



SAC



aeroporto
di catania

CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2017

Charter and Guide to Services



**Sezione I:
SOCIETA' DI GESTIONE**

• SAC – Presentazione “Il passeggero al centro”	7
• le nostre certificazioni	9
• L’Ambiente	10
• La Sicurezza	14
• L’Energia	15
• Il Traffico e destinazioni – 2016	16
• Più di 10 Anni insieme	19

**Sezione II:
INDICATORI**

• La Qualità	21
• Indicatori Qualità	22
• I Passeggeri PRM	27
• Indicatori PRM	28

**Sezione III:
GESTIONE DEI RECLAMI**

• Assistenza clienti	33
----------------------	----

**Section I:
MANAGING COMPANY**

• SAC – Company Presentation “Passengers first”	8
• Our Certificates	9
• Sustainability	11
• Safety	15
• Energy	15
• Traffic and Destinations – 2016	16
• More than 10 Years Together	19

**Section II:
INDICATORS**

• Quality	21
• Quality Indicators	22
• PRM Passengers	27
• PRM Indicators	28

**Section III:
COMPLAINTS AND QUERIES**

• Customer Service	33
--------------------	----

• Come raggiungerci	36	• How to reach us	36
• Dove parcheggiare	38	• Where to park	38
• Rent a car	39	• Rent a car	39
• Help Desk, Informazioni turistiche e Social Network	40	• Help Desk, Tourist Information and Social Network	40
• Associazioni consumatori	41	• Consumer Associations	41
• Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali	42	• Useful Numbers and Airport Services	42
• Servizio Tax Free	51	• Tax Free Service	51
• Bagagli e controlli Security	52	• Luggage and Security Checks	53
• Il trasporto dei liquidi	54	• Transport of Liquids/Fluids	54
• Articoli proibiti	55	• Forbidden Items	55
• Bagagli Particolari	56	• Special Luggage	56
• I documenti per viaggiare	57	• Travel Documents	57
• Minori non accompagnati	59	• Unaccompanied Minors	59
• Animali al seguito	62	• Traveling with Animals	63
• La carta dei diritti del Passeggero	65	• Passenger’s Bill of Rights	65
• FAQ	66	• FAQ	69
• Principali Destinazioni	76	• Main Destinations	76
• Compagnie aeree	80	• Airlines	80
• Modulo Reclami	84	• Claim/Complaint Form	84
• Richiesta attestazioni	84	• Request for Acknowledgement	84



PRESENTAZIONE SAC - Aeroporto di Catania

SAC è la società di gestione dell'Aeroporto di Catania, il più grande scalo del sud Italia ed infrastruttura di riferimento per i viaggiatori diretti o provenienti da sette delle nove province della Sicilia centro-orientale: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina e parte della provincia di Agrigento.

Nel 2016 sono transitati quasi 8 milioni di passeggeri (7.914.117). Con lo scalo di Comiso (Rg), Catania costituisce il quarto sistema aeroportuale italiano.

“II PASSEGGERO AL CENTRO”

Il nostro obiettivo prioritario è migliorare i servizi ai passeggeri disabili o a ridotta mobilità (PRM). Per loro e per gli accompagnatori abbiamo avviato una serie di azioni: il rafforzamento delle informazioni (su supporto digitale, cartaceo e video) unito alla presenza costante di nostri addetti bilingue agli Help Desk; il contributo attivo e programmato delle varie associazioni di categoria ai corsi di formazione del nostro personale; l'accoglienza e i ser-

vizi della Sala Amica del terminal dedicata ai Prm.

Prosegue poi il progetto Aeroporto di Qualità con il costante monitoraggio dei servizi resi dal personale aeroportuale (addetti handler, vigilanza, parcheggi) e dai sub concessionari (addetti pulizie, negozi e ristorazione). Fra i servizi più recenti e innovativi pensati da SAC per i suoi passeggeri figurano l'app ufficiale CTAairport (con info in tempo reale su stato dei

voli e tempi di attesa ai varchi); 12 stazioni di ricarica per i dispositivi elettronici (in totale 144 prese tra Arrivi e Partenze); il wi-fi gratuito per 30'. L'aerostazione è in fase di ampliamento. Fra i progetti in corso segnaliamo: la realizzazione del Terminal C (voli Schengen); nuovi parcheggi (in aggiunta P1, P2 e P4 già forniti di stalli gratuiti per i PRM) e la riorganizzazione della viabilità interna ed esterna al sedime aeroportuale.



COMPANY PRESENTATION SAC - Aeroporto di Catania

SAC is the managing company of Catania Airport, the largest in Southern Italy, and also the reference infrastructure for travellers going to or coming from seven of the nine provinces of Central-Eastern Sicily: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Mesina and part of Agrigento. Almost 8 million passengers (7.914.117) passed through Catania Airport in 2016. Together with Comiso (RG), Catania is the fourth airport system in Italy.

“PASSENGERS FIRST”

Our priority target is to improve the services for disabled and PRM passengers (passengers with reduced mobility).

We have taken several actions for them and their helpers: assistive technology for a better information (digital, printed and video), together with the dedicated presence of our Help Desk bilingual staff; the active and programmed contribution from the various associations to our staff training courses; reception and all services dedicated to PRM passengers offered

in the Sala Amica (Friendly Lounge), inside the Terminal. Our project Aeroporto di Qualità (Quality Airport) includes the continuous monitoring of the services given by the airport staff (handlers, security and parking representatives) as well as of the outsourced services (cleaning, shops and restaurants). Among the SAC most recent and innovative services for passengers we can now find the official APP “CTAairport” (with real time info about the status of flights and waiting times at

security checkpoints); 12 charging stations for electronic devices (totally 144 sockets available in both the Arrivals and Departures areas); a free 30 minutes Wi-fi service. The Air Terminal is being expanded. Among the ongoing projects we wish to mention: the realization of Terminal C (Schengen flights); new parking lots (in addition to P1, P2 e P4, already equipped with free bays for PRM passengers) and the reorganization of the roads conditions inside and outside the airport grounds.

Le nostre certificazioni Our certifications



Il tema della compatibilità tra lo sviluppo aeroportuale e la salvaguardia dell'ambiente, è uno dei temi centrali del concetto di sviluppo sostenibile che da una decina di anni sta costantemente affiancando le politiche di crescita delle attività economiche e produttive della nostra società. In pratica, ci si è resi conto che il tradizionale modello di produzione e consumo aggressivo nei confronti dell'ambiente e dispersivo delle sue risorse, richiede politiche integrate in tutti i settori, comprendendo, in particolare, le sfere economiche, sociali, tecnologiche ed ambientali. In quest'ambito si sta assistendo al progressivo passaggio da un sistema basato dal tradizionale "comando e controllo", nel quale l'istituzione pone una soglia massima di "impatto ambientale" e controlla che venga rispettato (ad esempio limite di emissioni in atmosfera), ad un sistema in cui diventa di fondamentale importanza la "cooperazione" tra tutti i soggetti interessati, al fine di giungere a condizioni che tengano conto sia delle necessità di sviluppo, sia della salvaguardia dell'ambiente e della vita dei cittadini; in altre parole proprio allo sviluppo sostenibile.

Gli strumenti che permettono di perseguire i generici obiettivi citati sono molteplici e vanno dall'adozione di strumenti di ge-

stione ambientale (tipo ISO 14001), alla definizione di politiche ambientali aziendali che puntano a particolari obiettivi di miglioramento, per arrivare a fenomeni di comunicazione delle azioni adottate e dei risultati conseguiti.

Tra questi, negli ultimi tempi sono stati sviluppati casi in cui la gestione e la definizione di politiche ambientali fuoriescono dai tradizionali confini aziendali per allargarsi verso aree "siti allargati" nelle quali i diversi soggetti coinvolti dovrebbero cooperare in diverso modo per ottimizzare le prestazioni ambientali minimizzando gli impatti.

Il Sistema di Gestione Ambientale certificato dal DNV in conformità alla norma ISO 14001 nel 2013 ha trovato conferma nel mantenimento della Certificazione Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza, anche per l'anno 2016, dimostrando il costante impegno della SAC nei confronti dell'ambiente mediante il controllo dell'impatto delle proprie attività, l'adozione di una politica ambientale e la definizione di adeguati obiettivi di salvaguardia dell'ambiente.

L'attenzione di SAC nei confronti dell'ambiente è totale, e nel corso del 2016 i focus points oggetto di maggiore riflessione sono stati i seguenti:

Compatibility between airports development and environmental protection is one of the main topics in the concept of sustainable development that has constantly supported the policies of productive and economic growth in our society for almost ten years already.

What we basically realized is that the traditional models of production and expenditure are aggressive for the environment and also resource consuming; moreover, they require integrated policies in every field, and in particular the economic, social, technological and environmental spheres.

In this area we now assist to a gradual transition from a system based on the traditional "command and control" to one where "cooperation" among all the involved parties is of paramount importance; in fact, whereas in the first one the organization determines a maximum ceiling value for "environmental impact" and makes sure it is abided by (for example, the limits to the atmospheric emissions), the principle of cooperation in the latter allows the achievement of conditions that take into consideration both the need for development, environmental protection and the life of citizens: in other words, a sustainable develop-

ment.

There are numerous tools to achieve the aforementioned general targets: from the use of environmental management devices (like ISO 14001) to the outlining of company environmental policies that focus on specific improvement targets, to information about the actions taken and the outcomes.

Among these, we have recently seen cases when the management and definition of environmental policies leave the traditional business limits to open to "enlarged areas" where the different parties cooperate in different ways to optimise the environmental performances and minimise the impact.

The Environmental Management System, certified by DNV in 2013 and in accordance with the ISO Norm 14001, was confirmed by the Integrated Quality and Environment Certification in 2016. This proves the ongoing commitment of SAC to environment through the control of the impact of its own operations, the adoption of an environmental policy and the definition of appropriate targets for environmental protection.

SAC concern for environment is total and the most important focus points in 2016 were the following:

Telecontrollo impianti di trattamento acque reflue e finissaggio

Nel corso del 2016 è stato installato, all'interno dell'impianto trattamento reflui, un sistema per il continuo monitoraggio dei parametri sensibili ed eventuali malfunzionamenti operativi. Il monitoraggio consentirà di coordinare, con le adeguate risorse, interventi tempestivi e mirati, garantendo ulteriormente la riduzione dell'impatto sull'ambiente.

Monitoraggio acustico - atmosferico

L'Aeroporto di Catania disponeva già dal 2004 di un sistema di monitoraggio rumore costituito da n° 3 centraline di monitoraggio fisse ed una mobile, dislocate su tutto il sedime aeroportuale.

L'impianto, che consente la realizzazione delle mappature isofoniche con la segnalazione dell'eventuale superamento delle soglie limite ed il successivo eventuale procedimento sanzionatorio a carico dei vettori, è stato nel corso del 2016 totalmente revisionato e riadeguato ai nuovi standards normativi. La sempre maggiore attenzione verso i ricettori sensibili interessati ha portato alla progettazione di un sistema di monitoraggio aria composto da n° 2 centraline, che si interfaccerà con il sistema rumore e che consentirà tramite una centrale di monitoraggio la supervisione degli indicatori atmosferici. Il sistema di rilevamento della qualità dell'aria installato tra il 2015 ed il 2016 è integrato con quello del monitoraggio aeroportuale e consente di monitorare costantemente i seguenti parametri: Biossido di Zolfo, Ossidi di Azoto; Monossido di Carbonio; Ozono; Particolato atmosferico (frazione PM10)

Carbon accreditation

L'attenzione dimostrata da SAC nel corso degli ultimi anni nei confronti dell'ambiente, non poteva non attenzionare il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO2

L'impegno per l'ottenimento dell'accreditamento del primo livello di certificazione Airport Carbon Accreditation, che si aggungerà alla serie di certificazioni di alto profilo comprendenti il Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001, è un importante segnale di attenzione alle problematiche ambientali legate all'in-



quinamento atmosferico, riscaldamento globale e gas ad effetto serra.

Monitoraggio mezzi non elettrici

Nell'ambito del progetto Carbon Accreditation, trova la sua logica sistemazione il monitoraggio dei mezzi in utilizzo esclusivo del gestore. Sarà il primo studio necessario per intraprendere la strada della Carbon Accreditation (Mapping Level). Mediante software dedicato e centraline allocate su ogni singolo mezzo operativo o macchina operatrice di SAC, verranno monitorati i consumi e le relative emissioni di CO2 dei mezzi operativi necessari per le attività di assistenza a terra con mappature delle emissioni puntuali e diffuse.

Aua

L'Autorizzazione unica ambientale (AUA) è il provvedimento istituito dal Dpr 13 marzo 2013, n. 59 che incorpora in un unico titolo diverse autorizzazioni ambientali previste dalla normativa di settore (come il Dlgs 152/2006). Il suddetto provvedimento, ottenuto da SAC nel corso del maggio 2016, è un'ulteriore conferma dell'attenzione che SAC pone nel settore ambientale.

Remote monitoring of waste water treatment system and finishing

During the year 2016, a system for the continuous monitoring of the sensitive parameters and operational malfunctions was installed inside the wastewater treatment plant.

Such monitoring and the adequate resources will allow coordinate prompt and focused interventions and will additionally reduce the environmental impact.

Noise monitoring – air monitoring

Already in 2004, Catania Airport availed itself of a noise monitoring system consisting in 3 fixed and 1 mobile monitoring stations throughout the whole airport ground. The system allows the realization of isophonic mapping along with alerts when the ceiling values are exceeded and this may result into subsequent sanctions to the carriers. It was completely inspected and updated to the new regulatory standards in 2016. The growing and close attention to the concerned sensitive receptors has resulted into the design of an air monitoring system with 2 units. These units will interface with the noise system and allow the supervision of the atmospheric indicators by means of a monitoring station. The air quality monitoring system installed between 2015 and 2016 is integrated with the existing one, and enables us to constantly monitor the following parameters: Sulfur Dioxide; Nitrogen Oxides; Carbon monoxide; Ozone; Particulate Matter (PM10 fraction).

Airport carbon accreditation

SAC showed a very close attention to environment in the past few years. Of course much attention has been given to the management and reduction of both the direct and indirect emissions of CO2.

The effort to obtain the credit of the Airport Carbon Accreditation Certificate first level is a very important signal of great concern about the environmental issues connected to air pollution, global heating and greenhouse gases. This acknowledgement will be added to the numerous high-profile certifications, including the ISO 14001 Environment Management System.

Monitoring of non-electrical vehicles

The monitoring of the means used exclusively by the managing authority is a logical part in the Carbon Accreditation Project. It will be the first study needed to be on the way to the Carbon Accreditation (Level Mapping.) A dedicated software together with units placed on each SAC's operational vehicle or equipment will monitor the consumption and related CO2 emissions of those means necessary to handle ground operations, and give an accurate and diffused emission mapping.

Aua (unified environmental authorization)

The A.U.A. (Unified Environmental Authorization) is a provision instated by the D.P.R. 13/03/2013, N. 59 which combines under just one title different environmental authorizations provided for by the specific sectorial laws (like DLGS 152/2006.) SAC was given the aforementioned certification in May 2016, and this proves again its great concern for environment.





Anche nel 2016 la SAC SpA, ha teso a garantire il miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori mantenendo e rinnovando un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme alla norma volontaria OHSAS 18001:2007.

Tale Sistema di Gestione, garantisce il corretto recepimento e applicazione delle prescrizioni normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro con particolare riferimento al D.LGS 81/08 "Testo unico della sicurezza".

La SAC cura l'intera attività collegata agli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, la formazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute ed in modo complessivo garantisce il corretto mantenimento e l'applicazione del Sistema di Gestione.

Rendere disponibili a tutti soggetti interessati (ASL, VV.FF., INAIL, Amministrazioni pubbliche, ecc.) le informazioni relative alle scelte adottate per la gestione della tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa.

Il Servizio Prevenzione e Protezione provvede ad una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi della realtà aeroportuale.

Also in 2016, in order to ensure improvements in the workers' safety and health, SAC S.p.A. has updated and put in place a sound Safety Management System in compliance with the voluntary norm OHSAS 18001: 2007.

Such a Management System guarantees a correct transposition and implementation of the regulations concerning occupational safety and health, with particular reference to the D. LGS 81/08 - "Testo unico della sicurezza" ("Consolidated Law on Safety".)

SAC handles all the activities related to occupational health and safety, training of workers in the field of safety and health and comprehensively ensures the correct fulfilment and implementation of the Management System.

SAC also makes all information about its choices on the management of health and safety protection inside the airport available to all involved parties (Health Authorities, Fire Department, Public AdministratiThe Prevention and Protection Service provides a recurring review of the assumed commitments so that they may become more and more suitable to the organizational development of the airport reality.

Per quanto riguarda l'efficientamento energetico nel 2017 la SAC si propone l'obiettivo di conseguire la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma ISO 50001 che consentirà, attraverso un piano d'azione energetico continuamente aggiornato, la pianificazione degli interventi e degli investimenti, l'analisi e il monitoraggio dei trend energetici per il miglioramento delle performance.

Nello scalo di Fontanarossa negli ultimi anni si è registrato un trend in diminuzione dei consumi specifici di energia elettrica. Nel 2016 sono stati consumati 17,4 GWh con un consumo di 2,2 KWh/passeggero, diminuito del 10% rispetto al 2015.

