



Touring Club Italiano

DOSSIER AEROPORTI

2004

L'accoglienza negli aeroporti italiani



DOSSIER TOURING

a cura del CENTRO STUDI - DIREZIONE STUDI E RICERCHE

A cura della Direzione Studi e Ricerche TCI

Maria Chiara Minciaroni

Matteo Montebelli

Nicolò E. Pozzetto

Luisa Steiner

Marco L. Girolami – Responsabile Centro Studi

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

In copertina: *Roma, aeroporto di Ciampino, arrivo di passeggeri dopo un volo transcontinentale su un aereo Alitalia. Autore sconosciuto, ante 1957, Archivio TCI/3 14363.*

SOMMARIO

L'ACCOGLIENZA NEGLI AEROPORTI ITALIANI	2
Premessa.....	2
Nota metodologica	3
HIGHLIGHTS - LA SITUAZIONE NEI 19 MAGGIORI SCALI ITALIANI	4
IDENTIKIT DEGLI AEROPORTI ITALIANI.....	6
SCHEDE COMPLESSIVE SUI SERVIZI EROGATI NEI MAGGIORI AEROPORTI ITALIANI.....	7
SCHEDE AEROPORTI	8
1. ROMA – FIUMICINO.....	9
2. MILANO – MALPENSA.....	10
3. MILANO – LINATE.....	11
4. VENEZIA – MARCO POLO.....	12
5. CATANIA – FONTANAROSSA.....	13
6. NAPOLI – CAPODICHINO.....	14
7. PALERMO – FALCONE E BORSELLINO.....	15
8. BOLOGNA – GUGLIELMO MARCONI.....	16
9. BERGAMO – ORIO AL SERIO.....	17
10. TORINO – SANDRO PERTINI.....	18
11. VERONA – CATULLO.....	19
12. CAGLIARI – ELMAS.....	20
13. PISA – GALILEO GALILEI.....	21
14. ROMA CIAMPINO.....	22
15. OLBIA – COSTA SMERALDA.....	23
16. BARI – PALESE.....	24
17. FIRENZE – AMERIGO VESPUCCI.....	25
18. LAMEZIA TERME.....	26
19. GENOVA – CRISTOFORO COLOMBO.....	27
ALLEGATO 1 - TOP 30 AEROPORTI MONDIALI 2003 PER NUMERO DI PASSEGGERI.....	28

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 quinto 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 gli anni precedenti, l'indagine ha preso in considerazione gli scali italiani con un flusso annuo di passeggeri superiore al milione, in totale 19. Per una lettura coerente delle informazioni inserite nel dossier si è mantenuta la classificazione in tre fasce degli aeroporti, basata sul numero dei passeggeri:

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

Il dossier è così strutturato: la presentazione dello stato complessivo e dell'andamento degli scali italiani (pag. 1), il quadro delle *performance* e delle caratteristiche tecniche di tutti gli scali (pag. 1), la tabella sinottica che riporta sia le valutazioni nelle aree indagate sia il giudizio complessivo sui singoli aeroporti (pag. 1), le schede contenenti i dati tecnici e i commenti sullo stato di ciascun aeroporto (a partire da pag. 1).

Si segnala che diversi scali sono soggetti a lavori di ristrutturazione e/o ampliamento. 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.

Nota metodologica

- ◆ L'indagine si è sviluppata nell'arco di tre mesi, da luglio a settembre 2004.
- ◆ Oggetto dell'indagine sono i 19 aeroporti italiani con un flusso di passeggeri superiore a 1 milione di viaggiatori. L'elenco degli aeroporti considerati è il seguente:
BARI, BERGAMO, BOLOGNA, CAGLIARI, CATANIA, GENOVA, FIRENZE, LAMEZIA TERME, MILANO LINATE, MILANO MALPENSA, NAPOLI, OLBIA, PALERMO, PISA, ROMA FIUMICINO, ROMA CIAMPINO, TORINO, VENEZIA, VERONA.
- ◆ La raccolta dei dati avviene in due momenti:
 1. analisi *desk*: raccolta del questionario inviato alle società di gestione aeroportuale per la rilevazione di dati tecnici;
 2. analisi *field*: visite dirette negli aeroporti con compilazione di una *check-list* per il rilevamento delle informazioni.
- ◆ Le aree oggetto di analisi sono sottoposte a una valutazione sintetizzata in simboli grafici 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, informazioni turistiche, 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 dal dossier in quanto 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 sintetizzata in simboli grafici attribuiti in ordine crescente da 1 (negativo) a 5 (positivo).

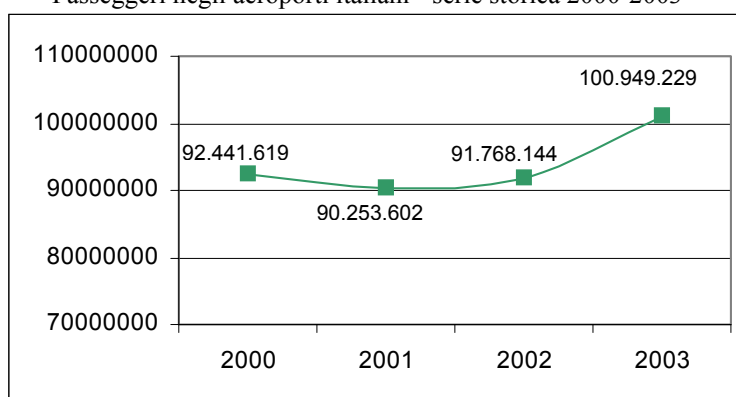
[VAI AL SOMMARIO](#)

HIGHLIGHTS - LA SITUAZIONE NEI 19 MAGGIORI SCALI ITALIANI

- Nel 2003 il sistema aeroportuale italiano ha superato per la prima volta quota 100 milioni di passeggeri.

L'aumento rispetto al 2002 è stato del 10%; +1,6% invece l'aumento del traffico mondiale (fonte: Airports Council International).

Passeggeri negli aeroporti italiani - serie storica 2000-2003



Fonte: www.assaeroporti.it

- Nei primi sette mesi del 2004 si riscontra un nuovo aumento rispetto allo stesso periodo del 2003 (+9,3%). In prospettiva, quindi, anche quest'anno si supererà quota 100 milioni, probabilmente in anticipo rispetto all'anno scorso.
- Tutti gli aeroporti interessati dall'indagine hanno registrato un aumento dei passeggeri. Nel 2003 anche gli scali di Roma Ciampino e Lamezia Terme hanno superato per la prima volta il milione di passeggeri (portando a 19 gli scali oggetto del dossier).

