ampliamento e la ristrutturazione delle sale arrivi e riconsegna bagagli. Nel complesso rimane al di sopra della media degli scali di pari livello, ma alcune aree di analisi risentono, per ora, della crescita.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Migliorano i collegamenti tramite i bus-navetta: aumentano considerevolmente quelli per Milano e resta alto il numero di città che si possono raggiungere (Bergamo, Brescia, Monza).</i> ▪ <i>L'area check-in è condizionata dalla momentanea presenza del controllo a raggi X per i bagagli dei passeggeri prima dell'accettazione (è in realizzazione l'installazione del controllo nella stiva, dopo l'accettazione) che congestiona le due aree partenze: andrebbe migliorata la canalizzazione dei flussi.</i> ▪ <i>Cambiamenti anche per le informazioni ai passeggeri e ai turisti: le prime sono state inserite in un vero e proprio ufficio in sostituzione del precedente chiosco, mentre quelle turistiche hanno ora un nuovo punto ben strutturato e curato dalla Provincia di Bergamo. In entrambi i casi erogazione soddisfacente delle informazioni.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

17. GENOVA – CRISTOFORO COLOMBO

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	6
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2001)*	1.040.442
VARIAZIONE 2001/2000*	+ 3,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale+aviazione generale)</i>	79 (57+22)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	8.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	15
NUMERO PORTE DI IMBARCO	10
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	7 (7+N.D.)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aeroporto di Genova è ormai da diversi anni uno dei migliori scali della propria categoria. Anche quest'anno, infatti, si distingue per il livello superiore alla media in molti dei servizi rivolti al passeggero.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il servizio navetta si dimostra efficiente grazie alla praticità di acquisto del biglietto (a bordo) e alla completezza delle informazioni. Migliora la disponibilità media dei taxi.</i> ▪ <i>L'accesso ai banchi check-in risulta agevole e la segnaletica interna è chiara e ben visibile.</i> ▪ <i>Le informazioni sono ancora la nota dolente dell'aeroporto: come già evidenziato in passato manca l'assistenza ai passeggeri e l'ufficio di informazioni turistiche, ben strutturato e accogliente, fornisce informazioni in modo superficiale e poco dettagliato.</i> ▪ <i>Migliorano i servizi ristorativi, grazie all'elevata qualità e alla differenziazione. Qualche negozio in più, invece, arricchirebbe l'offerta attualmente sufficiente.</i> ▪ <i>Sempre elevata la disponibilità media dei carrelli portabagagli nelle aree arrivi e partenze. Potrebbe migliorare la pulizia dei servizi igienici e sulle poltrone di attesa.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it