SAC ha in programma una serie di importanti interventi finalizzati all'efficientamento energetico, in particolare l'installazione di un Building System Automation (software di controllo consumi, sensori di prossimità, rilevatori di luce diurna, ecc.), la sostituzione progressiva dei corpi illuminanti della nuova aerostazione con lampade a LED, e l'installazione di inverter e motori ad alta efficienza.

Nel 2016 sono stati consumati 411.179 mc di acqua potabile, con un consumo procapite di 52 litri a passeggero, parametro sostanzialmente in linea con il 2015.

Per un uso più efficiente e per il risparmio di risorse idriche la SAC ha in programma importanti investimenti per la riqualificazione dell'intera rete idrica.

As for energy efficiency in 2017, SAC aims to achieving the Energy Management System Certification in compliance with the ISO 50001 regulation; through a continuously updated energy action project, this will allow to plan the interventions, investments, analysis and monitoring of the energy trends to improve performance.

In the past few years the Fontanarossa Airport has recorded a downward trend of the specific consumption of electricity. Compared to 2015, in 2016 there was a decrease of 10% in the electricity consumption; it was of 17,4 GWh, equal to 2,2 KWh/passenger.

SAC is planning several important measures aimed at improving energy efficiency. In particular: the installation of a Building Automation System (a consumption control software, proximity sensors, daylight sensors, etc.); the gradual replacement of the lights in the new Terminal with LED lamps; the installation of inverters and high-efficiency motors.

The consumption of drinking water during 2016 was of 411,179 cubic meters, with a per capita consumption of 52 liters per passenger. This parameter is consistent with that of 2015.

For a more efficient use and saving of water resources, SAC plans to carry out a major investment program for the upgrading of the entire water supply.



ANNO 2016

L'anno 2016 ha rappresentato un periodo di ripresa della forte crescita del traffico aereo sul nostro aeroporto già registrato nell'anno 2014, che si era chiuso con +14,12% di incremento passeggeri. I chiari segnali positivi di crescita si intravedono già dal primo semestre che presenta un incremento superiore alla media nazionale pari al 6,49% in termini di passeggeri e 8,08% in termini di movimenti.

L'attuale situazione politica dei paesi del Nord Africa ha in parte favorito lo sviluppo del traffico internazionale in quanto molti vettori hanno dirottato il loro interesse sulla Sicilia, ma il motivo principale di tale crescita è dovuto alla politica commerciale che negli ultimi anni SAC ha messo in atto al fine di incrementare lo sviluppo del traffico internazionale.

Qui di seguito un'analisi particolareggiata dei motivi fondamentali dell'incremento di traffico del primo semestre 2016:

- Investimenti delle tradizionali Compagnie di linea quali Alitalia, che dopo la decisione del 2015 di dismettere tutte le rotte operate da Air One, ha ripristinato, da maggio, il volo giornaliero per Bologna ed ha incrementato le frequenze dei voli per Milano Linate e Roma.
- Nuovo collegamento annuale da Catania per Monaco di Baviera con 5 frequenze settimanali da parte del vettore Transavia e sostanziale crescita di Transavia France che nella summer 2016 triplica le frequenze del collegamento per Parigi Orly.
- Nuovo volo giornaliero per Pisa da parte del vettore Ryanair da aprile 2016.
- Nuovi collegamenti del vettore easyJet per Amsterdam con 2 frequenze settimanali da maggio, Lione con 2 frequenze settimanali da aprile e Berlino Schonefeld con 2 frequenze settimanali da giugno. Inoltre incremento delle frequenze per Basilea e Ginevra.
- Lancio della nuova rotta per Malta da parte del vettore Volotea con 2 frequenze settimanali da marzo e incremento delle frequenze sui voli per Verona e Venezia da 3 a 4 giornaliere.

YEAR 2016

During 2016 the air traffic has grown in our airport; this kind of growth had already been recorded in 2014, when there was an increase of 14,12% in the number of passengers. The clear positive signs of growth can be seen already during the first semester, when we observe an increase higher than the national average, equal to 6,49% when referring to passengers and 8,08 in terms of activities.

The current political situation in Northern Africa has partially favoured the development of international traffic, since many carriers moved their interest onto Sicily. However, the main reason for this growth is SAC commercial policy, focused on increasing the international air traffic.

Follows here a detailed analysis of the main reasons for the increase of air traffic during the first semester of 2016:

- *Investments by the traditional airlines, like Alitalia, that after the decision of 2015 to cease all the routes operated by Air One, since last May has reactivated the daily flight to Bologna and increased the number of flights to Milan Linate and Rome.*
- *A new annual connection from Catania to Munich, with 5 weekly flights operated by the carrier Transavia and a significant growth of Transavia France, which in summer 2016 tripled the frequency of flights to Paris Orly.*
- *A new daily flight to Pisa operated by the carrier Ryanair since April 2016.*
- *New connections to Amsterdam operated by the carrier Easyjet with 2 flights/week starting from May, Lyon twice a week starting from April and Berlin-Schonefeld with two flights/week starting from June. In addition, the frequency of flights to Basel and Geneva was also increased.*
- *Opening of the new route to Malta by Volotea with 2 flights/week starting from March and increase of the frequency of flights to Verona and Venice, from 3 to 4 daily connections.*



- Incremento da 1 a 2 frequenze settimanali del volo per Madrid da parte del vettore Norwegian.
- Estensione del periodo dell'operativo del vettore Aegean che passa da due a quattro mesi con raddoppio delle frequenze da 3 a 6 durante i mesi di luglio e agosto.
- Aumento delle frequenze per Torino da parte del vettore Blue Air
- Aumento di frequenze da parte del vettore Edelweiss per Zurigo.
- Aumento dei voli per Vienna da parte dei vettori Niki ed Austrian Airlines

Il 2° semestre del 2016 ha confermato ed incrementato ulteriormente la citata crescita facendo registrare un incremento da gennaio a dicembre dell'11,087% in termini di movimenti e dell'1.38% in termini di passeggeri.

I motivi determinanti per questa ulteriore crescita sono i seguenti:

- Nuovo volo Wizzair Catania/Iasi da luglio 2016 con 2 frequenze settimanali e raddoppio delle frequenze settimanali del Ca

- *Increase from 1 to 2 weekly flights to Madrid by the carrier Norwegian.*
- *Extension of operations for the carrier Aegean that goes from two to four months, with a doubling of the flights from 3 to 6 in the month of August.*
- *Increase of the flights to Turin by the carrier Blue Air.*
- *Increase of the flights to Zurich by the carrier Edelweiss.*
- *Increase of the flights to Vienna by the carriers Niki and Austrian Airlines.*

The 2nd semester of 2016 confirmed and furtherly boosted the aforementioned growth; the increase from January to December was of 11,08% in terms of movements and 1,38% in terms of passengers. The crucial reasons of this additional growth are the following:

- *A new flight from Catania to Iasi operated by Wizzair since July 2016 twice a week and the doubling of the weekly flights from Catania to Warsaw from one to two/week.*
- *A new flight from Catania to Berlin SFX operated by Ryanair*

tania Varsavia che passano da 1 a 2 settimanali.

- Nuovo volo Ryanair per Berlino SXF da settembre 2016 con 2 frequenze settimanali annuali
- 1 nuovo aereo basato da parte di Ryanair e aperture di nuove rotte dalla winter 2016/2017 quali Malpensa con 4 frequenze giornaliere annuali, Malta con 1 volo giornaliero annuale, Perugia con 3 frequenze settimanali annuali, Trieste con 3 frequenze settimanali annuali;
- Proseguimento dei voli Transavia per Amsterdam anche durante la stagione winter con 2 frequenze settimanali;
- Proseguimento del volo Volotea per Cagliari durante la winter con 2 frequenze settimanali.

Premesso quanto sopra e alla luce dello sviluppo dei rapporti commerciali con i vettori di riferimento, per il 2017 si prevede un incremento del traffico del 2,0% in termini di movimenti e del 2,1% in termini di passeggeri.

since September 2016 with two annual weekly flights.

- *1 new Ryanair aircraft based in Catania and the opening of new routes starting from winter 2016/2017 like Malpensa, with four daily annual flights, Malta with one daily annual flight, Perugia with 3 daily annual flights, Trieste with 3 annual weekly flights;*
- *Continuation of the Transavia flights to Amsterdam also in winter, with 2 flights/week.*
- *Continuation of the Volotea flights to Cagliari during the winter, with 2 weekly flights.*

As stated above and in view of the business relations development with the reference carriers, for the year 2017 we expect an increase in the air traffic of 2,0% in terms of movements and of 2,1% in terms of passengers.

PIÙ DI 10 ANNI INSIEME MORE THEN 10 YEARS TOGETHER

La Sicilia è il centro naturale, geografico e culturale, dell'intero asse Europa-Mediterraneo. Gli attuali collegamenti sud-centro-nord sono insufficienti: non possono essere affidati solo alla rete ferroviaria, così come alle autostrade esistenti, né alle vie del mare oggi utilizzate perlopiù per il trasporto merci. Ecco che allora i collegamenti via aerea rappresentano per questa terra un punto di partenza importante per la mobilità dell'intera isola. Un aeroporto è una grande città nella città: un paese che cambia continuamente perché i suoi "cittadini" sono i "passeggeri".

L'aeroporto Vincenzo Bellini rappresenta da poco più di 100 anni il trampolino di lancio per una mobilità siciliana.

Catania inizio novecento è un fervore di fermenti costruttivi, una città che si pone già come ponte tra l'Europa e l'Africa: nel 1907 può vantare Venticinque consolati, tre quotidiani del mattino, una stazione ferroviaria ricca di collegamenti e passeggeri.

E' il 15 settembre del 1912 che la Plaja in un tratto di ampia spiaggia recintata poco distante dalla contrada "Fontana Rossa" vede librare in aria per la prima volta un biplano "Harry Barman" guidato da un certo Giuseppe Leonardi. Di questo avvenimento storico è rimasto un particolare resoconto di un giornale umoristico locale, il settimanale "Lei è Lario", che pubblicò in prima pagina una vignetta a commento dell'inconsueto avvenimento. Negli anni che seguirono "Fontana Rossa" divenne per la Catania "elegante" un punto obbligato di incontro domenicale: era di moda infatti ammirare le evoluzioni di quelle strane "macchine volanti".

Con l'intensificazione del trasporto aereo commerciale, l'11 maggio 1924 Benito Mussolini inaugurava il primo aerodromo militare siciliano.

Durante la seconda guerra mondiale l'aeroporto viene requisito per adibirlo esclusivamente a scopi militari.

Successivamente, il 5 maggio 1947, vi atterrò il volo inaugurale delle Linee Aeree Italiane Internazionali (che poi diverrà Alitalia) proveniente da Torino.

Alla fine degli anni quaranta il governo stanziò diversi fondi per la costruzione di un'aerostazione più grande, che venne inaugurata nel 1950 dall'allora ministro Mario Scelba. La nuova struttura fu

Sicily is the natural, geographic and cultural core of the Europe-Mediterranean area axis. The number of existing connecting routes Southern-Central-Northern Italy is not sufficient: they cannot be managed either by the railway or the actual motorway network only, or by the sea routes which are mostly used for cargoes.

This is why the air connections are extremely important for the mobility of the whole island. The airport is a big city inside the city: a place that changes continuously because "passengers" are its "inhabitants".

It is already 100 years since the Vincenzo Bellini airport represents the "springboard" for the Sicilian dynamism.

Catania in the early twentieth century was a city in growing bustle; it already represented a bridge between Europe and Africa: in 1907 it boasted twenty-five consulates, three morning newspapers, a railway station with many connections and passengers.

On 15 September 1912, Mr Giuseppe Leonardi flew the very first plane – a "Harry Barman" biplane - over a wide fenced stretch of shore of "La Plaja", not far from the "Fontana Rossa" district. This historical event was described in details on a local humorous weekly newspaper, the "Lei è Lario", on the first page of which a comic strip described and commented the unusual event. In the following years, Fontana Rossa became for the Catania upper class a "must" location for Sundays gatherings; in fact, it was very fashionable to watch the funny maneuvers of those "flying machines".

Due to the intensification of commercial air transport, on 11 May 1924 Benito Mussolini inaugurated the first Sicilian military airfield.

During World War II, the airport was confiscated and exclusively assigned to military purposes.

Afterwards, on 5 May 1947, the inaugural flight of the Italian International Airlines (which will later become Alitalia) departed from Turin to land in Catania Airport for the very first time.

At the end of the forties, the Italian government allocated some funds for the construction of a larger air terminal, which was inaugurated in 1950 by the then Minister Mr Mario Scelba. The





intitolata ad un insigne meteorologo catanese, Filippo Eredia. Ma è solo alla fine degli anni '60, quando il traffico dei passeggeri supera il mezzo milione annuo di passeggeri e il boom economico ha mutato radicalmente le abitudini dei siciliani, che si arriva a progettare la nuova aerostazione Morandi, inaugurata il 5 agosto del 1981. Questa, progettata per accogliere 800mila passeggeri annui, arriva ad accogliere nel 2006 oltre 5 milioni di passeggeri.

Da questa spinta esponenziale nasce un nuovo progetto e viene realizzata la Nuova Aerostazione, capace di aprire alla Sicilia le porte del Mediterraneo e del mondo, che viene inaugurata il 5 maggio del 2007. La realizzazione del nuovo Terminal, immediatamente più ad ovest, ha mandato temporaneamente "in pensione" il Filippo Eredia, in attesa del suo programmato restauro come Terminal low cost.

Nel 2016 la Nuova Aerostazione ha ospitato 7.914.117 passeggeri e per il 2017 si prevede un incremento del traffico del 2,0% in termini di movimenti e del 2,1% in termini di passeggeri.

Nato sull'asse dei servizi e collegato all'autostrada Palermo-Messina da una rampa d'accesso, situata a soli 2km dal centro storico e dal porto, collegato a Catania e agli altri capoluoghi siciliani da una fitta rete di autobus, questo aeroporto "cittadino" rappresenta un tassello fondamentale per la mobilità siciliana centrale e non solo.

Studiare da vicino un aeroporto vuol dire studiare nei minimi dettagli il territorio che lo ospita, analizzarne sfaccettature nascoste, esaminare a fondo motivazioni economiche e sociali che lo aprono al mondo globalizzato.

new structure was named after a famous meteorologist from Catania, Mr Filippo Eredia.

It is only at the end of the sixties, with a yearly traffic of over half a million passengers and the economic boom that had changed dramatically the habits of Sicilians, that the project for the new "Morandi" Airport was started. The new terminal was inaugurated on 5 August 1981: originally designed to handle 800,000 passengers per year, in 2006 it welcomed over 5 million passengers.

From this exponential boost, a new project came to life and the new Air Terminal, which opened Sicily to the whole Mediterranean area and the rest of the world, was inaugurated on May 5th, 2007.

The construction of the new terminal, located just westwards from it, has temporarily pensioned off the "Filippo Eredia", waiting for its scheduled renovation as a Terminal for low cost carriers.

In 2016 the new Airport has welcomed 7.914.117 passengers; a traffic increase of 2% in terms of movements and of 2,1% for passengers is expected for 2017.

Located on the Services Facilities and connected with the Palermo-Messina highway through an access road which is only 2km away from the port and the historical centre, connected to Catania and the other Sicilian cities by a network of buses, this "city" airport is a fundamental element for the Sicilian central mobility, but goes far beyond this.

The study of an airport means to study carefully the hosting territory, analyse its hidden aspects, as well as a deep investigation on the social and economic motivations that open it to the globalised world.

LA QUALITÀ/QUALITY

Il 2016 ha visto la SAC S.p.a, gestore dell'aeroporto di Catania, impegnata nel continuo miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri.

La nostra Politica della Qualità, al fine di erogare servizi di eccellenza nelle attività del Gestore aeroportuale, ha puntato sull'implementazione e la ristrutturazione di diverse aree dell'aerostazione, ha garantito ai propri ospiti servizi efficienti ed affidabili, ha offerto all'utenza assistenza diretta e personalizzata tramite il progetto "Aeroporto Amico", ha accolto e realizzato le esigenze manifestate dai propri stakeholder e di conseguenza si è organizzata per soddisfarli, pienamente e costantemente.

La SAC ha inoltre adottato principi, standard e soluzioni per la responsabilità sociale, l'uguaglianza, l'imparzialità e la non discriminazione nonché per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati. Non ultimo si è posta lo sfidante ed ambito obiettivo: ottenere la certificazione energetica.

La Carta dei Servizi 2017 rappresenta l'impegno concreto per comunicare ai passeggeri i livelli di qualità dei servizi offerti nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità ed in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti; è stata inoltre redatta secondo le indicazioni fornite dalla GEN 06/2014, dalla GEN-02A/2014, nonché dalle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

Le rilevazioni effettuate sono sia di tipo quantitativo (i tempi di attesa sono stati rilevati attraverso la misurazione diretta - monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo - attesa coda ai check-in, alle biglietterie - al controllo radiogeno - attesa imbarco/sbarco - riconsegna bagagli, ecc. - per un totale di 2.021.633 rilevazioni effettuate nel corso del 2016) sia di tipo qualitativo (grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati - sondaggi di Customer Satisfaction - su un campione di 2.996 passeggeri, in arrivo e partenza da Fontanarossa, effettuati da parte della Ipothesi s.r.l. - Società Certificata ISO9001:2008, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio della Carta dei Servizi).