CLASSE	AEROPORTI	PASSEGGERI		
		2003	2002	2003/2002 var. %
GRANDI	ROMA FIUMICINO	26.284.759	25.340.383	+ 3,7
	MILANO MALPENSA	17.621.585	17.441.250	+ 1,0
MEDI	MILANO LINATE	8.757.038	7.815.316	+ 12,0
	VENEZIA	5.304.597	4.216.398	+ 25,8
	CATANIA	4.807.643	4.079.609	+ 17,8
	NAPOLI	4.587.163	4.132.874	+ 11,0
	PALERMO	3.649.494	3.539.435	+ 3,1
PICCOLI	BOLOGNA	3.562.010	3.414.475	+ 4,3
	BERGAMO	2.844.379	1.252.878	+ 127,0
	TORINO	2.820.448	2.787.091	+ 1,2
	VERONA	2.452.723	2.185.785	+ 12,2
	CAGLIARI	2.307.035	2.178.860	+ 5,9
	PISA	1.982.897	1.654.570	+ 19,8
	ROMA CIAMPINO	1.794.285	960.263	+ 86,9
	OLBIA	1.554.254	1.385.144	+ 12,2
	BARI	1.457.758	1.259.290	+ 15,8
	FIRENZE	1.388.707	1.385.056	+ 0,3
	LAMEZIA TERME	1.132.119	901.503	+ 25,6
GENOVA	1.057.663	1.040.442	+ 1,7	

Fonte: www.assaeroporti.it

- Crescono maggiormente gli scali "piccoli" con un aumento medio del 28%, contro il 12,3% dei medi e il 2,3 dei due grandi *hub*.

- L'ingresso di nuovi operatori nel settore sposta la geografia delle rotte aeree: l'affermazione delle compagnie *low cost* genera consistenti impatti sugli scali minori (es. Bergamo Orio al Serio +127%) che, per assorbire l'incremento mantenendo elevata la fruibilità dell'aerostazione, devono affrontare cambiamenti sia strutturali sia nell'offerta dei servizi.
- Le compagnie *low cost* hanno aperto nuovi mercati, facendo prendere confidenza con il mezzo aereo a una più ampia fascia di viaggiatori e incidendo sulla modalità di consumo turistico, aumentando la quota di viaggi *shortbreak*.
- Continua la presenza di lavori in corso in diversi scali: dalla creazione di una nuova aerostazione (Catania) all'adeguamento strutturale (es. Pisa) o, ancora, all'ultimazione degli spazi in nuovi scali (Cagliari).
- I sistemi aeroportuali di Milano (Malpensa, Linate e Orio al Serio) e di Roma (Fiumicino e Ciampino) registrano rispettivamente 29.223.002 e 28.079.044 passeggeri e insieme rappresentano il 57% del traffico nazionale. Quota che dal 2001 sta diminuendo dell'1% all'anno, a favore degli aeroporti medi e piccoli.

Sistemi aeroportuali - serie storica 2001-2003

	2003	2002	2001
Milano	29.223.002	26.509.444	26.768.228
Roma	28.079.044	26.300.646	26.284.289
<i>incidenza sistemi sul traffico nazionale</i>	57%	58%	59%

Fonte: elaborazione Centro Studi Tci su dati www.assaeroporti.it

- Non migliora la puntualità dei voli: in media uno su quattro ha un ritardo superiore ai 15 minuti. Non sempre, però, la colpa è da imputare alle società di gestione, tra le quali si distinguono quelle che operano a Firenze, Genova e Roma.
- Aumentano anche i tempi medi di ritiro bagagli. I più rapidi risultano essere Genova, Pisa e Torino.
- La crescita considerevole del numero di passeggeri ha aumentato la congestione nelle aree dell'aerostazione dedicate ai passeggeri stessi. Cagliari e Bologna sono gli scali dove le operazioni aeroportuali (*check-in* e imbarco) si effettuano con il minore affollamento.
- Gli aeroporti rappresentano spesso la porta di accesso alla città, se non all'Italia. Il ruolo degli uffici del turismo presenti negli aeroporti, quindi, è quello di soddisfare ogni esigenza di conoscenza dei turisti. Occorre garantire la completezza e la correttezza delle informazioni e consentire ai passeggeri in arrivo di trovare le indicazioni in qualsiasi momento della giornata, non sempre questo avviene negli scali presi in considerazione. Tra i più efficienti emergono Bergamo, Bologna, Torino e Firenze.
- La Sardegna è il territorio dove si registra un significativo passo avanti nell'accoglienza al passeggero grazie ai nuovi scali di Cagliari e Olbia.

IDENTIKIT DEGLI AEROPORTI ITALIANI

AEROPORTO	Km dal centro città	Traffico passeggeri 2003 (arrivi+partenze; commerciale+generale)*	Variazioni %*		% Traffico nazionale commerciale sul totale*	Media movimenti giornalieri (commerciale + aviazione generale)*	Mq aerostazione	Numero banchi registrazione	Numero porte di imbarco: uscite + finger	Numero compagnie aeree: linea + charter
			2003/2002	gen-lug 2004/ gen-lug 2003						
Roma Fiumicino	32	26.284.759	+ 3,7	+ 9,5	47,7	824 (824+0)	285.000	265	70 + 37	142 + 98
Milano Malpensa	50	17.621.585	+ 1,0	+ 6,6	21,9	585 (585+0)	329.000	256	83 + 31	89 + 89
Milano Linate	7	8.757.038	+ 12,0	+ 6,8	73,1	327 (257+70)	75.000	74	24 + 5	31 + n.d.
Venezia	12	5.304.597	+ 25,8	+ 17,3	36,4	211 (198+13)	60.000	60	18 + 10	27 + n.d.
Catania	8	4.807.643	+ 17,8	+ 12,3	81,0	149 (145+4)	16.750	41	16	20 + 142
Napoli	7	4.587.163	+ 11,0	+ 1,5	61,1	178 (159+19)	20.800	50	14	17 + 30
Palermo	32	3.649.494	+ 3,1	+ 4,1	86,0	117 (112+5)	35.000	26	10 + 7 (a)	21 + 73
Bologna	6	3.562.010	+ 4,3	- 30,8 (b)	33,5	171 (155+16) (c)	41.000	74	19	24 + 100
Bergamo	5 da BG 45 da MI	2.844.379	+ 127,0	+ 24,0	10,1	132 (125+7)	22.550	37	10 + 2	14 + 25
Torino	16	2.820.448	+ 1,2	+ 11,1	58,2	150 (116+34)	43.300	60	6 + 6	14 + >30
Verona	11	2.452.723	+ 12,2	+ 14,1	36,5	110 (104+6)	15.000	25	10	10 + 86
Cagliari	4	2.307.035	+ 5,9	+ 0,7	94,4	74 (66+8)	45.000	42	24	n.d. + n.d.
Pisa	3	1.982.897	+ 19,8	+ 6,6	24,4	87 (75+12)	23.190	16	12	16 + 74
Roma Ciampino	12	1.794.285	+ 86,9	+ 40,1	0,2	102 (54+48)	1.124	16	6	7 + 5
Olbia	4	1.554.254	+ 12,2	+ 5,6	78,3	71 (46+25)	42.000	40	10 + 5	20 + 48
Bari	12	1.457.758	+ 15,8	+ 29,4	80,7	63 (54+9)	6.100	11	7	6 + 24
Firenze	4	1.388.707	+ 0,3	+ 0,3	32,7	85 (72+13)	7.820	15	6	8 + 1
Lamezia Terme	35 da CZ	1.132.119	+ 25,6	+ 21,0	80,8	39 (36+3)	7.400	14	4	4 + 28
Genova	6	1.057.663	+ 1,7	- 0,1	60,0	80 (58+22)	16.000	15	10	7 + n.d.

N.B.: i dati sono forniti dalle società di gestione aeroportuale, esclusi quelli con *, la cui fonte è www.assaeroporti.it. Il dato sulle compagnie di voli charter 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

(a) i finger sono già installati e di prossima attivazione; (b) l'aeroporto è rimasto chiuso dal 3 maggio al 2 luglio 2004 per lavori; (c) fonte www.assaeroporti.it e Aeroporto G. Marconi S.p.A.

[VAI AL SOMMARIO](#)

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 ¹	Ritiro bagagli ²	Personale	Segnale- tica	Info passaggeri	Info turistiche	Sale attesa	Negozi	Bar			Servizi igienici	Carrelli	
HUB	ROMA Fiumicino	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
	MILANO Malpensa	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
MEDI	MILANO Linate	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
	VENEZIA	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★ ★
	CATANIA	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	🚧 🚧 🚧
	NAPOLI	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
	PALERMO	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★
	BOLOGNA	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★ ★
	BERGAMO	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
PICCOLI	TORINO	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★ ★
	VERONA	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
	CAGLIARI	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	n.d.	n.d.	😊😊	😊😊😊	n.d.	n.d.	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★ ★
	PISA	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
	ROMA Ciampino	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	n.d.	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★
	OLBIA	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	n.d.	n.d.	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★ ★
	BARI	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊	n.d.	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★
	FIRENZE	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★
	LAMEZIA TERME	😊😊	😊😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★
	GENOVA	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	★ ★ ★ ★

¹ la valutazione è effettuata sui dati relativi alle cause imputabili al gestore

² la valutazione tiene conto del tempo di riconsegna e dell'incidenza del bagaglio disguidato sul totale

Legenda: 😊😊😊 positivo 😊😊 discreto 😊 negativo; ★★★★★ eccellente ★★★★★ buono ★★★★★ discreto ★★ insufficiente ★ scarso;
 lavori in corso dichiarati dalla società di gestione;

[VAI AL SOMMARIO](#)

SCHEDE AEROPORTI

identikit, note e commenti

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

[VAI AL SOMMARIO](#)

1. ROMA – FIUMICINO

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	32
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	26.284.759
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 3,7%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	824 (824+0)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	285.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	265
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	70 + 37
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	240 (142+98)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Il maggior aeroporto italiano (e 27° al mondo, cfr All.1) si conferma sui livelli, positivi, degli anni passati.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il collegamento con Roma, tramite treno-navetta, risulta pratico e con buona frequenza. Nel caso in cui alcuni uffici siano chiusi, le informazioni sono visualizzate su monitor che aggiornano sugli orari dei treni in partenza e in arrivo. Talvolta, però, la segnaletica non è continua, soprattutto per raggiungere gli autonoleggio, anche se indirizza nella direzione corretta.</i> ▪ <i>Decisamente positiva l'accessibilità ai check-in così come lo svolgimento delle operazioni aeroportuali.</i> ▪ <i>Le informazioni turistiche dispongono di materiale a disposizione in quantità limitata e sono poco visibili, confondendosi con l'ufficio informazioni accanto. Può capitare che nei pressi del desk siano presenti operatori turistici privati per promuovere la propria attività.</i> ▪ <i>Rimane ottimo il livello dell'offerta commerciale, molto differenziata, così come quello della ristorazione</i> ▪ <i>In rapporto alla consistenza dei flussi passeggeri, bene la pulizia nei servizi igienici e la gestione dei carrelli portabagagli.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

2. MILANO – MALPENSA

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	50
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	17.621.585
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 1,0%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	585 (585+0)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	329.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	256
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	83 + 31
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	178 (89+89)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO

NOTE E COMMENTI

L'hub lombardo vede aumentare i passeggeri, anche se con un tasso inferiore rispetto alla media nazionale. È attualmente in corso la procedura di assegnazione dei lavori per la costruzione di un albergo adiacente allo scalo.