In 2016, SAC S.p.a, the Managing Company of Catania Airport, has strengthened its policy and commitment to improve the infrastructures and the quality of services available to passengers.

Being the Airport Managing Company and in order to provide excellent service standards, our Quality Policy has focused on the implementation and renovation of several areas inside the airport, ensured our guests efficient and reliable services, offered the users direct and tailored assistance through the "Friendly Airport" project, accepted and put into practice the needs expressed by our own stakeholders to their full satisfaction.

Moreover, SAC also implemented principles, standards and solutions for corporate social responsibility, equality, impartiality and non-discrimination as well as for the protection of health, safety, environment and the management of the quality of services provided. Last, but not least, it has set the challenging and coveted goal: the achievement of the energy certification.

The 2017 Standard Services Guide represents a solid commitment to inform all passengers about the quality standards both within our quality management system and in compliance with the general reference framework law provided by the Transportation Service Standards. In addition, it was drafted following the information provided by the GEN 06/2014, GEN-02A/2014, by the norms UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 and OHSAS 18001:2007.

All data concerning the monitoring activities are both quantitative (the waiting times were obtained through a direct measurement - monitoring of the execution times of the Air Terminal services - queuing at the check-in and ticketing counters - X-ray screening at the security checkpoints - boarding/disembarking, baggage claim, etc. - for a total of 2,021,633 surveys carried out in 2016) and qualitative (level of services satisfaction resulting from the administration of dedicated questionnaires on a sample of 2,996 passengers, arriving and departing from Fontanarossa (Customer Satisfaction Surveys carried out by the company Ipothesi s.r.l.- certified ISO9001: 2008 for customer satisfaction surveys and monitoring of the Service Standards.)

Sicurezza del viaggio / Travel Safety

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security checks on passengers and hand luggage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,1%	95%

Sicurezza personale e patrimoniale / Passengers' and personal belongings safety

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,2%	95%

Regolarità e puntualità del servizio (e puntualità dei mezzi) / Service timeliness and regularity (also timeliness of flights)

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall timeliness of flightst</i>	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza <i>% on time flights/ Total departing flights</i>	28,75%	30,60%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility</i>	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza <i>No. of mishandled / 1000 departing passengers</i>	0,11%	0,9%
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m <i>Waiting time for the first luggage from the block-on of the a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Time from the block-on of the a/m to the redelivery of the first luggage in 90% of cases (in minutes)</i>	26'	24'
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m <i>Waiting time for the last luggage from the block-on of the a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time from the block-on of the a/m to the redelivery of the last luggage in 90% of cases (in minutes)</i>	35'	34'

Regolarità e puntualità del servizio (e puntualità dei mezzi) / Service timeliness and regularity (also timeliness of flights)

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>On-board waiting time for the disembarking of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases</i>	2'30"	2'30"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,9%	96,1%

Pulizie e condizioni igieniche / Cleaning and Hygiene Perception

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Toilets' cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,7%	83%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Cleaniness level inside the Air Terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,30%	91%

Comfort nella permanenza in aeroporto / Comfort perception inside the Airport

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,5%	90%
Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) <i>Efficiency of transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,8%	93,1%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione <i>Efficiency of A/C devices</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,7%	95,3%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall comfort in the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,7%	94%

Servizi aggiuntivi / Additional Services

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Wi-fi access inside the air terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	68%	65%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	71,3%	75%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of cafès and airport opening time</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% arriving/departing passenger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas</i>	99%	99%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Adequacy of Smoking Rooms, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	NO	NO
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Availability of FOC drinking water dispensers, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	NO	SI
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,1%	91,3%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti <i>Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92%	85,7%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Availability of drinks/snacks vending machines, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	76%	71%

Informazione alla clientela / Customers Information

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Updated and easy-to-browse web site</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,6%	91%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Efficiency of the existing Info points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,2%	92,4%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Ease, comprehensibility and efficacy of inside signposting</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,7%	95,3%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) <i>Professionalism of staff (info points, security)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99%	96%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) <i>Overall efficiency and accessibility of the information services to the public (monitors, announcements, signpostings, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,1%	92%

Servizi sportello - varco / Counters - Checkpoints Services

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sul servizio biglietteria <i>Ticketing Service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,8%	88,3%
Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in counters</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	9'48''	13'50''
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at the check-in counters</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,2%	91,3%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security checkpoints</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	9'	9'
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at the passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92.3%	89.1%



Integrazione modale / Modal Integration

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Easy, comprehensibility and efficacy of outside signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97%	87%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Adequacy of connections City/Airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	91.4%	84,3%



I PASSEGGERI PRM PRM PASSENGERS



La S.A.C. S.p.a. rivolge a tutti coloro che hanno speciali esigenze di assistenza un servizio dedicato in grado di accompagnare il passeggero nel suo itinerario di viaggio, dalla partenza dall'Aeroporto di Catania fino all'arrivo presso la destinazione finale e viceversa. La SAC si occupa di gestire ed organizzare i servizi PRM per l'Aeroporto Vincenzo Bellini di Catania avvalendosi della cooperazione di SAC Service srl .

L'attività svolta dal Servizio PRM ha l'obiettivo di rendere la permanenza in aeroporto un'esperienza confortevole e positiva garantendo dei livelli di servizio superiori a quelli della normativa europea di riferimento, attraverso l'applicazione di apposite procedure, di servizi esclusivi e della collaborazione di personale con comprovate competenze professionali.

La S.A.C. S.p.a., a tutela del miglior svolgimento possibile delle attività e secondo criteri di reciprocità e trasparenza nei confronti del passeggero PRM, ha promosso una serie di iniziative volte a migliorare l'esperienza di viaggio:

- un'area specifica all'interno del proprio portale internet, consultabile all'indirizzo www.aeroporto.catania.it/prm, sviluppato secondo i requisiti di accessibilità previsti dalla Legge Stanca;
- un servizio di assistenza al PRM nel rispetto della sicurezza e dei tempi, così da rendere piacevole il soggiorno in aeroporto;
- due sale d'attesa (c.d. Sala Amica), ubicate rispettivamente: una, nella hall partenze e l'altra, in sala imbarchi.

In entrambe le sale peraltro, in un ambiente comodo e ospitale, al passeggero a ridotta mobilità è offerto un servizio puntuale e qualificato;

- un parcheggio dedicato, a lunga sosta, denominato P4, con la possibilità di raggiungere agevolmente l'aerostazione grazie ad un bus navetta, dotato di sollevatore ed operativo dalle ore 06.30 fino alle 21.30. Il transfer deve essere prenotato con almeno 24 ore di anticipo rispetto all'orario della partenza, inviando una mail all'indirizzo: prm@aeroporto.catania.it;
- percorsi pedotattili e mappe tattili sono presenti in aerostazione sia al piano arrivi che al piano partenze.

La SAC ha infatti provveduto nel corso del 2016, in virtù del nuovo layout dell'aerostazione, al rifacimento dei percorsi pedotattili e l'aggiornamento delle mappe tattili;

- diversi punti di chiamata citofonica sia in area arrivi che in area partenze per notificare la propria presenza in aeroporto (vedi mappe allegate).

S.A.C. S.p.a. provides a dedicated service to accompany all passengers with special needs during her/his travel itinerary: from departure from Catania Airport to the arrival at final destination and viceversa. SAC is able to handle and organise the PRM services to the Catania Airport "Vincenzo Bellini" in collaboration with SAC Service s.r.l. .

The target of the PRM Service is to make the airport stay an experience as much positive and comfortable as possible; the service standards are of a higher level compared to those provided by the reference European regulations, due to the implementation of specific procedures, exclusive services and the collaboration of highly skilled professional staff.

S.A.C. S.p.a., in order to protect at the best its operations, and following reciprocity and transparency criteria towards the PRM passengers, has fostered a series of initiatives to improve their travel experience:

- A dedicated area inside its own Internet portal, available at www.aeroporto.catania.it/prm, developed in accordance with the accessibility requirements provided by the Legge Stanca (Law);
- A PRM support service in full compliance with safety and timing as to make the stay in airport as pleasant as possible.
- Two airport lounges (the so called "Sala Amica" = Friendly Lounge): one inside the departures hall and the other in the boarding hall. Both halls are characterised by a comfortable and friendly environment, where the passenger with reduced mobility can enjoy a punctual and qualified service.
- A dedicated parking lot for both short and long term parking (P4) from where the terminal can be easily reached by means of a shuttle bus service; the parking is equipped with a lift and operates from 06:30 a.m. to 09:30 p.m.. The transfer must be booked in advance by e-mail to: prm@aeroporto.catania.it, at least 24 hours prior to the scheduled departure. The PRM service is totally free of charge and may be booked by e-mail to the address prm@aeroporto.catania.it.
- Podotactile paths and tactile maps are available at the airport both at the Arrivals and the Departure levels. In fact, in 2016 SAC re-built the podotactile paths and updated the tactile maps following the new layout of the airport.
- Several intercom call stations both in the arrivals and the departures area to notify one's presence in the airport (see attached maps).

La SAC, nel corso del 2016, ha assistito a Catania 62.530 passeggeri a mobilità ridotta di cui circa il 35,09% risulta non prenotato. Il livello di qualità del servizio PRM è misurato da un apposito sondaggio sui servizi dedicati e sull'accessibilità dell'aerostazione, su un campione di 2800 passeggeri di cui 300 PRM. I risultati confermano una soddisfazione totale dell'utenza PRM relativamente al servizio fruito pari al 99,8%. Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC, si è avvalsa della consulenza della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2008, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, mediante sei sessioni di rilevazioni, il grado di soddisfazione dei passeggeri. Il servizio PRM è erogato esclusivamente a titolo gratuito, può essere prenotato all'indirizzo mail prm@aeroporto.catania.it .

During 2016 SAC has assisted in Catania 62,530 passengers with reduced mobility, and about 35,09% hadn't been booked at all. The quality of the service was measured by a specific survey on dedicated services and accessibility to the air terminal on a sample of 2800 passengers, and 300 of them were PRMs. The results confirm a total satisfaction by the PRM users for the service they enjoyed equal to 99,8%. For the data collection and processing, SAC appointed the company Ipothesi s.r.l. (certified ISO9001: 2008 for Customer Satisfaction Surveys and monitoring of the Service Standards), which analysed the passengers' level of satisfaction during six Survey sessions.

INDICATORI PRM/PRM INDICATORS

Il Doc. 30 ECAC obbliga il gestore, a Catania SAC Spa, previo accordo con il Comitato Utenti, al raggiungimento di valori minimi e pertanto migliorabili di qualità.

The Doc. 30 ECAC implies that the Managing Company (SAC in Catania), in compliance with the agreement with the Users' Committee, honours the obligation of getting the minimum quality standards which can therefore be improved.

In sintesi / To summarise

INDICATORE INDICATOR	TARGET DOC. 30 ECAC DOC. 30 ECAC TARGET	TARGET MIGLIORATIVO SAC SAC AMELIORATIVE TARGET
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri	< 9 minuti per l'80% dei passeggeri < 15 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri
<i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i>	< 10 minutes for 80% of the passengers < 20 minutes for 90% of the passengers < 30 minutes for 100% of the passengers	< 9 minutes for 80% of the passengers < 15 minutes for 90% of the passengers < 20 minutes for 100% of the passengers

In sintesi / To summarise

INDICATORE INDICATOR	TARGET DOC. 30 ECAC DOC. 30 ECAC TARGET	TARGET MIGLIORATIVO SAC SAC AMELIORATIVE TARGET
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri
<i>Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered</i>	< 25 minutes for 80% of the passengers < 35 minutes for 90% of the passengers < 45 minutes for 100% of the passengers	< 20 minutes for 80% of the passengers < 25 minutes for 90% of the passengers < 40 minutes for 100% of the passengers
Per PRM arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 11 minuti per il 90% dei passeggeri < 18 minuti per il 100% dei passeggeri
<i>Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	< 5 minutes for 80% of the passengers < 10 minutes for 90% of the passengers < 20 minutes for 100% of the passengers	< 5 minutes for 80% of the passengers < 11 minutes for 90% of the passengers < 18 minutes for 100% of the passengers
Per PRM arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri
<i>Arriving PRMs with no advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	<25 minutes for 80% of the passengers < 35 minutes for 90% of the passengers < 45 minutes for 100% of the passengers	<20 minutes for 80% of the passengers < 25 minutes for 90% of the passengers < 40 minutes for 100% of the passengers

Efficienza dei servizi di assistenza / Efficiency of the assistance services

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	12'	12'
Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	13'	13'
Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	9'	9'50"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs without advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	13'	15'

Sicurezza per la persona (safety) / Personal Safety

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99,7%	98,2%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of staff training</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99,8%	99,1%

Informazioni in aeroporto / Information at the airport

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of basic information accessible on the total of essential information	98,8%	97,6%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information/directions related to the services, available in an accessible format on the total of information/directions	99,1%	99,1%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	98,8%	92%

Comunicazione con i passeggeri / Communication with the passengers

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % answers given by the deadline out of the total number of requests	99,1%	99,1%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of claims received compared to the total traffic of PRMs</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % claims received on the total traffic of PRMs	0,0002%	0,05%



Comfort in aeroporto / Comfort inside the airport

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception about the efficacy of assistance to PRMs</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99,5%	99,1%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception about the level of accessibility/usability of the airport infrastructures: parking lots, intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	96,8%	91,5%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception about the spaces dedicated to PRMs' stops (i.e. the friendly Lounge "Sala Amica")</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	97%	93,4%

Aspetti relazionali e comportamentali / Relational and Behavioural Aspects

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2016 DATA 2016	OBIETTIVO 2017 TARGET 2017
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of the staff courtesy (info point, security, Special Care Program staff)</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99%	98,5%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of the professionalism of the staff trained for Special Care to PRMs</i>	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99,8%	98,5%



Il nostro servizio Customer Service SAC fornisce informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ad ogni utente un trattamento in linea con i principi enunciati da "La Carta dei Diritti del Passeggero".

Inviandoci i Vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami o apprezzamenti ci aiutate ad attuare la nostra politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La nostra gestione reclami assicura, entro 30 giorni, ad ogni segnalazione e reclamo pervenuto un opportuno riscontro, verifica delle non conformità e, se necessario, adeguata azione correttiva.

È fondamentale specificare il Vostro nominativo e un Vostro recapito, in modo da consentirci di contattarvi per i dovuti chiarimenti e/o risposte.

Per consentirvi di comunicare con noi in maniera diretta e nel più breve tempo possibile, sono a Vostra disposizione:

il centralino allo +39 095 7239111 (seguire la guida vocale) l'indirizzo info@aeroporto.catania.it che fornisce informazioni all'utenza su qualsiasi richiesta (trasporti, logistica, servizi in aeroporto, operatività dei voli, etc.)

il sito internet www.aeroporto.catania.it

tramite posta scrivendo a: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA

gli indirizzi e-mail: customercare@aeroporto.catania.it

qualita@aeroporto.catania.it

tramite fax al numero +39 095-7239816.

"I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03"

SAC Customer Service provides information, explanations and directions on the current legislation; it ensures each and every user a treatment in line with the principles set forth by the "Passenger Charter of Rights".

When you send us your suggestions, complaints, recommendations or appreciation comments, you will surely help us implement our policy of improvement of the service quality standards.

Our Complaint Department ensures that response is given within 30 days from the date of each claim and/or recommendation, that conformity is verified and an appropriate corrective action is also taken.

You will need to specify Your full name and contact information, in order to allow us to contact you for the due clarifications and/or responses.

Follow here useful contact information for a fast and direct communication:

- Operator: +39 095 7239111 (please follow the voice guidance)
- The e-mail address info@aeroporto.catania.it, providing info on any questions (transportation, logistics, airport services, flight operations, etc.)
- The web site www.aeroporto.catania.it
- The mailing address: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA
- The e-mail addresses: customercare@aeroporto.catania.it qualita@aeroporto.catania.it
- Fax number: +39 095-7239816.
- "The data received will be treated in accordance with D.Lgs. 196/03"




NAVE

L'aeroporto è collegato al Porto di Catania (www.porto.catania.it), grazie al servizio bus dell'AMT Alibus Shuttle. Autorità portuale tel.+39 095 535888 fax +39 095 7463594
Capitaneria di porto tel. +39 095 7474111

TRENO

L'aeroporto di Catania è collegato con il resto della Sicilia e con la penisola grazie a Trenitalia tel. 892021 (www.trenitalia.com).
Per raggiungere la stazione ferroviaria è possibile utilizzare il servizio dell'AMT - Alibus Shuttle con partenze ogni 25 minuti.

TAXI

È possibile raggiungere o lasciare l'aeroporto di Catania in taxi autorizzati (vetture bianche con tassametro) disponibili all'esterno della zona arrivi del terminal.
Radio Taxi tel. +39 095 330966 - fax +39 095 222270
www.radiotaxicatania.org/it (servizio h24)
Tariffe a partire da 18 € (dall'aeroporto fino a Catania - Piazza Duomo - oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione)
Taxi Sat Service tel.+39 095 6188
www.6188.it (servizio h24)
Tariffe a partire da 18 € (per Catania città in base alla zona di destinazione)

BY SEA

The airport is connected to Catania port (www.porto.catania.it) by the bus service Alibus Shuttle, operated by AMT. Port Authority: tel.+39 095 535888 fax +39 095 7463594 Harbour Master: tel. +39 095 7474111

BY TRAIN

Catania Airport is connected to the rest of Sicily and the peninsula by a railway service operated by Trenitalia, tel. 892021 (www.trenitalia.com.) To get to the train station you may use the AMT Alibus Shuttle service, departing every 25 minutes.

BY TAXI

You can travel to/from the airport by a licensed taxi (white cars equipped with taximeter, available outside the Arrivals Terminal.)
Radio Taxi tel. +39 095 330966 - fax +39 095 222270
www.radiotaxicatania.org/it (round-the-clock service)
Rates from €18,00 (from the airport to Catania - Piazza Duomo; other than this, rates are more expensive depending on destination) Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 www.6188.it (round-the-clock service)
Rates from €18,00 (to Catania, basing on the destination area)

AUTO / BY CAR

**Principali distanze chilometriche da/per Catania
Main distances in km from/to Catania**

Etna	26 km	Caltanissetta	110 km
Taormina	51 km	Milazzo	129 km
Bronte	56 km	Tindari	149 km
Siracusa	60 km	Agrigento	168 km
Caltagirone	69 km	Cefalù	182 km
Enna	85 km	Palermo	209 km
Noto	93 km	Sciacca	233 km
Messina	94 km	Selinunte	269 km
Piazza Armerina	94 km	Trapani	317 km
Ragusa	104 km	Marsala	333 km


AUTOBUS

Gli autobus da/per Catania Fontanarossa:
Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti - dalle ore 04,40 alle ore 24,00 - I ticket di viaggio si possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo – costo € 4).

Etna trasporti – www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 - +39 095 532716 (corse regionali) - +39 095 7461333 (corse interregionali) - (Collega Fontanarossa con Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Siracusa, Valguarnera, Vizzini)

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Collega Fontanarossa con Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietrapaperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino)

Sais autolinee - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020 (Collega Fontanarossa con Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 530396 (Collega Fontanarossa con Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Siracusa)

AST - www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) - tel. +39 095 7230511 – e-mail info@astsicilia.it (Collega Fontanarossa con Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

Circumetnea - www.circumetnea.it – (littorina (trenino) – bus - metropolitana) – tel. +39 095 541250 – (Collega Fontanarossa (dalla stazione centrale con l'Alibus) con Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Bronte, Linguaglossa, Fiumefreddo e molti altri)

Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com - tel. +39 090 673782 (Collega Fontanarossa con Milazzo porto e le Isole Eolie)

Giamporcaro – tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (Collega Fontanarossa con l'aeroporto di Comiso).

BY BUS

Buses from/to Catania Fontanarossa:
Alibus Shuttle – (kindly check timetable and routes on the web site www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (connects the airport to downtown every 25 minutes - from 04:40 a.m. 24:00 - Tickets may be purchased at the SAIS ticket office either outside the Air Terminal and/or on the bus – cost: €4,00.)

Etna trasporti – www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 - +39 095 532716 (regional routes) - +39 095 7461333 (inter-regional routes) - (Connecting Fontanarossa to Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Siracusa, Valguarnera, Vizzini)

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietrapaperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino)

Sais autolinee - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 /800211020 (Connecting Fontanarossa to Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 530396 (Connecting Fontanarossa to Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Siracusa)

AST - www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) - tel. +39 095 7230511 – e-mail info@astsicilia.it (Connecting Fontanarossa to Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

Circumetnea - www.circumetnea.it – (“littorina” (little diesel train) – bus - subway) – tel. +39 095 541250 – (Connecting Fontanarossa (from the Main Train Station by Alibus) to Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Bronte, Linguaglossa, Fiumefreddo and more...)

Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com - tel. +39 090 673782 (Connecting Fontanarossa to Milazzo harbour and the Aeolian Islands)

Giamporcaro – tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Comiso airport)

DOVE PARCHEGGIARE

I nostri parcheggi sono al momento 3 e sono raggiungibili comodamente a piedi. Sono due di sosta breve, P1 e P2 e uno di sosta breve/lunga, P4.

Ogni parcheggio è dotato, all'ingresso, di cassa automatica per il pagamento e nel P4 oltre la cassa automatica c'è anche quella presidiata da un operatore h24.

P1 (SOSTA BREVE) N. 98 STALLI DI CUI N. 2 PER DISABILI

P2 (SOSTA BREVE) N. 220 STALLI DI CUI N. 2 PER DISABILI

P4 (SOSTA LUNGA) N. 620 STALLI DI CUI N. 21 PER DISABILI

Le nostre tariffe e le modalità sono pubblicate all'esterno di ogni parcheggio e sul sito internet:

www.aeroporto.catania.it - www.sacservice.it

Contatto telefonico: +39 095 349770

WHERE TO PARK

We currently avail of 3 parking lots, all at walking distance. Two – P1 and P2 - are meant for the short term parking while P4 is for the long term parking.

Each parking lot is equipped with an automatic cash located at the entrance; P4 has both the automatic cash and the cash counter with an operator, available round-the-clock.

P1 (SHORT-TERM PARKING) N. 98 BAYS, 2 OF WHICH ARE FOR DISABLED PEOPLE

P2 (SHORT-TERM PARKING) N. 220 BAYS, 2 OF WHICH ARE FOR DISABLED PEOPLE

P4 (LONG-TERM PARKING) N. 620 BAYS, 21 OF WHICH ARE FOR DISABLED PEOPLE

Our rates and terms are available outside each parking lot as well as on our web site:

www.aeroporto.catania.it - www.sacservice.it

Telephone contact: +39 095 349770



AUTONOLEGGI

Al Piano terra – arrivi - all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car mentre i parcheggi (R1- Hertz e R2 – tutti gli altri) si trovano all'esterno.

RENT A CAR

At the ground floor, inside the Arrivals terminal you will find the Rent-a- Car offices and counters, while their parking spaces (R1- Hertz and R2 – all the others) are located outside.



AP TRANSFERS S.R.L.

tel/fax
+39 095 349330
+39 3485583296
info.agtransfers@gmail.com



FORZESE AUTONOLEGGIO

tel/fax
+39 095 349294
+39 095 5184317
info@forzesenoleggi.it



HERTZ ITALIANA S.R.L.

tel/fax
+39 095 341595
itcta51@hertz.com



HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.

tel/fax
+39 095 346769
info@holidaycarrental.it
fontanarossa@holidaycarrental.it



HOLLYWOOD RENT A CAR

tel/fax
+39 095 281161
email info@hollywoodct.com



ITALY CAR RENT

tel/fax
+39 095 7232932
+39 3428750851
booking@italycarrent.com



LOCAUTO RENT - ENTERPRISE

tel/fax
+39 095 346893
catania@locauto.enter.com



NOLEGGIARE

tel/fax
+39 095 348555
catania@noleggiare.it



HELP DESK

E' attivo, in area arrivi dell'aerostazione, un help desk con personale presente h16 al fine di fornire ai passeggeri informazioni sui voli in arrivo e partenza e informazioni sui diversi servizi disponibili al pubblico in aerostazione.

HELP DESK

Inside the Arrivals Terminal there is a fully operational Help Desk with qualified staff working 16 hours/day. It provides to all passengers all info about departing and arriving flights, as well as on several airport services available to the public.



SOCIAL NETWORKS

Aeroporto di Catania è su Twitter, Facebook e Instagram. I nostri canali social offrono contenuti esclusivi, pensati per offrire ai passeggeri una vera e propria "esperienza" all'interno dell'aeroporto. Veicolano informazioni generali sul funzionamento dell'aerostazione e sulle regole da seguire per affrontare al meglio i viaggi. Informano sulle rotte e sulle città raggiungibili dall'aeroporto. Guidano gli appassionati alla scoperta del "dietro le quinte" dell'aerostazione.



www.facebook.com/Aeroporto-di-Catania-Sicilia-192058600841485/?fref=ts



twitter.com/CTAAirport



www.instagram.com/ctaairport/



INFORMAZIONI TURISTICHE

Nel nostro aeroporto sono presenti, in area arrivi, 2 punti di informazione turistica:
Il desk del Comune di Catania (tel. 800 841042) che opera dalle 8.00 alle 19.15;
Il desk delle Province di Catania e Siracusa (tel. +39 095 7239682) che opera dalle 8.00 alle 18.00.

TOURIST INFORMATION

*Inside the Arrivals Terminal in our airport you will find two Tourist Info Points :
The desk of the Municipality of Catania (tel. 800 841042), open from 08:00 a.m. to 07:15 p.m.;
The desk of the Catania and Siracusa provinces (tel. +39 095 7239682) open from 08:00 a.m. to 06:00 p.m.*

SOCIAL NETWORKS

Aeroporto di Catania is on Twitter, Facebook and Instagram. Our social channels offer exclusive content, designed to let passengers enjoy a real "experience" inside the airport. They convey general information about the operation of the airport and the rules to be followed for travelling in the best possible way. They provide information about the routes and the cities that can be reached from the airport. They encourage the enthusiasts to discover the "backstage" of the airport.

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CONSUMER ASSOCIATIONS



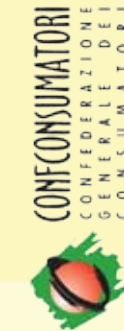
ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI ADOC
Via San Giuliano, 365-95100 · Catania
tel. +39 095-- 6170023 · fax 095- 322202
www.adoc.catania.it - adocct@yahoo.it



CODACONS SEDE REGIONALE
Via Passo Gravina, 10 · 95125 · Catania
tel. +39 095- 438080 · fax 095- 401010
www.codaconssicilia.it
info@codaconssicilia.it



COMITATO COMUNALE DI CATANIA
(Catania Municipal Committee)
Via Vezzosi, 27 · 95128 · Catania
tel. / fax +39 095 -70903
Cell. +39 338- 5215073
www.consumatori.it
consumatori.catania@tiscali.it



CONFCONSUMATORI
Sede federazione Siciliana
Via G. Simili, 16 · 95100 · Catania
tel. / fax +39 095- 2500426
Ricevimento sportello Reception desk
Lun · Mer · Ven / Mon · Wed · Fri
9.00 - 12.00 · 16.30 -19.30
Mar / Tues · 11.00 - 13.00 · 15.00 - 19.30
Gio / Thurs · 16.30 - 19.30
www.confconsumatori.it
confconsumatorisicilia@hotmail.com



FEDERCONSUMATORI PROVINCIALE
Sede di Catania: P.zza S. Nicoletta, 6A
95100 · Catania
tel. +39 095- 2933428
fax +39 095- 7153888
www.federconsumatori.catania.it
federconsumatori.catania@virgilio.it



CONTATTI, INFORMAZIONI UTILI E SERVIZI AEROPORTUALI USEFUL NUMBERS AND AIRPORT SERVICES

SAC - SOCIETÀ AEROPORTO CATANIA S.P.A.

Concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti della gestione dell'Aeroporto di Catania, regola le attività aeroportuali, in quanto ha il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in aeroporto.
Centralino Aeroporto (guida vocale) - Tel. + 39 095 723911

SAC SERVICE S.R.L.

Società controllata al 100% dalla SAC. Gestisce il servizio di sicurezza aeroportuale, i parcheggi e l'accompagnamento dei passeggeri a ridotta mobilità.
Sac Service Tel. +39 095 7234554
Sac Security Tel. +39 095 7239352

ENAC

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile. Cura la presenza e l'applicazione dei sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari.
Numero Verde 800 898121
Direzione aeroportuale ENAC Tel. + 39 095 340710
Fax +39 095 349544 e-mail orientalesicilia.apt@enac.gov.it

ENAV S.p.A.

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo, sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.
Tel. +39 095 7236009

HANDLERS

Società che forniscono assistenza a terra ad aeromobili e passeggeri. Nel nostro scalo operano:
GH Catania
W.F.S. – Ground Italy
Aviation Services
Avia Partner

SAC - SOCIETÀ AEROPORTO CATANIA S.P.A.

*Authority of the Ministry of Infrastructure and Transport for the management of the Catania airport, it regulates airport operations, as it is in charge for administering and managing the airport facilities and coordinating and controlling the activities of the different private operators that may be found inside the airport.
Airport Operator (voice guidance) - Tel. + 39 095 7239111*

SAC SERVICE S.R.L.

*The Company is 100% owned by SAC. It handles the airport security service, parking lots and assistance to passengers with reduced mobility (PRMs).
Sac Service Tel. +39 095 7234554
Sac Security Tel. +39 095 7239352*

ENAC

*Ente Nazionale per l'Aviazione Civile – National Authority for Civil Aviation
It is a body for technical regulations, certifications, supervision and control in the field of civil aviation. It is concerned with the presence and application of aircraft quality system compliant with Community regulations.
Toll Free Number 800 898121
ENAC Airport Head Office Tel. + 39 095 340710
Fax +39 095 349544 e-mail orientalesicilia.apt@enac.gov.it*

ENAV S.P.A.

*National Society for the Flight Assistance, it operates under ENAC's supervision and coordination; it works in collaboration with the Airport Managing Company and controls the movements of aircrafts, of the other vehicles and staff on the maneuvering areas to ensure the orderly movement of aircraft on the aprons.
Tel. +39 095 7236009*

HANDLERS

*A pool of companies supplying ground assistance to aircrafts and passengers.
Follows here the list of the companies operating in our airport:
GH Catania
W.F.S. – Ground Italy
Aviation Services
Avia Partner*



COMPAGNIE AEREE CON GLI UFFICI IN AEROPORTO

Alitalia
MeridianaFly
Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

AEROCLUB DI CATANIA (SCUOLA DI PILOTAGGIO)

Tel. +39 095 341027

AIRLINES WITH OFFICES INSIDE THE AIR TERMINAL

Alitalia
MeridianaFly
Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

AEROCLUB CATANIA (FLYING SCHOOL)

Tel. +39 095 341027
Airport Services

ENTI DI STATO, ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA ARRIVI:

- **LOST & FOUND AVIATION SERVICES**
Servizio con operatore dalle ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 17.00 alle ore 21:00 - Tel. +39 095 7239630 e-mail lfacta@as-airport.it
- **SERVIZIO RINTRACCIAMENTO AUTOMATICO PER LO STATUS DELLA PRATICA**
Tel. +39 095 723180 - I bagagli possono essere ritirati dalle ore 09:00 alle ore 13.00 e dalle ore 17:00 alle ore 21.00
- **CROCE ROSSA E SERVIZIO MEDICO**
attiva h24 – tel. 095 346075 (08.00-20.00)
095 281501 (20.00-08.00)
- **DOGANA** (tax free – check point area arrivi ed area imbarchi)
tel. +39 095 7239336 +39 091 7653387
- **GUARDIA DI FINANZA** tel. 095 349349
- **SANITÀ AEREA** tel. +39 095 341273
- **CORPO FORESTALE DELLO STATO** tel. +39 095 7233068
- **CARABINIERI** tel. 095 346138
- **POLIZIA MUNICIPALE** tel. +39 095 531333
(esterno accanto al P1)
- **OGGETTI SMARRITI O DIMENTICATI IN AEROPORTO**
tel. +39 095 7239400 (esterno, oltre al P2)
- **Monitor interattivo qualità** (Carta dei Servizi)
e monitor arrivi
- **Varco retail**
(consegna AVIH, all'esterno torre uffici accanto P2)
- **Cassetta per la raccolta dei reclami**
(pressi Help Desk e all'interno della sala arrivi)
- **STAND PER I TAXI**
(Radio Taxi – tel. 095 330966 e Taxi Sat Service tel.095 6188)
- **Punto di chiamata citofonica per PRM**
- **FERMATA DELL'ALIBUS SHUTTLE**
tel. 800018696
- **FERMATA DELLA NAVETTA AMT**
(collega l'aeroporto con il parcheggio AMT- Fontanarossa)
- **Punti di raccolta dei carrelli portabagagli**
(€1 restituibile alla riconsegna)
- **BIGLIETTERIE AUTOBUS EXTRAURBANI** (lato Terminal C)
- **PENSILINE DI ATTESA AUTOBUS EXTRAURBANI**
(lato Terminal C)

SERVICES ON THE GROUND FLOOR - ARRIVALS

- **LOST & FOUND AVIATION SERVICES**
Provides an operator service from 09:00 a.m. to 01:00 p.m. and from 05:00 p.m. to 09:00 p.m. - Tel. +39 095 7239630 e-mail lfacta@as-airport.it
- **SERVICE OF AUTOMATIC TRACKING OF THE FILED CLAIM STATUS**
Tel. +39 095 723180 - Luggage may be collected from 09:00 a.m. to 01:00 p.m. and from 05:00 p.m. to 09:00 p.m.
- **RED CROSS MEDICAL SERVICE**
active 24h - tel. 095 346075 (8.00 - 20.00 pm) 095 281501 (20.00 - 08.00)
- **CUSTOMS** (tax free – also on the departures floor)
tel. +39 095 7239336 +39 091 7653387
- **GUARDIA DELLA FINANZA** (tax police) - tel. 095 349349
- **AIR HEALTH BOARD** tel. +39 095 341273
- **STATE FORESTRY DEPARTMENT** tel. +39 095 7233068
- **CARABINIERI** (militia police) - tel. 095 346138
- **LOCAL POLICE** tel. +39 095 531333
(next to P1)
- **CUSTODY OF LOST PROPERTY**
tel. +39 095 7239400 (outside,beyond P2)
- **Interactive Quality Monitoring** (Service Charter)
and arrivals monitors
- **Retail entrance**
(AVIH delivery, outside tower offices next to P2)
- **Complaints collection box**
(near Help Desk and inside the arrivals hall)
- **TAXI RANK**
(Radio Taxi - tel. 095 330966 and Taxi Service Sat tel.095 6188)
- **Call point for PRM**
- **ALIBUS SHUTTLE BUS STOP**
tel. 800018696
- **AMT SHUTTLE STOP**
(connects the airport with the AMT Fontanarossa car park)
- **Luggage trolleys collection points** (€1 refundable)
- **BUS TICKET OFFICE FOR OUT OF CITY DESTINATIONS**
(Terminal C)
- **BUS STOP SHELTER FOR OUT OF CITY DESTINATIONS**
(Terminal C)