- *Si confermano positivi i collegamenti tramite navetta che, oltre a unire Malpensa a Milano (in più punti) e a Linate, si estendono ad altre città lombarde, sino alla Svizzera (Lugano) e Genova. L'arrivo tramite automobile risente della lontananza, quindi di tariffe elevate per i taxi e dell'incognita traffico. In generale, ai nastri di consegna bagagli sono già presenti numerosi pannelli che consentono ai passeggeri di informarsi sulle tipologie dei collegamenti.*

- *Buona la segnaletica, in alcuni casi presente in triplice lingua. L'assistenza ai passeggeri in estate è potenziato da un servizio di addetti presenti in tutto l'aeroporto che dispensano informazioni.*

- *Buono anche il comfort delle sale di attesa e decisamente di livello internazionale la varietà degli esercizi commerciali e di ristorazione.*

- *Sempre critica la gestione bagagli: il dato relativo a quelli disguidati è il più elevato tra gli aeroporti oggetto del dossier.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

3. MILANO – LINATE

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	7
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	8.757.038
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 12,0%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	327 (257+70)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	75.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	74
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	24 + 5
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	n.d. (31+n.d.)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aumento di passeggeri nello scalo rende più difficoltoso lo svolgimento delle operazioni aeroportuali andando a incidere sulla congestione. Dell'aeroporto si apprezza la posizione che favorisce la rapidità dei collegamenti.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>La vicinanza del capoluogo lombardo rende agevole il raggiungimento tramite l'autobus di linea urbana (che assicura una buona frequenza), a cui si aggiungono i collegamenti con l'hub milanese di Malpensa e con altre località (es. Brescia e Pavia)</i> ▪ <i>La fila di attesa per i taxi andrebbe razionalizzata per facilitare il rispetto delle precedenze dei passeggeri in coda.</i> ▪ <i>Nella media degli aeroporti italiani la chiarezza della segnaletica (completata da un percorso per non vedenti ben strutturato) e adeguata l'offerta commerciale.</i> ▪ <i>Nota dolente risulta ancora il lato delle informazioni. Su quelle dedicate alle informazioni di volo grava la scarsa visibilità e segnaletica mentre per quelle turistiche il discorso riguarda la limitatezza del materiale informativo in distribuzione. Vuoti i distributori di informative e brochure posizionati in diverse aree dello scalo.</i> ▪ <i>La ristorazione è sufficientemente varia, anche se non sempre impeccabile nella pulizia, qualità e servizio. Migliora 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 (2003)*	5.304.597
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 25,8%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	211 <i>(198+13)</i>
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	60.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	60
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	18 + 10
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	n.d. <i>(27+n.d.)</i>
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>A due anni dall'inaugurazione della nuova aerostazione, la valutazione complessiva rimane decisamente positiva, grazie all'ordine, alla pulizia e alla gradevolezza delle aree dedicate ai passeggeri.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Dall'aeroporto si può raggiungere Venezia e Mestre con mezzi di trasporto urbano sia terrestre sia via mare. La segnaletica per raggiungere le fermate è particolarmente efficace (viene segnalato anche il percorso per la biglietteria). Un servizio navetta ("express") assicura collegamenti con diverse località marittime del Veneto.</i> ▪ <i>I parcheggi sono facilmente raggiungibili grazie a un percorso pedonale ben realizzato, privo di barriere architettoniche e con tratti riparati da una pensilina.</i> ▪ <i>Le sale di attesa, ampie, pulite e luminose, risultano molto accoglienti. La segnaletica è chiara e di facile interpretazione.</i> ▪ <i>Le informazioni ai passeggeri sono assicurate con una buona copertura oraria e i distributori presenti nell'aerostazione risultano costantemente forniti di materiale. Le informazioni turistiche, invece, andrebbero potenziate: visibilità limitata (non si distinguono facilmente dagli altri desk), poca varietà del materiale in distribuzione, copertura oraria sufficiente, ma non eccellente (9.30-19.30).</i> ▪ <i>Si segnala una particolare attenzione per la aree verdi esterne all'aeroporto.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

5. CATANIA – FONTANAROSSA

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	8
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	4.807.643
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 17,8%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	149 (145+4)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	16.750
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	41
NUMERO PORTE DI IMBARCO	16
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	162 (20+142)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO

NOTE E COMMENTI

Nel 2003 sono state rese operative tutte le cantierizzazioni dei lavori per la nuova aerostazione. Lo scalo attualmente utilizzato è notoriamente sottodimensionato e si apprezza lo sforzo fatto negli anni dalla società di gestione per limitare i disagi alla clientela. Data la situazione di precarietà si ritiene opportuno sospendere la valutazione complessiva, segnalando comunque alcune aree meritevoli o con possibilità di miglioramento.

- *Positivi i collegamenti con il capoluogo, assicurati da un servizio di linea urbana dalle 05.00 alle 24.00 ogni 20 minuti. Numerosi i collegamenti anche con altri centri della zona e della Regione.*
- *La segnaletica interna penalizza il raggiungimento di alcuni servizi base come l'assistenza ai passeggeri e le informazioni turistiche. Il primo, pur coprendo una buona fascia oraria (08.00-24.00) non sempre eroga informazioni chiare e precise; il secondo dispone di vario materiale in distribuzione. Le sale di attesa risultano carenti per capacità, mentre l'offerta commerciale risulta sufficientemente varia; la ristorazione offre anche prodotti tipici.*
- *I servizi igienici non sempre sono impeccabili e la gestione dei carrelli portabagagli potrebbe essere migliorata.*
- *Si potrebbero comunicare meglio ai passeggeri i cambiamenti in atto nello scalo, per favorire la comprensione di alcuni disagi da parte dei passeggeri stessi.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

6. NAPOLI – CAPODICHINO

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	7
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	4.587.163
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 11,0%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	178 (159+19)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	20.800
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	50
NUMERO PORTE DI IMBARCO	14
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	47 (17+30)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO

NOTE E COMMENTI

L'aeroporto gestisce in modo ordinario tutte le attività, ma in alcune aree si riscontrano alcune lacune. Il considerevole aumento dei banchi di registrazione garantisce una migliore gestione dei flussi passeggeri, diminuendo il verificarsi di congestioni.

- *I collegamenti con la città sono assicurati sia da un servizio navetta sia da un autobus di linea urbana. Le informazioni relative ad essi, però, riguardano unicamente il primo servizio, lasciando all'iniziativa dei passeggeri il reperimento di quelle sull'autobus, più economico (1€ contro 3€).*
- *L'ufficio di assistenza al passeggero assicura un ottimo orario di apertura (5.30-24), garantendo quindi l'erogazione di informazioni per tutti i passeggeri in arrivo o in partenza. Non è chiara, ancora una volta, la gestione delle informazioni turistiche che nello scalo non si riescono a ottenere. Le mini-brochure contenenti alcuni itinerari e distribuiti sulla navetta che conduce dall'aereo allo scalo non sopperiscono alla mancanza di informazioni.*
- *Decisamente bene la segnaletica per disabili: molto visibile e con la segnalazione di tutti gli scivoli. Adeguate le sale di attesa, in cui si segnala la presenza di uno spazio dedicato ai bambini. La ristorazione è caratterizzata anche dalla presenza di uno spazio che vende prodotti tipici campani.*
- *Potrebbe aumentare la varietà dell'offerta commerciale; i bagni non sempre sono impeccabili; la gestione dei carrelli dovrebbe garantire un più facile prelievo nei punti di accesso dello scalo, dove non sempre sono disponibili in quanto concentrati in altri punti.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

7. PALERMO – FALCONE E BORSELLINO

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	32
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	3.649.494
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 3,1%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	117 (112+5)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	35.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	26
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	10 + 7
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	94 (21+73)
INDICE DI CONGESTIONE	NEGATIVO

NOTE E COMMENTI

L'aeroporto si presenta con alcune aree interessate da lavori in corso. Attualmente c'è molta differenza tra area partenze (più moderna, spaziosa e in linea con le necessità dello scalo) e area arrivi, su cui però si stanno concentrando parte dei lavori il cui termine è previsto per gennaio 2005.