- **PARAFARMACIA** tel. 095 7233166
e-mail: m.m.primesa@pec.it
- **UFFICIO CAMBIO** (area arrivi) - tel. +39 095 7232186
e-mail: italiacatania@travelex.com
- **BANCA** - tel.+39 095 6132733 (area arrivi)
- **CAFFÈ BELLINI** (specialità bio, vegetariane e vegane)
tel. 095 2167400 (all'esterno pressi R1)
- **I DOLCI DI NONNA VINCENZA**
(specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori, gelati)
tel. +39 095 349388 / +39 095 7234522
- **SFIZIO** (pizza, dolci, gelati, caffè)
tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **SICILIA'S** (solo prodotti siciliani - panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi) tel. +39 095 345964 tel. +39 081 5842058

- **PHARMACY** tel. 095 7233166
e-mail: m.m.primesa@pec.it
- **CURRENCY EXCHANGE** (arrivals area)
tel. +39 095 7232186 e-mail: italiacatania@travelex.com
- **BANK** - tel.+39 095 6132733 (arrivals area)
- **CAFÈ BELLINI** (specialising in organic, vegetarian and vegan dishes) tel. 095 2167400 (outside the R1 car park R1)
- **I DOLCI DI NONNA VINCENZA**
(home - made sweets, cannoli, liqueurs, ice cream)
tel. +39 095 349388 / +39 095 7234522
- **SFIZIO** (pizza, sweet, ice cream, coffee)
tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **SICILIA'S** (only Sicilian products - sandwiches, rotisserie, coffee, wine, tobacco) tel. +39 095 345964 tel. +39 081 5842058

ENTI DI STATO, ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA CHECK-IN:

- 46 banchi accettazione
- 2 nastri per i bagagli fuori misura
- 1 punto di contatto dei Tour Operators (pressi banco check-in 36)
- 1 drop off
- 11 varchi di sicurezza
- **POLIZIA DELLE FRONTIERE** – tel. +39 095 7237911
- **BIGLIETTERIA GH CATANIA** - fax +39 095 345367
biglietteria@ghcatania.it - orario dalle 5,00 fino all'ultimo volo operativo assistito - Vendita: Alitalia, Air Malta, Luxair, Swiss, Misral Air, Neos, Blue Air, Brussels Airlines, Volotea, Austrian, Aegean, German Wings, Air Berlin, Swiss Air, Meridiana, Easy Jet e altre compagnie IATA.
- **BIGLIETTERIA AVIATION SERVICES**
orario 05,00 - 22.30 - Vendita biglietti Transavia, Ryanair, Vueling e Wizz Air
- **BIGLIETTERIA TURKISH AIRLINES** Tel. +39 095 7232928
Summer – Winter - LUN – VEN 09.00 - 17.00
SAB – DOM 13.00 – 20.00
Winter - LUN – VEN 09.00 - 17.00
- **CASSETTA PER LA RACCOLTA DEI RECLAMI**
(di fronte al banco check-in 46)
- **Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli**
(in entrambi i lati della sala)
- **SALA AMICA PRM** (nei pressi delle biglietterie)
- **Punto di chiamata citofonica con parcheggi di sosta temporanea per passeggeri PRM**
- **Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli** (€1 restituibile alla riconsegna)
- **DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE E SNACK**
tel. +39 081 5842058
- **LOUNGE VIP ALITALIA**
- **PLASTIFICAZIONE DEI BAGAGLI:**
SIBA – sibasnc@arubapec.it
Truestar Group – legal@truestargroup.com
- **CAFE'S – FOOD & DRINK** – tel. +39 095 2167400
- **POSTAZIONE BANCOMAT** – tel. +39 095 600111
- **SIKELE** – ristorante self service e tabacchi/libreria
tel. +39 095 0977827 (primo livello superiore)

SERVICES ON THE CHECK IN AREA

- 46 desks
- 2 desks for oversize luggage
- 1 tour Operetors Desk (near check-in desk 36)
- 1 drop off
- 11 security gates
- **BORDER POLICE** – tel. +39 095 7237911
- **GH CATANIA TICKET OFFICE** - fax +39 095 345367
biglietteria@ghcatania.it - Business Hours: from 05:00 a.m. to the last operative assisted flight - Selling: Alitalia, Air Malta, Lufthansa, British Airways, Blue Air, Brussels Airlines, Volotea, Aegean, German Wings, Air Berlin, Swiss Air, Meridiana Easy Jet and other IATA companies.
- **AVIATION SERVICES TICKET OFFICE BUSINESS**
Hours 05:00 a.m.- 10:30 p.m. - Selling: Transavia, Ryanair, Vueling and Wizz Air
- **TURKISH AIRLINES TICKET OFFICE** Tel. +390957232928
Summer – Winter - MON – FRI 09:00 a.m. – 05:00 p.m.
SAT - SUN 01:00 p.m. – 08:00 p.m.
Winter - MON – 09:00 a.m.- 05.00 p.m.
- **COMPLAINTS COLLECTION BOX**
(in front of check-in desk 46)
- **Monitors indicating check-in desk and flight status**
(on both sides of the hall)
- **"SALA AMICA" RM PASSENGER S** (near the ticket offices)
- **Call point for RM passengers with temporary car parking for RM passengers**
- **Luggage trolleys collection point** (€1 refundable)
- **DRINKS AND SNACK MACHINES**
tel. +39 081 5842058
- **ALITALIA VIP LOUNGE**
- **LUGGAGE WRAPPING SERVICE**
SIBA – sibasnc@arubapec.it
Truestar Group – legal@truestargroup.com
- **CAFE'S – FOOD & DRINK** – tel. +39 095 2167400
- **ATM (CASH MACHINE)** – tel. +39 095 600111
- **SIKELE** (self service restaurant and tobacco/bookstore)
tel. +39 095 0977827 (first level up)



ENTI DI STATO, ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA IMBARCHI:

- **DOGANA** (tax free – check point area arrivi ed area imbarchi) tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387
- **monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli**
- **CASSETTA PER LA RACCOLTA DEI RECLAMI** (in area schenghen e extra schenghen)
- **LA SALA AMICA PRM** (nei pressi dei gate 1- 4)
- **LA SAC VIP LOUNGE**
- **POSTAZIONE BANCOMAT** – tel. +39 095 600111
- **UFFICIO CAMBIO**
(area imbarchi) – tel. +39 095 346401
italiacatania@travelex.com
- **DISPENSER AUTOMATICO DELLA PARAFARMACIA**
- **ALESSI CERAMICHE** (ceramiche artistiche)
tel. +39 095 7232084
- **AERONAUTICA MILITARE** (abbigliamento e accessori uomo)
tel. +39 095 348900
- **CAMOMILLA ITALIA** (abbigliamento e accessori donna)
tel. +39 095 8811233
- **DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE E SNACK**
tel. +39 081 5842058
- **DUTY FREE** (profumeria, liquori, articoli da regalo)
tel. +39 095 341856 - 2 in area imbarchi Schengen e l'altro in area imbarchi internazionali extra schengen
- **FASHION** (occhialeria, gioielli, orologi)
tel. +39 095 341856
- **I DOLCI DI NONNA VINCENZA**
(specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori, gelati)
tel. +39 095 349388/ +39 095 7234522
- **SIKELE** (dolci, caffè, panini, giornali)
tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **SICILIA'S** (solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini) tel. +39 095 345964
- **TABACCHI, EDICOLA, LIBRERIA** – tel. +39 095 281366

SERVICES ON THE BOARDING AREA

- **CUSTOMS** (tax free – check point at the arrivals and departures lounges) – tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387
- **Interactive quality monitoring and monitors showing gates and flight status**
- **CASSETTA PER LA RACCOLTA DEI RECLAMI** (in area schenghen e extra schenghen)
- **RM PASSENGER "SALA AMICA"** (near gates 1- 4)
- **SAC VIP LOUNGE**
- **ATM (CASH MACHINE)** – tel. +39 095 600111
- **CURRENCY EXCHANGE AND MONEY TRANSFER** (boarding area) – tel. +39 095 346401
italiacatania@travelex.com
- **AUTOMATIC PHARFARMACEUTICAL DISPENSER**
- **ALESSI CERAMICHE** (pottery)
tel. +39 095 7232084
- **AERONAUTICA MILITARE** (Clothing and accessories for men)
tel. +39 095 348900
- **CAMOMILLA ITALIA** (Clothing and accessories for women)
tel. +39 095 8811233
- **DRINKS AND SNACK MACHINES**
tel. +39 081 5842058
- **DUTY FREE** (perfumes, alcohol, gifts)
tel. +39 095 341856 - 2 is located in the Schengen boarding area and the others are located in the non-Schengen
- **FASHION** (glasses, jewellery, watches)
tel. +39 095 341856
- **I DOLCI DI NONNA VINCENZA**
(home - made sweets, cannoli, liqueurs, ice cream)
tel. +39 095 349388 / +39 095 7234522
- **SIKELE** (dessert, coffe, sandwiches, newspapers)
tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **SICILIA'S** (only Sicilian products - sanswiches, rottisserie, coffee, wine,) tel. +39 095 345964
- **TABACCO SHOP, NEWSSTAND, BOOKSTORE** – tel. +39095 281366



SAC VIP LOUNGE

La SAC VIP Lounge si trova in Sala Imbarchi con accesso di fronte le uscite di imbarco 5 e 6.

Orari: 06.30 - 21.00.

Telefono +39 0957239899 – viplounge@aeroporto.catania.it

Il personale SAC accoglie, in un ambiente accogliente e confortevole, i titolari della card Sac Vip Lounge che possono estendere l'invito ad un accompagnatore o alla famiglia.

I servizi offerti sono molteplici come il Wi-Fi, il fax e la fotocopiatrice, la TV, i quotidiani nazionali e locali ed è presente anche un angolo ristoro.

Ai possessori è inoltre consentito l'accesso al Varco di controllo security Prioritario (fast track) posto accanto al check-in 21 sul lato sinistro dei varchi di controllo di sicurezza, anche in questo caso l'invito è esteso all'accompagnatore o alla famiglia. Occorre mostrare la card al personale addetto, in prossimità della porta del varco, che provvederà a dare autorizzazione all'accesso.

DEPOSITO BAGAGLI E NURSERY

Al momento in aeroporto non sono presenti i servizi di deposito bagagli e di nursery.

FAMILY FAST TRACK

Bambini ai controlli di sicurezza: Family Fast Track
I bambini fino a 2 anni, i loro accompagnatori e comunque tutte le famiglie con bimbi con passeggino al seguito possono saltare la fila ai controlli di sicurezza ed accedere direttamente alla sala imbarchi tramite il varco Family Fast Track, che si trova alla sinistra dei varchi di sicurezza accanto al banco check-in 21. Possono inoltre portare con se nel bagaglio attraverso i controlli di sicurezza alimenti per l'infant (0-2 anni) nella quantità necessaria alla durata del volo.

FASCIATOI

Tutte le toilettes sono attrezzate di appositi fasciatoi per la cura dei piccoli. Le toilettes sono ubicate in tutte le aree (arrivi, check-in e imbarchi) agli estremi delle sale.

PUNTO RICARICA CELLULARI E LAPTOP

In area arrivi sono presenti 4 postazioni di ricarica con prese multiple anche tramite USB e ben 9 in area imbarchi.

WI-FI

In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi gratuito per 30 minuti.

SAC VIP LOUNGE

SAC VIP Lounge is located inside the boarding area and is accessed from opposite to the boarding gates 5 and 6.

Operation Hours: 6:30 a.m- 09:00 p.m.

Tel. +39 0957239899 – viplounge@aeroporto.catania.it

The SAC staff welcomes, in a warm and comfortable environment, the Sac VIP Lounge cardholders who can extend the invitation to a helper or a family member.

Inside, several services are offered like Wi-fi, fax and copier, TV, national and local newspapers and also a catering service.

Cardholders can access the Security Checkpoint Fast Track, placed next to the check-in counter No. 21 on the left side of the security checkpoints: even in this case, the invitation is also extended to a family member or helper. Just show your membership card to the staff who stands next to the gate door, to be authorized to access the lounge.

FAMILY FAST TRACK

*Security checkpoint for Children: Family Fast Track
Children up to two years old, their carers and all families with children in strollers are allowed to jump the queue at security checkpoints and go directly to the departure lounge through the Family Fast Track, to the left of the security checkpoint next to check-in counter no. 21.*

They are also allowed to carry in their luggage, still going through the food safety checks, the amount of baby food (0-2 years) needed during the flight

BABY-CHANGING STATIONS

All toilet facilities are equipped with baby-changing tables. The toilets are located in all areas (arrivals, check-in and departures) at the ends of the halls.

CHARGING SPOT FOR CELLULAR PHONES AND LAPTOPS

Four charging stations with multiple sockets (also USB) are available inside the Arrivals area and as many as 9 in the Departures Hall.

WI-FI

Our Wi-Fi service allows passengers to enjoy 30 minutes of free Wi-Fi access.



Nel nostro aeroporto è attivo il servizio "tax free" che permette, agli acquirenti domiciliati e residenti fuori dalla Comunità europea, di ottenere il rimborso oppure lo sgravio dell'Iva pagata sui beni acquistati in Italia nei tre mesi precedenti la partenza per Stati esteri. Il beneficio può essere riconosciuto se si tratta di prodotti acquistati per uso personale o familiare e non destinati alla successiva commercializzazione. Il valore complessivo dei beni ceduti deve essere superiore a 154,94 euro (Iva inclusa).

Il passeggero in uscita dal territorio UE che intende trasportare i beni nel bagaglio da imbarcare per la destinazione finale, dovrà recarsi, munito di biglietto e passaporto, all'ufficio Tax free dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli circa due ore prima della partenza del volo. Il viaggiatore, in caso di ufficio temporaneamente non presidiato, potrà citofonare per attivare il servizio. Inoltre dovrà presentare i beni acquistati, insieme al modulo Tax Free e allo scontrino fiscale (entrambi rilasciati dal venditore), al funzionario doganale, il quale, dopo aver accertato la presenza dei requisiti previsti dalla legge, attesterà l'avvenuta esportazione dei beni acquistati apponendo il timbro dell'Agenzia. Il viaggiatore potrà essere accompagnato al banco check-in per l'imbarco del bagaglio dal funzionario doganale o da un militare della Guardia di Finanza.

Il passeggero in uscita dal territorio UE che intende portare i beni acquistati nel bagaglio a mano, potrà, in alternativa, recarsi al punto doganale situato dopo i controlli e su richiesta del funzionario doganale, dovrà esibire i beni per le attestazioni sul beneficio fiscale richiesto.

La mancata esportazione dei beni per i quali è stato richiesto lo sgravio o il rimborso dell'IVA rappresenta una violazione alla legge.

Effettuate le formalità doganali il viaggiatore potrà richiedere il rimborso dell'IVA presso gli uffici cambio valute presenti sia in area arrivi che in area Imbarchi, oppure inviando il modulo Tax Free via posta. Il rimborso potrà avvenire in contanti o tramite carta di credito.

SERVIZIO TAX FREE TAX FREE SERVICE

A "Tax Free" Refund Service is available in our airport. It allows the buyers resident or domiciled outside the EU to obtain refund or rebate of V.A.T. paid on the goods purchased in Italy during the three months prior to departure to foreign countries. This benefit can be acknowledged only for products purchased for personal or family use and not meant for sale. The total value of the goods supplied must be higher than 154,94 € (VAT included.)

Passengers leaving the EU territory who wish to carry the purchased goods in the luggage checked to final destination must go to the Tax Free office of the Customs & Excise Agency with their passports and tickets, about two hours prior to flight departure. Should the office be temporarily unattended, passengers may use the intercom to call for the service.

It is requested that they show the purchased goods, along with the Tax Free Form and the receipt (both issued by the vendor) to the Customs officer who, after making sure that all requisites provided by law are met, will certify the final export of the purchased goods by stamping with the Agency stamp. Passengers may be accompanied to the Check-In counter to board their luggage either by a customs officer or by a military of the Guardia di Finanza.

Passengers leaving the EU territory who wish to carry the purchased goods in their hand luggage may, alternatively, go to the customs spot located after the checkpoints and, upon request by the customs officer, will have to show the goods in order to get the requested certificates on the tax benefit. Failing to accomplish all duties related to the official export of goods for which the V.A.T. refund/rebate has been requested, is a violation of law.

After all customs formalities are carried out, passengers can claim VAT refund at the currency exchange offices in both the Arrivals and Departures Lounges, or by sending the Tax Free form by mail. Refund will be paid back either by cash or credited on the passenger's credit card.

INFORMAZIONI GENERALI

Il **bagaglio**, munito di apposita etichetta con nome e cognome, **non deve superare il numero e il peso massimo consentito per il trasporto**, determinato dalla classe di servizio e riportato sul biglietto. Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del **"biglietto di eccedenza" presso la biglietteria**. Ricordarsi di indicare sempre il nome, indirizzo e numero di telefono su tutti i bagagli, compreso quello a mano.

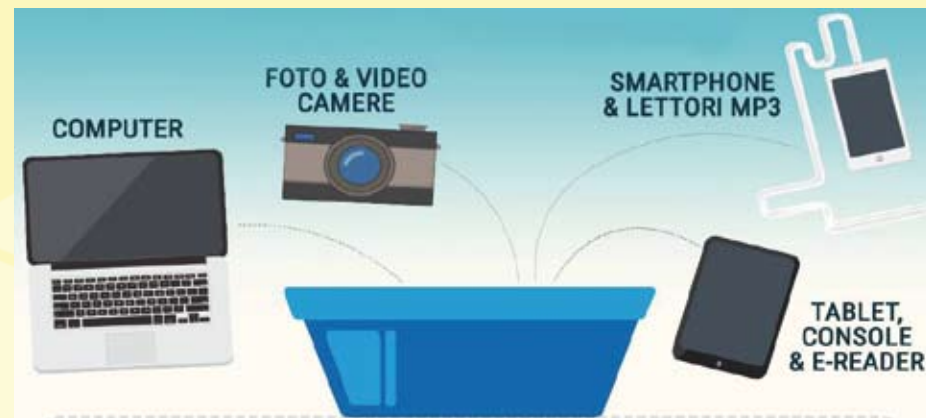
Attenzione: non lasciare il proprio bagaglio incustodito durante la permanenza in aeroporto.

Bagaglio a mano

A bordo dell'aereo è consentito il trasporto di un solo bagaglio a mano (accertarsi presso la compagnia aerea del peso e delle dimensioni consentite). Inoltre, è possibile portare con sé i seguenti articoli:

- una borsetta o una borsa porta documenti o un personal computer portatile;
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD;
- un soprabito o impermeabile;
- un ombrello o bastone da passeggio;
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
- culla portatile e cibo per neonati;
- articoli da lettura per il viaggio;
- articoli acquistati al "Duty Free" e negli esercizi commerciali dell'aeroporto (in quantità e peso limitati).

(*) Alcune compagnie aeree richiedono che gli articoli siano inseriti dentro il ba-



gaglio a mano.

Controlli ai varchi di accesso per la sala imbarchi.

Per favorire e velocizzare le operazioni di controllo, il passeggero deve presentarsi mostrando la carta d'imbarco e possibilmente deve ridurre al minimo gli oggetti metallici al seguito.

Durante controlli vengono sottoposti al controllo di sicurezza sia il passeggero, che il bagaglio a mano (se necessario potrebbe essere richiesto di procedere al controllo calzature ed all'ispezione manuale del bagaglio); tutti gli eventuali oggetti al seguito (accendini, anelli, collane, orecchini, bracciali, calcolatrici, carte di credito, cellulari, chiavi, cinture, orologi, portamonete, portafogli, porta biglietti da visita, giacche e cappotti, tablet, notebook, pc, caricabatterie etc).

Come fare le operazioni di controllo security

Esibire la carta di imbarco prima di acce-

dere all'area.

Depositare giacca, cappotto e soprabito nell'apposita vaschetta, separatamente dagli altri oggetti.

Riporre tutti gli oggetti contenuti nelle tasche nella vaschetta per il controllo x-ray. Prima dei controlli dotarsi della busta trasparente per i liquidi (da richiedere ai banchi check-in o prima dei controlli di sicurezza).

La busta (cm.20x18) dei liquidi (conf. Max 100ml) deve essere controllata separatamente dal bagaglio e depositata all'interno della vaschetta. Deve contenere al massimo 10 flaconcini di capienza massima di 100ml o 100mg.

Estrarre il computer portatile ed altri dispositivi elettronici per sottoporli al controllo separatamente dal bagaglio a mano. Far passare il bagaglio a mano nel controllo x-ray senza riporlo nella vaschetta. Passare attraverso il metal detector. Recuperare tutti gli effetti personali.

GENERAL INFORMATION

The luggage, duly tagged with your name and family name, **cannot exceed the maximum allowed weight**, determined by the service class and clearly stated on your ticket. In case your luggage exceeds the allowed ceilings, transport is allowed upon payment of the **"excess baggage ticket" at the ticket counter**. Kindly remember to always write your name, address and telephone number on all of your bags, including the hand luggage. **Warning:** never leave your luggage unattended while in airport.

Hand Luggage

You are allowed to carry one hand luggage only on board (please make sure with the airline about the weight and dimension allowed).

Moreover, you are allowed to carry the following items:

- Handbag, briefcase or portable pc;
- Camera, videocamera or CD player;
- Coat or raincoat;
- Umbrella or walking stick;
- A pair of crutches or other walking aid;
- Baby Food and cot;
- Reading materials;
- Goods purchased at the "Duty Free" and in the airport shops (limited weight and quantity)

(*) Some airlines require the items to be carried inside the hand luggage.

Security Checks at the access gates to the Departure Lounge.

To ease and speed up the security check operations, passengers must show their

boarding pass and wear as little as possible metal objects.

During the operations at the checkpoint, both passengers and their hand luggage are subject to security checks (when necessary, also a manual inspection of the hand luggage and footwear may be carried out;) as well as any and all carried objects (lighters, rings, necklaces, earrings, bracelets, calculators, credit cards, cellular phones, keys, belts, watches, coin purses, wallets, name cards holders, jackets and coats, tablets, notebooks, PCs, battery chargers, etc.)

What to do at the security checkpoints

Show your boarding pass before entering the area.

Place your jacket, coat or overcoat inside the specific tray, separately from the

other objects.

Place all the objects in your pocket inside the x-ray control tray.

Make sure you take the plastic transparent bag for liquids available before the checkpoints (at check-in counters or before the security checks.)

The bag (cm.20x18) for liquids (Max 100ml/ea) must be checked separately from the luggage and placed inside a tray. It can contain at most 10 small 100ml or 100mg bottles. Pull out your laptop and other electronic devices to check them separately from the hand luggage.

Put the hand luggage on the belt for x-rays control without placing in inside the tray.

Go through the metal detector.

Take back all your personal belongings.



IL TRASPORTO DEI LIQUIDI CARRYING LIQUIDS/FLUIDS

A decorrere dal **31 gennaio 2014** entrano in vigore le nuove regole per il trasporto dei liquidi da portare in cabina. Regolamento (UE) 246/2013 del 19 marzo 2013. I liquidi ammessi e le modalità di trasporto che il passeggero dovrà osservare sono specificati nel cartello informativo di seguito riportato.

Fermo restando le quantità consentite da inserire nella busta trasparente per i liquidi di dimensioni cm 20x18 (flaconi da max 100ml ciascuno senza superare 1 litro).

I liquidi comprendono:

- Acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- Creme, lozioni ed oli
- Profumi e spray
- Gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
- Contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- Sostanze in pasta, incluso dentifricio
- Miscele di liquidi e solidi - mascara
- Ogni altro prodotto di analoga consistenza

Transito negli aeroporti comunitari per i passeggeri provenienti da scali extracomunitari

I liquidi acquistati presso duty-free shop di aeroporti extracomunitari (ossia situati al di fuori dell'Unione europea e al di fuori di Norvegia, Svizzera e Islanda) sono ammessi come bagaglio a mano se sigillati in appositi sacchetti (STEB) e contenenti la prova di acquisto. Negli scali di transito comunitari saranno sottoposti a ulteriori controlli di sicurezza.

In aggiunta possono essere trasportati come bagaglio a mano: Liquidi contenuti in un sacchetto di plastica da 1 litro richiudibile per un massimo di 10 flaconi da 100 ml ciascuno.

Medicinali da utilizzare durante il viaggio e alimenti per neonati

In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio. Si prega di essere cortesi e di collaborare con gli addetti alla sicurezza e con il personale della compagnia aerea. Riferimento ENAC cosa portare a bordo:

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo



From **January 31, 2014**, new rules for carrying liquids in the cabin came into effect. Regulation (EU) 246/2013 of 19 March 2013. The liquids permitted and modes of transport to be followed by passengers are specified in the following information card.

Notwithstanding the quantities permitted, to be placed inside the 20x18 cm transparent bag for li-

quids (max 100ml individual bottles, not to exceed the total of one liter), liquids include:

- Water and other drinks, soups, syrups
- Creams, lotions and oils
- Perfumes and sprays
- Gel, including shower gel and hair gel
- Contents of pressurized containers, including shaving foam, other foams and deodorants
- Pastes, including toothpaste
- Mixtures of liquids and solid – Mascara
- Any other products with similar consistence

Transit passengers arriving from non-EU airports

All liquids purchased in non-EU airport duty free shops (i.e. outside EU, as well as Norway, Switzerland and Iceland) may be considered as hand luggage when they are sealed in special bags (STEB) together with the commercial receipt. They will be subject to additional security checks in the Community transit airports.

In addition, the following may be considered as hand luggage: Liquids placed inside 1 litre resealable plastic bag up to a maximum of 10 bottles of 100 ml/each.

Medications to be taken during the journey and baby food.

In case of doubt, before starting your trip, kindly ask your airline or travel agent. Please be courteous and cooperate with the security staff and the airline staff. ENAC Reference : what to bring on board:

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

PASSEGGERI E BAGAGLIO A MANO LIST OF FORBIDDEN ITEMS

ELENCO DI ARTICOLI PROIBITI

(Ai sensi del reg. EU 1998/2015 e PNS italiano ed.06/2015 appendice 4-C)

Fatte salve le norme di sicurezza applicabili, ai passeggeri è vietato trasportare i seguenti articoli nelle aree sterili e a bordo di un aeromobile:

- Pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili
- Dispositivi per stordire o immobilizzare
- oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità
- Utensili da lavoro
- Corpi contundenti
- Sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari

La sopracitata lista non è esaustiva degli oggetti ritenuti pericolosi, tuttavia lo è per quanto riguarda le categorie individuate.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

PASSENGERS AND HAND LUGGAGE

(Following the reg. EU 1998/2015 and PNS italian ed.06/2015 appendix 4-C)

Without prejudice to the applicable safety rules, passengers are not permitted to carry any of the following articles into the security restricted areas and on board of an aircraft:

- Guns, firearms and other bullets firing devices
- Specific devices to stun or immobilize
- Pointed or sharp objects
- Working utensils
- Blunt objects
- Explosive and incendiary devices and substances

The aforementioned list is not exhaustive of all the objects considered as hazardous, however it is relevant to the identified categories.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

PASSEGGERI E BAGAGLIO IN STIVA PASSENGERS AND CHECKED BAGGAGE

ELENCO DI ARTICOLI PROIBITI

(ai sensi del reg. EU 1998/2015 e PNS italiano ed.06/2015 appendice 5-B)

Ai passeggeri non è consentito trasportare nel proprio bagaglio da stiva i seguenti articoli:

- Sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari
- Munizioni
- Detonatori e inneschi
- Detonatori e micce
- Mine, granate e altri materiali militari esplosivi
- Fuochi d'artificio e altri articoli pirotecnici
- Candelotti e cartucce fumogene
- Dinamite, polvere da sparo ed esplosivi plastici

La sopracitata lista non è esaustiva degli oggetti proibiti.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

LIST OF FORBIDDEN ITEMS

(Following the reg. EU 1998/2015 and PNS italian ed.06/2015 appendix 5-B)

Passengers are not permitted to carry inside their checked baggage any of the following items:

- Explosive and incendiary devices and substances
- Ammunitions
- Detonators and primers
- Detonators and fuses
- Mines, grenades and other military explosives materials
- Fireworks and other pyrotechnics
- Dynamite sticks and smoke cartridges
- Dynamite, gunpowder and plastic explosives

The aforementioned list is not exhaustive of all the prohibited items.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

Bagagli voluminosi o fragili

Vanno sistemati nel posto accanto al proprio: è però necessario prenotare e pagare un posto aggiuntivo. Il peso non deve superare i 75 kg.

Armi e munizioni

Consigliamo di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme da essa applicate. Presentatevi con i documenti relativi alle armi al check-in in aeroporto, dove vi sarà consegnato un modulo che dovrete compilare e portare all'ufficio di Polizia (1° piano, a fianco dei controlli di sicurezza) per avere l'autorizzazione necessaria. A seconda della compagnia aerea, il servizio di scorta armi potrà essere a pagamento.

Equipaggiamento sportivo

Sono considerate attrezzature sportive: biciclette (imballate e con manubrio e pedali ripiegati); surf e windsurf (imballati), attrezzatura da sci, snowboard e da golf; fucili da caccia e munizioni (le cartucce, negli apposti contenitori, non devono eccedere i 5 kg); attrezzatura subacquea (bombole scariche e torce prive di batterie);

Strumenti per la Pesca

Consigliamo di contattare il vettore per conoscere quali oggetti rientrano tra le attrezzature sportive e le condizioni di trasporto applicate.

Strumenti musicali

Se lo strumento non supera il metro di lunghezza, può essere portato a bordo come bagaglio a mano. Se supera le dimensioni consentite, dovrà essere imbarcato come bagaglio registrato e, per una sua migliore protezione, riposto in un contenitore sufficientemente rigido.

Oversized or Fragile Luggage

It should be placed on the seat next to yours, duly booked and paid for. The weight must not exceed 75 kg.

Firearms and Ammunitions

We suggest you to check in advance with the airline about their regulations. You must show up at the airport check-in counter with all documents relevant to the firearms; you will be given a form that you must fill and take to the Police Office (on the 1st floor, next to the security checkpoints) to obtain the necessary authorisation. Depending on the airline, you may need to pay for the weapons stocking service.

Sports Equipment

The following items are considered as sports equipment: bicycles (wrapped and with handlebars and pedals folded); surfs and windsurfs (wrapped), ski, snowboard and golf equipment; shotguns and ammunitions (cartridges must be inside their original box and cannot exceed 5 kilos), diving equipment (tanks must be empty and batteries must be removed from torches.)

Fishing Equipment

We suggest you to contact the carrier to know which objects are considered as sporting equipment and the relevant transportation terms.

Musical Instruments

When the length of the instruments does not exceed one meter, it may be taken on board as a hand luggage. If it exceeds the allowed aforementioned dimensions, it must be checked-in and put inside a rigid container that must protect it.

I documenti necessari per viaggiare sono diversi e vanno distinti in base alla destinazione del viaggio.

- In caso di viaggi sul territorio nazionale, è sufficiente l'esibizione di uno dei documenti di identificazione specificamente indicati all'articolo 35, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica nr. 445 del 28 dicembre 2000 ("Sono equipollenti alla carta di identità il passaporto, la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato").

- Nel caso di viaggi in Stati Schengen o in Paesi extra-Schengen, l'interessato deve sempre essere in possesso di un documento riconosciuto valido per l'attraversamento delle frontiere.

- Nel dettaglio i documenti riconosciuti validi per l'attraversamento delle frontiere sono:

- a) la carta d'identità valida per l'espatrio, così come specificamente previsto dall'articolo 3, del TULPS;

- b) il passaporto, rilasciato ai sensi della legge 21 novembre 1967, n. 1185 e successive modificazioni (ovvero i documenti equipollenti ad esso, quali, ad esempio, il passaporto collettivo, disciplinato dall'articolo 20 della medesima fonte normativa);

- c) diverso documento di viaggio specificamente riconosciuto dallo Stato di destinazione; nel caso dell'Italia, sono riconducibili a tale ultima categoria le tessere personali di riconoscimento rilasciate ai sensi del D.P.R. 28.07.1967, n. 851, (ai dipendenti civili dello Stato nonché ai militari, tessere AT/BT), nonché il c.d. lasciapassare per minore di anni quindici, specificamente previsto dall'Accordo europeo sulla circolazione delle persone fra i Paesi membri del Consiglio d'Europa, concluso a Parigi il 13 dicembre 1957, vidimato dalle Questure, secondo le disposizioni in materia di passaporto.

Con specifico riguardo alla circolazione nello Spazio dell'Unione Europea (UE), SEE e in Svizzera (CH), occorre precisare che: Dalla lettura del Manuale pratico delle guardie di frontiera (c.d. Manuale Schengen) emerge che i cittadini UE, SEE e CH possono circolare nello spazio UE, SEE e CH qualora la loro identità sia stata accertata mediante l'esibizione della carta d'identità valida per l'espatrio, del passaporto (o documento equipollente) ovvero di diverso documento di viaggio specificamente riconosciuto dallo Stato di destinazione (come ad esem-

There are different documents needed to travel, depending on your destination.