- *La distanza dal capoluogo siciliano è coperta da diversi servizi navetta (treno e pullman) che garantiscono una buona frequenza dei collegamenti. L'attuale struttura dell'aeroporto ha gli arrivi e le partenze in due edifici separati, collegati da un servizio navetta con frequenza ogni 5 minuti.*
- *La segnaletica non è sempre precisa e ben posizionata; positivo, invece, l'impatto con il punto di assistenza al passeggero, aperto dalle 06.30 alle 20.30. Peccato che sia sovrastato da una vecchia insegna che lo indica come presidio turistico che, invece, è posizionato nell'area ritiro bagagli, col rischio di non riuscire a reperire informazioni una volta usciti dall'area.*
- *In linea con gli altri scali di pari categoria le sale di attesa e l'offerta degli esercizi commerciali.*
- *Alcuni esercizi di ristorazione potrebbero tardare l'orario di chiusura che attualmente non assicura il pasto ai passeggeri che arrivano nelle prime ore della sera (dopo le 21.00 risulta difficile trovarli aperti). Decisamente positiva la gestione dei carrelli portabagagli, facilmente reperibili nei punti di raccolta.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

8. BOLOGNA – GUGLIELMO MARCONI

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	6
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	3.562.010
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 4,3%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	171 (155+16)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	41.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	74
NUMERO PORTE DI IMBARCO	19
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	124 (100+24)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Lo scalo si conferma sui livelli positivi degli anni precedenti e si distingue per l'ordine, la pulizia e la gestione dei flussi di passeggeri in arrivo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il servizio navetta consente di raggiungere con frequenza il centro città dall'aeroporto (e viceversa); disponibili anche collegamenti diretti con la Fiera e con Modena. Buona la capienza per i posti auto dove, però, la segnaletica non è sempre impeccabile (soprattutto nei piani interrati).</i> ▪ <i>Le operazioni aeroportuali si svolgono in modo adeguato al livello dell'aeroporto.</i> ▪ <i>Sia le informazioni al passeggero sia le informazioni turistiche sono erogate in modo completo, preciso ed esaustivo. I desk informativi sono ben visibili e dispongono di diverso materiale in distribuzione. La valutazione delle informazioni turistiche potrebbe migliorare se si estendesse l'orario di apertura nei giorni festivi (attualmente aperto dalle 09.00 alle 15.00, dalle 08.00 alle 20.00 nei feriali).</i> ▪ <i>Gradevoli le aree dedicate alla ristorazione e adeguate alle dimensioni le sale di attesa.</i> ▪ <i>La presenza di personale attento alla gestione dei carrelli portabagagli ne permette il facile prelievo presso i punti di raccolta, dove sono tenuti in modo ordinato.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it [VAI AL SOMMARIO](#)

9. BERGAMO – ORIO AL SERIO

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	5 da BG, 45 da MI
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	2.844.379
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 127,0%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	132 (125+7)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	22.550
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	37
NUMERO PORTE DI IMBARCO	10 (+ 2 <i>fingers</i>)
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	39 (14+25)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO

NOTE E COMMENTI

Lo scalo di Bergamo, il terzo del sistema milanese, nel 2003 ha registrato l'incremento più elevato fra i 19 scali oggetto del dossier, grazie soprattutto alla presenza dei voli low-cost. Ciò comporta l'adeguamento strutturale, in corso da alcuni anni e ogni volta mirato su determinate aree (attualmente nuovo parcheggio multipiano, nuova torre di controllo). Inevitabilmente peggiora l'indice di congestione, positivo nel 2003.

- *Lo scalo assicura collegamenti con Bergamo tramite servizio navetta. Milano è raggiungibile con pullman in partenza ogni 40 minuti; sono presenti collegamenti anche con altre città lombarde. Potrebbe migliorare la viabilità pedonale per raggiungere i mezzi di trasporto.*
- *La segnaletica interna risulta sufficientemente chiara; l'assistenza al passeggero è garantita da un desk (aperto 05.30-23.00) non segnalato, ma ben visibile: le informazioni sono precise e l'erogazione potrebbe essere agevolata da una struttura più accogliente.*
- *Ottimo il punto di informazioni turistiche: ben gestito, molto materiale in distribuzione, personale preparato e disponibile. Unico inconveniente la scarsa visibilità: manca la segnaletica che conduce all'ufficio.*
- *Le sale di attesa hanno una capacità adeguata, ma in alcuni casi l'eccessiva vicinanza dei posti a sedere ostacola la permanenza. Buona nel complesso la varietà degli esercizi commerciali, elevato il numero di esercizi adibiti alla ristorazione.*
- *Non sempre impeccabile la gestione dei carrelli portabagagli e la pulizia generale dello scalo nei momenti di grande afflusso.*