- *In case of domestic destinations, you will only need to show any of the ID documents as indicated in the 'articolo 35, comma 2, of D.P.R. nr. 445 del 28 dicembre 2000 ("Are equivalent to the ID card the passport, driver's license, boat license, the pension card, the license for the conduct of thermal plants, the firearms license, the identification cards, provided they show a photo and a stamp or equivalent marking issued by a contracting state agency" .)*

- *In case of Schengen or extra-Schengen countries destinations, passengers must always have a valid document to cross all the borders.*

- *Follows here a detailed list of the the documents recognized as valid to cross borders:*

- a) *Identity card valid for travelling abroad, as specifically required by Article 3 of the TULPS;*

- b) *Passport, released in accordance to the law 21 november 1967, n. 1185 and following modifications (i.e. the equivalent documents, like for instance the collective passport, governed by Article 20 of that same source of law);*

- c) *A different travel document specifically recognised by the destination Country; in Italy the personal identification cards issued under D.P.R. 07/28/1967, n. 851, (the civilian servants and military, AT / BT card) are attributable to the latter category, as well as the SO-CALLED pass for children under the age of 15, specifically provided for in the Europe agreement on the movement of persons between member states of the Council of Europe, set forth in Paris on 13 December 1957, endorsed by all police headquarters, and following the provisions on passports.*

With specific reference to the movements inside the EU territory SEE and Switzerland (CH), please note that:

The Practical Handbook for border guards (sc Schengen Guidelines) shows that EU, EEA and CH citizens can circulate in EU countries, EEA and CH provided that their identity is established by showing the identity card valid for foreign travels, passport (or equivalent document) or by means of a different travel document specifically recognized by the State of destination (for



pio, tessere AT/BT e lasciapassare per minore di anni quindici). Sulla stessa linea, sono le indicazioni contenute nella direttiva 2004/38/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, concernente il diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri; all'articolo 4, viene, infatti, precisato che il cittadino dell'UE munito di una carta d'identità o di un passaporto in corso di validità ha il diritto di lasciare il territorio dello Stato membro per recarsi sul territorio di un altro Stato membro. Tale direttiva è stata recepita dall'Italia con il novellato decreto legislativo 6 febbraio 2007, n. 30.

example, HV / LV cards and pass for children under the age of 15.) The indications inside the Directive 2004/38/CE of the European Parliament of 29 April 2004 regarding the right of free circulation and stay for the European citizens and their families in the territories of the Member States follows the same guidelines; article 4 specifies that a EU citizen holding a valid ID card or passport has the right to leave the territory of one Member State to go to the territory of another Member State. This directive was implemented in Italy with the amended D.L. 6 Febbraio 2007, n. 30.

I MINORI UNACCOMPANIED MINORS

Tutti i minori da 0 a 18 anni per poter viaggiare devono avere un documento (passaporto – carta di identità – lasciapassare) individuale.
Non sono piu' valide le iscrizioni di figli minori sui passaporti dei genitori.

Il minore può viaggiare:

- con un passaporto individuale
- con la carta d'identità
- fino a 15 anni, con un documento che attesti la nascita e la cittadinanza vidimato dal Questore (cosiddetto lasciapassare)

Validità

La normativa prevede che sia i passaporti per minori che le carte d'identità per i minori abbiano due diverse tipologie di validità

- Minore da 0 a 3 anni: validità triennale
- Minore dai 3 ai 18 anni: validità quinquennale

Ricordiamo che per i maggiori di 18 anni la validità è decennale.

DOMANDA DI PASSAPORTO

Per richiedere il passaporto per il figlio minore è necessario l'assenso di entrambi i genitori (coniugati, conviventi, separati o divorziati). In mancanza dell'assenso si deve essere in possesso del nulla osta del giudice tutelare.
All'atto della richiesta del passaporto per il figlio minore devono presentarsi in Questura tutti e due i genitori.
Se uno dei due non può venire, l'altro genitore deve esibire una dichiarazione firmata di assenso al rilascio del passaporto del genitore assente, oltre ad una fotocopia del documento firmato del genitore assente.
Questo vale anche se uno dei due genitori è un cittadino comunitario. Se è extracomunitario la dichiarazione di assenso deve essere vidimata dall'Ambasciata dello Stato di appartenenza.
Se l'altro genitore non vuole dare l'assenso ci si deve rivolgere al giudice tutelare.
Se si richiede un passaporto per un minore la domanda di rilascio è firmata dai genitori ed è a nome del minore.

All minors aged 0-18 need a personal valid travel document (passport - ID card – pass). The registration of minor children on their parents' passports is no longer valid.

Minors can travel:

- With a personal passport
- With an ID card
- Up to the age of 15, with a document that may witness the birth and citizenship endorsed by the superintendent (the sc. pass)

Validity

The legislation provides that both passports and ID cards for minors have two different types of validity

- Minor aged 0 - 3: three-year validity
- Minor aged 3 – 18: five-year validity

Please note that after the age of 18, the document will be valid for ten years

HOW TO APPLY FOR A PASSPORT

Both parents must agree to apply for a minor's passport (married, cohabitants, separated or divorced.) In the absence of agreement, there must be the authorization of the guardianship judge. At the time of the passport application for the minor child, both parents must report to the police station.
If either of the parents cannot come, the other parent must file a declaration of assent to the issuance of the passport signed by the absent parent, along with a photocopy of the document signed by the absent parent.
The same applies also in the case of one non-EU parent. In this case the assent declaration must be endorsed by the Embassy of the nation of which he/she is a citizen.
In the absence of agreement there must be the authorization of the guardianship judge.
When applying for a minor's passport, the application must be signed by both parents but the passport will be issued under the name of the minor.



Ugualmente il conto corrente per il pagamento del passaporto deve essere eseguito a nome del minore e non del genitore che paga.

Quando si chiede un passaporto per un minore, le foto devono essere recenti e bisogna sempre che il bambino sia presente nell'ufficio ove viene presentata l'istanza.

Per i minori di 12 anni non verranno prese la firma e le impronte digitali.

Quindi se ad esempio si presenta la domanda presso il Comune non sede di Ufficio di Polizia per il minore di anni 12, sarà sufficiente presentarsi lì con il bambino senza portarlo nell'ufficio di polizia emittente (Questura territorialmente competente).

MARCA DI CONCESSIONE GOVERNATIVA

Per i minori valgono le stesse regole dei maggiorenni ossia concessione governativa da pagare al momento del rilascio del passaporto e valida un anno dalla data del rilascio; da apporre per ogni anno successivo solo se si viaggia per un paese non appartenente alla Comunità europea.

I VIAGGI DEL MINORE

Se il minore viaggia sul territorio nazionale non è necessaria la dichiarazione di accompagnamento. Se viaggia solo, occorrerà comunque rivolgersi alla compagnia aerea per verificare la procedura contrattuale di trasporto da sottoscrivere per i minori non accompagnati.

Likewise, the payment of the passport fee must be done on behalf of the child and not of the paying parent.

When applying for a minor's passport, the pictures should be recent and the child must always be present in the same office where the application is submitted.

For children under the age of 12 there is no need for either signature or fingerprints .

To make an example: if the application for a children under the age of 12 is submitted in a locaton where there is no police station, it is possible to just take the child to the City Hall with no need to go to the competent Territorial Police Office.

GOVERNMENT CONCESSION DUTY STAMP

The same rules apply to both minors and adults: a government concession duty to be paid when the passport is issued and valid for one year from the date of issue; it needs to be paid every year when travelling to non-EU countries.

A MINOR'S TRIP

When the minor travel on the domestic territory, no accompanyin declaration is required. If travelling alone, however, you will need to contact the airline to check the contractual procedure of transport to be subscribed for unaccompanied minors.

ATTENZIONE/WARNING

Alcune compagnie aeree, specialmente low cost richiedono documenti per i minori che non sono previsti dalla legislazione italiana. Prima di acquistare il biglietto occorre leggere attentamente le condizioni di contratto per evitare problemi all'imbarco.

Se il minore viaggia nell'ambito della Comunità Europea o all'Estero:

- se viaggia con i genitori o con uno solo di essi o con chi ne fa le veci, non ha bisogno della dichiarazione di accompagnamento, sia se sul suo passaporto o sulla sua carta d'identità ci sono indicati i genitori, che se non sono indicati. In questo ultimo caso per facilitare i controlli in frontiera è bene portare con se documentazione attestante paternità e maternità.
- Se viaggia con persona diversa occorre fino a 14 anni la dichiarazione di accompagnamento. In questo caso, deve essere riportato il nome della persona o dell'ente cui il minore viene affidato sullo stesso passaporto o in una dichiarazione di accompagnamento, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.
- Il minore che ha compiuto 14 anni (ossia 14 anni ed un giorno) viaggiasolo e senza dichiarazione di accompagnamento.

Dichiarazione di accompagnamento per viaggi in Italia

Il minore italiano per viaggiare deve avere un suo documento personale. Per le tratte nazionali alcune compagnie aeree richiedono una specifica documentazione per il minore che viaggia accompagnato da persone diverse dai genitori. Si precisa che gli uffici di Polizia rilasciano la dichiarazioni di accompagnamento solo per i minori italiani che espatriano e non per viaggi sul territorio nazionale. Perciò, per non avere spiacevoli sorprese all'imbarco, è necessario informarsi in anticipo presso le stesse compagnie aeree per vedere cosa prevede il loro regolamento interno.

AVVERTENZE

Prima di prenotare un viaggio o acquistare un biglietto, occorre sempre verificare le particolari prescrizioni sui documenti accettati dal Paese dove si vuole andare. Ciò vale per i bambini ed anche per gli adulti.

Consultare il sito www.viaggiasesicuri.it del Ministero degli Affari Esteri ed il sito www.poliziadistato.it

Viaggio per gli USA

Consultare il sito www.viaggiasesicuri.it del Ministero degli Affari Esteri ed il sito www.poliziadistato.it

In case of minors, some airlines (especially the low cost ones) need specific documents not required by the Italian law.

This is why you will need to read carefully the contract conditions to avoid boarding problems when checking-in.

When a minor travels inside EU or abroad:

- *When traveling with both parents, or with one of them or with whoever takes their place, the accompanying declaration is not needed, whether or not parents are indicated on either passport or identity card. In the latter case, to facilitate checks at the border, it is better to bring along all documents that may certify the parenthood.*
- *When traveling with another person, the accompanying declaration is needed for children aged below 14. In this case, it must bear the name of the person or the agency to whom the child is entrusted ether on the same passport or the accompanying declaration, signed by the person exercising parental authority over the child and endorsed by the competent bodies at the issuance of the passport.*
- *A minor who is already 14 (14 years and one day) may travel alone and with no need for any accompanying declaration.*

Accompanying declaration to travel in Italy

Italian minors need a document of their own to be able to travel. For the domestic routes, some airlines require specific documents for the minor who is travelling with people other than parents. Please note that Police offices release the accompanying declaration only for the Italian minors going abroad and not for domestic destinations. Therefore, not to face unpleasant problems at the check-in counter, please kindly contact the airline in advance and check about their own internal regulations.

WARNING

Before booking a trip or purchasing a ticket, please kindly verify the prescription details on the documents accepted by the destination Country. This applies to minors and adults as well.

Please check the the Foreign Affairs Ministry web site www.viaggiasesicuri.it and also the web site www.poliziadistato.it

Traveling to USA

Please look at the Foreign Affairs Ministry web site www.viaggiasesicuri.it and also the web site www.poliziadistato.it

ATTENZIONE/WARNING

Nei luoghi pubblici o aperti al pubblico dell'Aeroporto di Catania, gli animali domestici, ed in particolare i cani, debbono essere condotti al guinzaglio e dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori (Ordinanza n° 3/99 dell'ENAC). È inoltre obbligatorio che gli incaricati alla custodia degli animali domestici siano muniti di tutto il necessario per la pulizia e l'asportazione delle deiezioni animali.

Regole per il trasporto Animali di piccola taglia

Possono viaggiare in cabina (il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree) in un contenitore adeguato con fondo impermeabile e assorbente, delle misure massime indicate dal vettore. Il peso complessivo, compresa la gabbia, non deve superare gli 8 o 10 kg, a seconda della compagnia aerea. È obbligatoria la prenotazione.

Animali di grossa taglia

È obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato contenitore conforme alle norme IATA (l'animale deve poter stare in piedi e girare su se stesso). La prenotazione deve essere fatta in anticipo (il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree).

Cani Guida

I cani guida possono viaggiare in stiva con un'apposita cuccia oppure, compatibilmente con la disponibilità di spazio, in cabina, purché muniti di museruola e guinzaglio. Il trasporto dei cani guida è gratuito e non è soggetto a limiti di peso dell'animale. La disponibilità di spazio per il cane deve essere richiesta al momento della prenotazione del volo. Il padrone del cane dovrà inoltre provvedere al necessario equipaggiamento per il viaggio dell'animale (museruola, guinzaglio e/o cuccia).

Documenti sanitari

Paesi U.E.

Per il transito nei paesi dell'Unione Europea di cani, gatti o furetti, questi animali devono essere muniti del passaporto comunitario (rilasciato dal servizio veterinario della ASP competente per territorio), essere sottoposti a vaccinazione antirabbica e identificati tramite un microchip o un tatuaggio.

In assenza del passaporto, l'animale non potrà essere accettato. Alcuni paesi come Inghilterra, Irlanda, Malta e Svezia richiedono garanzie aggiuntive.

In Italia non possono essere introdotti cani, gatti, furetti di età inferiore ai tre mesi. Per eventuali deroghe previste da altri Paesi UE, è consigliabile rivolgersi preventivamente all'Ufficio Consolare del Paese membro verso il quale si intende viaggiare, al fine

di verificare le disposizioni in uso.

Paesi extra U.E.

Per viaggi con animale al seguito verso paesi extra Unione Europea, è opportuno contattare il servizio veterinario della AUSL competente per territorio, al fine di verificare le procedure e le certificazioni richieste da ciascun Paese terzo.

Per l'ingresso in Italia da paesi extra Unione Europea di animali al seguito del viaggiatore, è necessario un certificato di origine e sanità. Per volatili, in provenienza da Paesi terzi, spediti o al seguito del passeggero esistono delle restrizioni particolari.

Specie protette

Gli uccelli, i pesci, le rane e le tartarughe terrestri possono essere introdotti in Italia solo se muniti del certificato d'origine rilasciato dal paese di provenienza. Per le specie protette (pappagalli, tartarughe, pesci ornamentali...) è necessario esibire il certificato CITES (autorizzazione all'esportazione).



In public or open spaces of the Catania Airport all pets, and especially dogs, must be kept on a leash and muzzled. Otherwise, they must be kept inside the special and appropriate kennels (Ordinance no. 3/99 issued by ENAC.) It is also mandatory that those in charge for the custody of pets have all necessary materials needed to clean and remove the excrements.

Rules for transportation

Small-sized pets

They are allowed to travel in the cabin (this service is not guaranteed by all airlines) inside an appropriate container with absorbent and waterproof bottom, following the maximum dimensions indicated by the carrier. The total weight, including the case, must not exceed 8 or 10 kg, depending on the airline. Reservations required.

Large-sized pets

They must travel inside the cargo hold (pressurized, lit and heated), inside an appropriate container compliant with IATA standards (the animal must be able to stand up and roll over.) Reservations required (this service is not guaranteed by all airlines.)

Guide dogs

Guide dogs may travel inside the cargo hold in an appropriate pet carrier or, depending on the availability of space, in the cabin, provided they wear a muzzle and leash. Transportation of guide dogs is free of charge and is not subject to the weight limits. The availability of space for the dog must be requested at the time of the flight booking. The dog's owner must also provide the necessary equipment for the travel (muzzle, leash and / or kennel.)

Health Documents

E.U. Countries

For transit through EU countries of dogs, cats or ferrets, the animals must have the EU passport (issued by the veterinary service of your local ASP), to be vaccinated against rabies and identified by a microchip or a tattoo.

The animal will not be accepted without a passport.

Some countries, like England, Ireland, Malta and Sweden require additional guarantees.

No dog, cat, ferret below three months are allowed enter Italy. For any derogations from other EU countries, it is recommended to ask in advance the Consulate of the member country to which you will



travel, and check the current legislation.

Non E.U. Countries

When travelling with animals to non- E.U. countries, we suggest to contact the competent territorial veterinary service in order to verify the procedures and certifications required by each third country.

For animals entering Italy from non- E.U. countries, a certificate of origin and health will be needed. Special restrictions apply to birds coming from non-EU countries, either sent on or travelling with the passenger.

Protected species

Birds, Fishes, frogs, tortoises may enter Italy only by means of a certificate of origin issued by the Country of Origin. For the protected species (parrots, turtles, ornamental fishes...) the CITES certification (authorisation to export) is required.



LA CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER'S BILL OF RIGHTS

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la Carta dei Diritti del Passeggero (scaricabile dal sito www.enac.gov.it).

Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure overbooking, con indicazioni specifiche per tipologia contrattuale, inclusi i viaggi "all inclusive".

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost & Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli appositi moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento.

Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.

Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.

- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.

- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, makes the Passenger Charter of Rights available to all passengers (you may download it from the web site www.enac.gov.it.)

The document explains in details all kinds of protection for passengers provided by the different legislations and relevant to the booking of flights, compensation in case of baggage loss or mishandling, delays, flight cancellations or overbooking, with specific indications for each type of contract, including the "all inclusive" packages.

In case of inefficiencies, as detailed in the Regulation (CE) 261/2004 in the event of denied boarding (overbooking), cancellation or delay of flights, passengers must file their claim directly to the airline.

Regarding the responsibilities related to baggage, The Montreal Convention sets the right to compensation in case of loss, damage and delay in delivery. The disruption must be reported immediately to the Lost & Found office at your arrival, filling the special P.I.R. forms; then the file must be sent to the airline by registered mail. In case passengers do not receive their luggage, it is presumed to be lost in transit after 21 days and passengers are entitled to compensation. In case of damage, the claim must be sent to the airline within 7 days from its filing. Finally, In any event, the damage compensation action must be carried out within two years.