* Fonte: www.assaeroporti.it

10. TORINO – SANDRO PERTINI

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	16
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	2.820.448
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 1,2%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	150 (116+34)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	43.300
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	60
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	12 + 6
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	più di 44 (14 + >30)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'aeroporto torinese, attualmente interessato da lavori di allestimento e progettazione di spazi commerciali, sarà oggetto nei prossimi mesi di una più corposa ristrutturazione in vista dei Giochi Olimpici invernali che ospiterà nel 2006.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>È possibile raggiungere Torino grazie a un pratico servizio di treno o in pullman. Lo scalo è collegato anche con Aosta. Anche se l'orario non lo prevede, se necessario la navetta attende l'ultimo volo in arrivo. Potrebbe migliorare la segnaletica, che per la navetta risulta poco visibile, mentre per i taxi potrebbe essere integrata da quella verticale, ora assente.</i> ▪ <i>L'accessibilità all'area check-in è in linea con le dimensioni dell'aeroporto. Per migliorarla si potrebbe prevedere di indicare ai passeggeri la modalità di creazione delle file che ora, in alcuni casi, necessita dell'assistenza di personale.</i> ▪ <i>Decisamente positive la segnaletica interna, l'assistenza al passeggero (immediatamente visibile e aperta dalle 06.00 alle 24.00) e l'offerta commerciale.</i> ▪ <i>Non sempre precise le informazioni turistiche, al cui banco, però, è disponibile il servizio di prenotazione di alberghi, B&B e guide. Si evidenzia la presenza di bacheche sempre accessibili (anche a ufficio chiuso) ricche di materiale a disposizione in più lingue.</i> ▪ <i>Allo stato attuale nelle sale d'attesa, adeguate come capienza, potrebbero aumentare i posti a disposizione dei passeggeri in attesa dei voli.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

11. VERONA – CATULLO

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	11
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	2.452.723
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 12,2%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	110 (104+6)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	15.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	25
NUMERO PORTE DI IMBARCO	10
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	96 (10+86)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Lo scalo veronese si conferma sui livelli, positivi, degli anni precedenti. Particolare menzione meritano la pulizia e l'ordine riscontrato nelle zone utilizzate dai passeggeri. Per alcune aree di indagine ci sono margini di miglioramento.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Resta buono il livello dei collegamenti che, in caso di Fiere, assicurano il servizio anche con il polo fieristico. Pratico l'acquisto del biglietto a bordo. Bene anche la disponibilità di taxi, parcheggi e ciò che riguarda l'autonoleggio (visibilità compagnie, e raggiungimento veicoli).</i> ▪ <i>Le informazioni ai passeggeri sono assicurate con un'ottima copertura oraria (6-24 tutti i giorni). Per quanto riguarda le informazioni turistiche, invece, la limitata apertura dell'ufficio (9-18 e chiuso la domenica, come gli anni scorsi) è sopperita in modo eccellente da un banco ben allestito dove si possono raccogliere tutte le informazioni necessarie (es. mappe, itinerari, strutture ricettive).</i> ▪ <i>Le sale di attesa, l'offerta commerciale e di ristorazione sono adeguate alla dimensione dello scalo. Molto bene la pulizia dei servizi igienici.</i> ▪ <i>Per quanto riguarda i carrelli portabagagli, potrebbe essere migliorata la gestione prevedendo più punti di raccolta nei parcheggi dove, altrimenti, si rischia diventino di intralcio alla circolazione.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

12. CAGLIARI – ELMAS

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	4
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	2.307.035
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 5,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	74 (66+8)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	45.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	42
NUMERO PORTE DI IMBARCO	24
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	n.d.
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Il nuovo scalo è finito, anche se alcuni servizi sono in via di apertura (es. gli uffici informazioni). L'impatto per il passeggero è decisamente positivo: non solo ordinato, pulito e luminoso, ma anche con un'ottima segnaletica che indirizza in modo corretto ed efficiente i flussi. Nel complesso migliora in tutte le aree di analisi, compreso l'indice di congestione.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il collegamento con la città è garantito da un bus navetta le cui corse, nonostante si intensifichino in orari di punta, potrebbero essere potenziate. Bene la segnaletica che nell'area arrivi fornisce tutte le informazioni necessarie, tra cui anche le tariffe dei taxi per raggiungere diverse destinazioni con indicazione di eventuali supplementi.</i> ▪ <i>Come già evidenziato, la segnaletica è molto chiara, comprensibile e coerente in tutto l'aeroporto. Gli uffici informazione (assistenza al passeggero e turistiche) rientrano tra i servizi ancora in apertura, ma data la loro importanza servizi occorrerebbe comunque prevedere un corner provvisorio che fornisca indicazioni ai passeggeri.</i> ▪ <i>Molto positivo anche l'impatto con le sale di attesa che risultano adeguate per capienza, confortevoli e pulite; la varietà dell'offerta commerciale, allo stato attuale, è sufficiente.</i> ▪ <i>In momenti di congestione le aree di ristorazione (bar in particolare), risentono del flusso di clienti, soprattutto per quanto riguarda la pulizia.</i> ▪ <i>Positiva la gestione dei carrelli portabagagli.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

13. PISA – GALILEO GALILEI

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	3
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.982.897
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 19,8%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <small>(aviazione commerciale +aviazione generale)</small>	87 (75+12)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	23.190
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	16
NUMERO PORTE DI IMBARCO	12
NUMERO COMPAGNIE AEREE <small>(linea+charter)</small>	90 (16+74)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO

NOTE E COMMENTI

Lo scalo pisano si conferma il primo della Toscana per flusso di passeggeri e attualmente è interessato da lavori di riqualificazione (area check-in con aumento dei desk, facciata esterna; termine lavori settembre 2004) e di ristrutturazione (es. aree commerciali, termine lavori previsto dicembre 2005).

- *L'aeroporto è collegato con un autobus di linea al centro città, che passa direttamente da piazza dei Miracoli. È possibile usufruire anche del servizio di taxi collettivo.*
- *Nella media di categoria lo svolgimento delle operazioni aeroportuali (accessibilità, n° desk disponibili, tempi di attesa).*
- *Le informazioni ai passeggeri sono ben visibili dagli arrivi e garantiscono un'apertura adeguata (08.00-22.00); le informazioni turistiche, pur posizionate in modo corretto (all'uscita degli arrivi) soffrono di poca visibilità a causa della presenza delle persone che attendono i passeggeri in arrivo e della segnaletica poco evidente. In orario di chiusura non è possibile reperire informazioni tramite bacheche o materiale in distribuzione.*
- *Alcuni servizi igienici sono stati spostati provvisoriamente a causa di lavori, senza incidere sulla pulizia degli ambienti.*
- *Non perfetta, invece, la gestione dei carrelli portabagagli. Nonostante la presenza di personale addetto alla raccolta, in alcuni momenti sono numerosi quelli "abbandonati", in particolare tendono ad accumularsi ai varchi in quantità anche elevate.*

* Fonte: www.assaeroporti.it [VAI AL SOMMARIO](#)

14. ROMA CIAMPINO

IDENTIKIT

DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	12
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.794.285
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 86,9%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	102 (54+48)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	1.124
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	16
NUMERO PORTE DI IMBARCO	6
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	12 (7+5)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO

NOTE E COMMENTI

Il secondo scalo romano supera il milione di passeggeri grazie a un fortissimo incremento rispetto al 2002, dovuto soprattutto alla presenza di compagnie low-cost. Nonostante il consistente aumento dei flussi e una certa limitatezza "di partenza" della struttura, l'aeroporto riesce comunque a svolgere le proprie funzioni, anche se vi sono spazi di miglioramento.

- *Per raggiungere Roma c'è un collegamento diretto con servizio navetta con la città oppure con la stazione di Ciampino dove prendere il treno per raggiungere Termini (per questa seconda opzione andrebbero aumentati i collegamenti terminal-stazione). Sarebbe forse utile un potenziamento del collegamento diretto con Fiumicino.*

- *Le operazioni aeroportuali si svolgono in modo adeguato allo standard medio della classe.*

- *L'assistenza ai passeggeri è garantita da un servizio che osserva un buon orario di apertura (05.00-21.30), anche se potrebbe essere predisposto uno spazio completamente dedicato anziché dividerlo con la biglietteria (personale compreso). Le informazioni turistiche risultano carenti (si viene rimandati direttamente agli uffici turistici di Roma), nonostante la disponibilità del personale. Vista la dimensione dello scalo, l'offerta commerciale risulta sufficientemente varia.*

- *Nel complesso si può sostenere che i servizi presenti nello scalo si stiano progressivamente adeguando alle esigenze portate dall'aumento dei passeggeri, così come sarebbe necessario che tutto il personale parlasse almeno una lingua straniera.*

* Fonte: www.assaeroporti.it [VAI AL SOMMARIO](#)

15. OLBIA – COSTA SMERALDA

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	4
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.554.254
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 12,2%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale + aviazione generale)</i>	71 (46+25)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	42.000
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	40
NUMERO PORTE DI IMBARCO (uscite + finger)	10 + 5
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	68 (20+48)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Inaugurato nel giugno scorso, l'aeroporto di Olbia gode dei pregi dei nuovi scali, risultando ordinato, pulito e luminoso. Sono quindi terminati i lavori che da tre anni interessavano lo scalo e che hanno reso l'aerostazione funzionale ed efficiente.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il collegamento con la vicina città è assicurato da un autobus di linea urbana che consente il pratico acquisto del biglietto a bordo. Purtroppo gli orari non "coprono" tutti i voli. L'attenzione all'utenza è dimostrata dalla presenza di tettoie di copertura dei percorsi pedonali che conducono ai parcheggi.</i> ▪ <i>Le aree check-in risultano sufficientemente accessibili; da segnalare la chiarezza della segnaletica interna alla aerostazione.</i> ▪ <i>Per quanto riguarda le informazioni, quelle turistiche non dispongono di uno spazio a loro riservato, ma sono erogate unitamente a quelle di assistenza al passeggero. L'orario è adeguato alle esigenze dei passeggeri (07.30-23.00), ma le informazioni rilasciate non sempre sono complete e chiare.</i> ▪ <i>Decisamente sopra la media il livello delle sale di attesa, delle aree di ristorazione e degli spazi commerciali in termini di gradevolezza degli ambienti, comfort e pulizia.</i> ▪ <i>I servizi igienici risultano gradevoli anche nell'arredo; molto bene la gestione dei carrelli portabagagli, con punti di raccolta presenti in tutte le aree necessarie dello scalo (nastri consegna, terminal bus, parcheggi).</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it [VAI AL SOMMARIO](#)

16. BARI – PALESE

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	12
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.457.758
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 15,8%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	63 (54+9)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	6.100
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	11
NUMERO PORTE DI IMBARCO	7
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	30 (6+24)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>In attesa dell'apertura della nuova aerostazione, prevista per febbraio 2005, si apprezza la continua realizzazione di interventi nello scalo attualmente in uso, strutturalmente inadeguato, per migliorare l'accoglienza dei flussi di passeggeri (es. aumento capacità parcheggi e ampliamento zona arrivi).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>I collegamenti sono assicurati da un servizio navetta. Come già evidenziato in passato, sarebbe necessario un aumento della frequenza delle corse.</i> ▪ <i>Le informazioni ai passeggeri sono garantite dalle 6 alle 24 e vengono erogate in modo dettagliato, preciso ed esauriente, anche se è limitato il materiale in distribuzione. Per le informazioni turistiche, invece, non esiste un vero e proprio ufficio dedicato, ma sono presenti web-point dove poter ottenere tutte le informazioni su Bari e la Puglia più in generale. Purtroppo non è possibile reperire materiale in distribuzione (es. mappe e brochure).</i> ▪ <i>Le sale di attesa e la proposta commerciale sono adeguate alla dimensione dell'aerostazione, come anche le attività dedicate alla ristorazione che, però, nei momenti di picco di passeggeri faticano ad assorbire il lavoro supplementare e a mantenere costante la pulizia dell'area.</i> ▪ <i>Si potrebbe migliorare la gestione dei carrelli, non sempre presenti dove necessitano. Buona la pulizia nei servizi igienici.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it [VAIAL SOMMARIO](#)

17. FIRENZE – AMERIGO VESPUCCI

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	4
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.388.707
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 0,3%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	85 (72+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>Nello scalo sono da poco terminati alcuni interventi strutturali (es. l'ampliamento dei varchi di accesso alle partenze) e altri sono in corso, come lo spostamento dell'ufficio informazioni al passeggero, la cui conclusione è prevista per novembre 2004.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>L'autobus di linea urbana collega lo scalo con più punti della città, tra cui il centro e la stazione FS, mentre alcuni servizi navetta assicurano il trasporto anche verso altre città (es. Siena, Pistoia) o la costa tirrenica (Viareggio).</i> ▪ <i>L'accessibilità alle aree check-in è buona e le operazioni si svolgono in modo agevole anche grazie a un efficace regolamentazione dei flussi.</i> ▪ <i>Nonostante lo spostamento in atto, le informazioni al passeggero sono assicurate dal personale della biglietteria in modo preciso ed esauriente. L'ufficio di informazioni turistiche risulta ben posizionato (area arrivi) e visibile, con molto materiale a disposizione; nell'orario di chiusura le bacheche consentono di reperire le informazioni utili necessarie.</i> ▪ <i>La varietà dell'offerta commerciale risulta nella media degli scali di pari dimensione, così come gli spazi dedicati alla ristorazione.</i> ▪ <i>Nonostante la presenza di personale per la raccolta e la sistemazione dei carrelli portabagagli per evitare situazioni di intralcio, non sempre i punti di raccolta sono forniti.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it [VAI AL SOMMARIO](#)

18. LAMEZIA TERME

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	35 da CATANZARO
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.132.119
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 25,6%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	39 (36+3)
MQ DI SUPERFICIE DELLA STAZIONE	7.400
NUMERO BANCHI DI REGISTRAZIONE	14
NUMERO PORTE DI IMBARCO	4
NUMERO COMPAGNIE AEREE <i>(linea+charter)</i>	32 (4+28)
INDICE DI CONGESTIONE	DISCRETO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>L'incremento registrato nel 2003 fa superare la soglia del milione di passeggeri al primo scalo della Calabria. Attualmente sono in corso opere sia strutturali (sistemazione e copertura area esterna alla stazione) sia di riqualificazione (sostituzione scale mobili e ascensori, rinnovo sala imbarchi, aumento postazioni check-in), che una volta terminate dovrebbero migliorare la qualità complessiva dell'aerostazione.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Il bus di linea collega con la cittadina, mentre sono attivi collegamenti anche con Catanzaro, Cosenza e Crotona.</i> ▪ <i>L'area check-in è facilmente accessibile, mentre la posizione del varco facilita la congestione in caso di consistenti flussi di passeggeri.</i> ▪ <i>Non adeguata la qualità degli uffici informazione, sia quello di assistenza sia quello turistico. Il primo, che include anche la biglietteria, non dispone di materiale base (orario voli e carta servizi, collegamenti con la città); il secondo fornisce poco materiale e male assortito.</i> ▪ <i>Le sale di attese risentono dell'incremento dei voli con il rischio che le persone in attesa ostruiscano il passaggio per l'accesso ai gate.</i> ▪ <i>La ristorazione offre anche prodotti tipici in un ambiente gradevole e pulito.</i> ▪ <i>Bene anche la pulizia dei servizi igienici e la gestione dei carrelli portabagagli, sempre disponibili nei punti di raccolta.</i> ▪ <i>Si segnala la cura del verde negli spazi adiacenti lo scalo.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

19. GENOVA – CRISTOFORO COLOMBO

IDENTIKIT	
DISTANZA IN KM DAL CENTRO CITTÀ	6
TRAFFICO PASSEGGERI, ARRIVI + PARTENZE (2003)*	1.057.663
VARIAZIONE 2003/2002*	+ 1,7%
N° MEDIO DEI VOLI GIORNALIERI* <i>(aviazione commerciale +aviazione generale)</i>	80 (58+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>	n.d. (7+n.d.)
INDICE DI CONGESTIONE	POSITIVO
NOTE E COMMENTI	
<p><i>Rispetto agli altri aeroporti, Genova non ha registrato un importante aumento di passeggeri nel 2003. Lo scalo conferma in generale i buoni risultati degli anni precedenti. Anche se non mancano lacune.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>La vicinanza con la città facilita i collegamenti: autobus di linea che ferma anche alle stazioni ferroviarie.</i> ▪ <i>Le operazioni aeroportuali si svolgono con rapidità; la segnaletica è integrata da utili colonnine di indicazione.</i> ▪ <i>I punti critici dello scalo genovese risiedono negli uffici informazioni. Non esiste un punto di assistenza ai viaggiatori e i distributori di brochure e notizie utili al passeggero (che in parte dovrebbero supplire all'assistenza) non sempre dispongono di materiale in distribuzione. L'ufficio informazioni turistiche, invece, potrebbe migliorare la copertura oraria (attualmente lun-sab: 09.30-13.30/14.30-17.30; dom: 10.00-13.30/14.30-17.00).</i> ▪ <i>Le sale di attesa sono adeguate alle dimensioni così come l'offerta commerciale che, però, potrebbe migliorare aumentando la varietà.</i> ▪ <i>La ristorazione è sufficientemente varia, ma gli orari potrebbero prevedere l'apertura di un bar anche per i passeggeri in arrivo la sera. Decisamente bene la gestione dei carrelli portabagagli, disponibili in grandi quantità sia nella stazione sia nei parcheggi.</i> ▪ <i>In generale bene la pulizia degli ambienti e la cura del verde nelle aree esterne allo scalo.</i> 	

* Fonte: www.assaeroporti.it

ALLEGATO 1 - TOP 30 AEROPORTI MONDIALI 2003 PER NUMERO DI PASSEGGERI

N°	Aeroporto	Passeggeri	Var. '03/'02 (%)
1	ATLANTA	79.086.792	2.9
2	CHICAGO	69.508.672	4.4
3	LONDRA Heathrow	63.487.136	0.2
4	TOKYO Haneda	62.876.269	2.9
5	LOS ANGELES	54.982.838	- 2.2
6	DALLAS Ft Worth	53.253.607	0.8
7	FRANCOFORTE	48.351.664	- 0.2
8	PARIGI Charles De Gaulle	48.220.436	- 0.3
9	AMSTERDAM	39.960.400	- 1.9
10	DENVER	37.505.138	5.2
11	PHOENIX	37.412.165	5.2
12	LAS VEGAS	36.285.932	3.6
13	MADRID	35.854.293	5.7
14	HOUSTON	34.154.574	0.7
15	MINNEAPOLIS St Paul	33.201.860	1.8
16	DETROIT	32.664.620	0.6
17	NEW YORK J.F.Kennedy	31.732.371	6.0
18	BANGKOK	30.175.379	- 6.2
19	LONDON Gatwick	30.007.021	1.3
20	MIAMI	29.595.618	- 1.5
21	NEW YORK Newark	29.431.061	0.7
22	SAN FRANCISCO	29.313.271	- 6.8
23	ORLANDO	27.319.223	2.5
24	HONG KONG	27.092.290	- 20.0
25	SEATTLE Tacoma	26.755.888	0.2
26	TOKYO Narita	26.537.406	- 8.1
27	ROMA Fiumicino	26.284.478	3.7
28	SYDNEY	25.333.508	4.0
29	TORONTO	24.739.312	- 4.6
30	PHILADELPHIA	24.671.075	- 0.5

Fonte: ACI Airports Council International

[VAI AL SOMMARIO](#)