Effective National, Community and International Law

- Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and Council dated 11 February 2004 which sets common regulations on assistance and compensation to passengers in case of denied boarding, flight cancellation or long delay.
- Regulation (EC) No. 889/2002 on the responsibilities of the civil aviation carrier.

- Regulation (EC) No. 323 of the Council dated 8 February 1999 which changes the Regulation (EC) No. 2299/'89 of the Code of Conduct for computerized reservation systems.

- D.Lgs. 27 January 2006 No.69 – sanctions of violation of the Regulation (EC) No. 261/2004 - which sets forth common rules on compensation and assistance to passengers in case of denied boarding, flight cancellation or long delay.

- Directive 90/314/CE of the European Council of 13 June 1990 on "all inclusive" travel packages.

- D.Lgs. 6 September 2005 No.206, Consumer Code on "all inclusive" travel packages.

- Regulation (EC) No. 1107/2006 of the European Parliament and Council of 5 July 2006 related to the rights of disabled and PRMs when traveling by air.

- **Come faccio a sapere se nei parcheggi ci sono posti disponibili?**

Ogni area di sosta è dotata di un portale informativo con display luminoso che indica la quantità di posti auto a disposizione.

- **Se perdo il gettone di ingresso al parcheggio cosa devo fare e quanto costa?**

Occorre pagare il costo del gettone (€12) più la sosta (si risale all'orario d'ingresso tramite le telecamere).

- **C'è un tempo di sosta gratuita?**

I nostri parcheggi permettono una sosta gratuita di 20 minuti.

- **Se lascio l'auto per più di 12 ore nei parcheggi a sosta breve cosa succede?**

Sarà addebitata una penale pari a € 20 per ogni giorno di sosta a partire dal giorno stesso di ingresso nel parcheggio.

- **Quanto tempo ho per uscire dal parcheggio dopo aver pagato la sosta?**

I nostri parcheggi permettono una sosta gratuita di 20 minuti. L'automobilista comunque ha 20 minuti a disposizione per uscire dal parcheggio P4 dopo aver pagato la sosta e 10 minuti per uscire dai parcheggi P1 e P2.

- **Posso prenotare il posto auto?**

No, non è prevista la prenotazione.

- **Il parcheggio è custodito?**

No, il parcheggio non è custodito.

- **Che quantità di liquidi posso portare nel bagaglio da stiva?**

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio in stiva tranne quelle stabilite dalla compagnia aerea.

- **Che quantità di liquidi posso portare nel bagaglio a mano?**

Nel bagaglio a mano, ovvero quello presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, i liquidi consentiti sono in piccole quantità. A ciascun passeggero è fatto obbligo di munirsi di apposito sacchetto trasparente richiudibile (18 X 20), di capacità non superiore a 1 litro nel totale e in massimo 10 piccoli contenitori non superiori ai 100 ml o ai 100 mg. Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto.

- **Quali liquidi posso portare nel bagaglio a mano?**

L'elenco dei liquidi consentiti comprende: acqua ed altre bevande, sciroppi, creme, lozioni ed olii, profumi, spray, gel, inclusi quelli per capelli e doccia, schiume da barba, altre schiume e deodoranti; sostanze in pasta, incluso dentifricio; miscele di liquidi e solidi; mascare ed ogni altro prodotto di analoga consistenza.



- **Posso portare nel bagaglio a mano le medicine?**

Sì. Al di fuori del sacchetto possono essere trasportati, senza limitazione di volume, i medicinali in forma liquida e solida. Si informa che potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità di tali articoli.

- **Posso portare nel bagaglio a mano gli alimenti per il bambino?**

Sì, gli alimenti per bambini possono essere trasportati nella quantità necessaria al viaggio.

- **Posso portare nel bagaglio a mano sugh, creme alimentari e ricotta in un contenitore?**

No, non è possibile trasportare creme alimentari, sugh e ricotta o prodotti simili, né prodotti refrigeranti di tipo liquido.

- **Posso portare nel bagaglio a mano dolci, cannoli e arancini?**

Sì. È possibile trasportare cannoli siciliani ripieni e dolci, arancini ed altra rosticceria, panini, salumi ed altri alimenti di analoga consistenza.

- **Posso acquistare in aeroporto l'apposito trasportino per il trasporto dell'animale domestico?**

No, in aeroporto non è possibile acquistarlo.

- **Ho paura a fare uscire il gatto/cane dal trasportino per fare i controlli security, posso evitarlo?**

Per chiari motivi di sicurezza è indispensabile che il trasportino sia controllato con o senza il gatto/cane dentro. Pertanto la scelta è del proprietario dell'animale.

- **Esiste un deposito bagagli?**

Al momento nel nostro aeroporto non è attivo il servizio deposito bagagli.

- **A chi devo chiedere se ho necessità di assistenza (passeggero PRM)?**

Occorre effettuare la segnalazione alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator, che hanno l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito.

- **Quanto tempo prima della partenza (passeggero PRM) devo effettuare la richiesta di assistenza?**

Al momento della prenotazione o dell'acquisto e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza.

- **Chi mi fornirà assistenza in aeroporto (passeggero PRM)?**

Il gestore aeroportuale attraverso il proprio personale appositamente formato.

- **Chi mi fornirà assistenza in aereo (passeggero PRM)?**

Spetterà all'equipaggio fornire assistenza.

- **Il giorno della partenza come posso segnalare il mio arrivo in aeroporto per ricevere l'assistenza prenotata (passeggero PRM)?**

Sono previsti dei punti di chiamata segnalati in modo chiaro ed è presso questi che la persona incaricata di assistere (addetto PRM) verrà a prenderti.

- **Se ho effettuato la richiesta di assistenza (passeggero PRM), quanto tempo prima devo presentarmi in aeroporto rispetto all'orario del volo?**

Con almeno 2 ore di anticipo.



• How do I know if any parking space is available at the parking lots?

Each parking area has an information bright display showing the number of parking spaces available.

• If I lose the entrance token to the parking lot what to do and how much it costs?

You will need to pay the cost of the token (€12) plus the parking time (going back to the original access time with the help of the video cameras.)

• Is there any free parking time?

Yes, you may use our car park, free of charge, for 20 minutes.

• What happens if I leave my car for more than 12 hours in the short term parking lot?

You will be charged a penalty of € 20 for each day of parking, starting from the day of access to the same lot.

• How much time do I have to exit the car park after paying the toll?

You may use our car park, free of charge, for 20 minutes. However, you have 20 minutes to exit the P4 parking lot after payment and 10 minutes to exit P1 and P2.

• Can I book the parking space?

No reservation service is provided.

• Is the parking a secure parking?

No

• Which amount of liquids may I carry in my checked luggage?

There are no restrictions for the amount of liquids to be carried inside the checked luggage, except for those set by the airline.

• Which amount of liquids may I carry in my hand luggage?

The quantity of liquids allowed inside the hand luggage is small. Each passenger must use the specific transparent resealable plastic bag (18 x 20), with a total capacity of one litre and a maximum of 10 small bottles that must not exceed either 100ml or 100 mg. You must be able to seal the bag, even when it is full.

• Which liquids may I carry in my hand luggage?

The list of permitted liquids includes: Water and other drinks, soups, syrups, creams, lotions and oils perfumes and sprays, gels, including shower gel and hair gel, shaving foam, other foams and deodorants pastes, including toothpaste; mixtures of liquids and solid – mascara and any other products of similar consistency.

• May I carry any medicines inside my hand bag?

Yes. Besides the content of the transparent bag, there is no limit for the medicines, both liquid and solid. However, please kindly note that you may be requested to provide evidence of the real need for the concerned medications.

• May I take any baby food in my hand luggage?

Yes, the quantity of baby food needed during the trip may be carried inside your hand luggage.

• May I bring sauces, creams and cottage cheese in a food container inside my hand luggage?

No, you are not allowed to carry sauces, ricotta or similar products, nor liquid refrigerating products.

• May I carry any sweets, cannoli and arancini inside my hand luggage?

Yes. You can carry Sicilian filled cannoli and sweets, arancini and other rotisserie, sandwiches, meats and other foods of similar consistency.

• Can I buy the kennel for pets' transportation?

Sorry, they are not available at the airport.

• I am scared to let my cat/dog out of the kennel for the security checks, how can I avoid it?

Due to obvious security reason, the kennel must be inspected with or without the cat/dog inside. Therefore the final decision is up to the animal's owner.

• Is there any luggage storage area?

The luggage storage service is not yet available at our airport.

• Whom should I ask for assistance (PRM passenger)?

You need to report to the airline, the travel agency or tour operator, who must pass it on to the managers of the departure, destination and any transit airports.

• How long before departure should I submit a request for assistance for a PRM passenger?

At the time of booking or purchasing the ticket; in any event, at least 48 hours prior to departure.

• Who will provide the assistance at the airport (PRM passengers)?

The airport Managing Company through its skilled and trained staff will do.

• Who will provide the assistance on board (PRM passengers)?

The crew will have to provide all necessary assistance on board.

• How can I notify my arrival at the airport on the departure day to get the assistance following an advance booking (PRM passengers)?

There are a few call spots clearly identifiable and it is where the person in charge (PRM staff) will come and pick you up.

• After an advance request for passenger assistance (PRM passengers) how long before the flight I must be at the airport?

At least 2 hours prior to the departure time.




MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP

A causa di importanti lavori in corso nei parcheggi aeroportuali la presente mappa, aggiornata al 21-02-2017, potrebbe non essere del tutto rappresentativa.
Due to heavy works in progress in airport parking areas, this map (updated at 21-02-2017) could not be completely in compliance with the actual layout.



PARCHEGGI/PARKING

- P1 Breve Sosta/Short Term
- P2 Breve Sosta/Short Term
- P4 Lunga Sosta/Long Term

-  P1 Breve Sosta/Short Term - 2 stalli
Short Stay Parking - 2 stall
-  P2 Breve Sosta/Short Term - 2 stalli
Short Stay Parking - 2 stall
-  P4 Lunga Sosta/Long Term - 21 stalli

AUTONOLEGGI/RENT A CAR

- R1 Autonoleggio Hertz
Herz Rent a Car
- R2 Autonoleggio
Rent a Car

FOOD

- 1 Cafè Bellini (Ristorante/Bar)

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2016
 Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2016.
 Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2016.

- SHOPPING**
- 1 Duty Free - Heinemann
 - 2 Aeronautica Militare
 - 3 Camomilla
 - 4 Edicola/Libreria
 - 5 Alessi Ceramiche
 - 6 Occhialeria/Oggettistica
 - 7 Duty Free - Heinemann
- FOOD**
- 1 Sicilia's
 - 2 I Dolci di Nonna Vincenza
 - 3 Sikele - Bar/Ristorante/Self Service
 - 4 Cafe's
 - 5 Sikele/ Snack Bar

- SERVICE**
- A Bancomat
 - B Secure Bag (Avvolgi Valigie/Baggage Wrapping)
 - D Biglietterie Voli/Fligh Tickets
 - E Lounge VIP Alitalia
 - F Sala Amica Assistenza Diversamente Abili Assistance for Disabled Travellers
 - G Ufficio Cambio/Foreign Exchange
 - H Self check-in Alitalia
 - I Lista di Attesa
 - L SAC VIP Lounge
 - M Tax Free

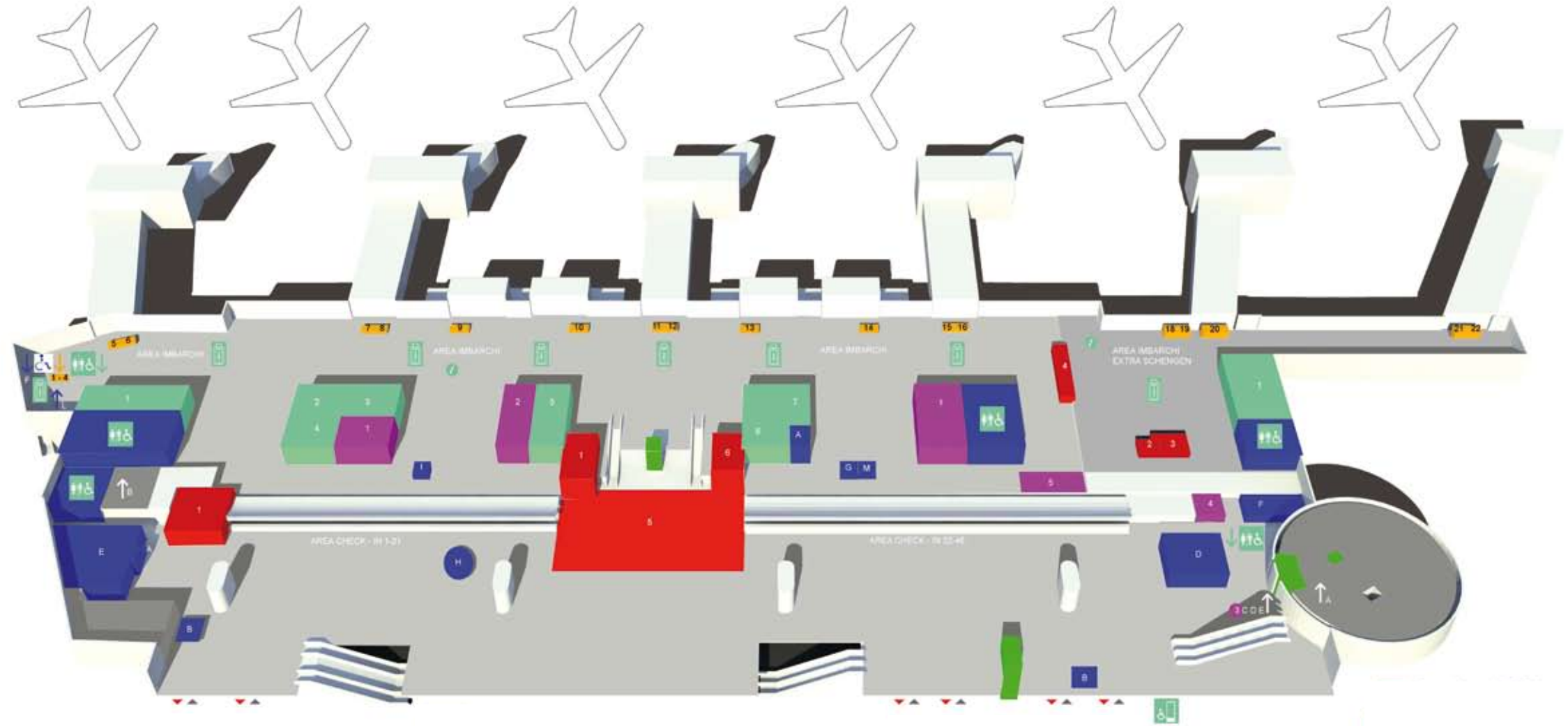
- SICUREZZA**
- 1 Polizia/Police
 - 2 Guardia di Finanza/Financial Police
 - 3 Dogana/Customs
 - 4 Controllo Passaporti/Passport Control
 - 5 Controllo Sicurezza/Security Control
 - 6 Sac Security

- OFFICES**
- A ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Author)
 - B SAC Terminal
 - C Customer Care SAC
 - D Handler Offices
 - E Airlines Offices

- SCALE e ASCENSORI**
Stairs & Lifts

-  Totem Informazioni PRM
PRM Information
-  1-22 Gates
-  Totem Informazioni
Information
-  WC
Toilets
-  Punti di Ricarica
Charging Points
-  Ingresso/Entrance
Uscita/Exit

PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR



-  Punto d'incontro PRM
Meeting Point PRM
-  Totem Informazioni
Information
-  WC
Toilets
-  Totem Informazioni F
PRM Information
-  Pronto Soccorso
First Aid
-  Punti di Ricarica
Charging Points
-  Help Desk
-  Ingresso/Entrance
Uscita/Exit
-  Scale e Ascensori
Stairs & Lifts

- FOOD**
- 1 Sfizio (Bar)
 - 2 Sicilia's (Bar)
 - 3 Sfizio (Food)
 - 4 Dolci di Nonna Vincenza (Bar)

- SERVICE**
- A Cappella / Chapel
 - B Primo Soccorso / First Aid
 - C Toilette/Toilets
 - D Lost and Found
 - E Barica / Bank
 - F Bancomat / ATM
 - G Info Point Comune di Catania
 - I Info Point Province Catania / Sira
 - L Ufficio Cambio / Foreign Exchan
 - M Farmacia / Chemist
 - N Biglietterie Bus / Bus Tickets
 - P Pick Up Carrelli / Trolleys Pick U

- SICUREZZA**
- 1 Carabinieri
 - 2 Guardia di Finanza/Financial Police
 - 3 Dogana/Customs
 - 4 Controllo Passaporti/Passport Control
 - 5 Polizia/Police

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2016
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali,
l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel
corso del 2016.
Please note: as a result of changes to airport infrastucture
the location of some shop and outlets may change during 2016.



PIANO ARRIVI ARRIVALS FLOOR

PRINCIPALI DESTINAZIONI/ MAIN DESTINATIONS

AMBURGO	GENOVA	NAPOLI
AMSTERDAM	GINEVRA	OLBIA
ANCONA	GOTHENBURG	OSLO
ATENE	HANNOVER	PALMA DI MAIORCA
BACAU	HELSINKI	PARIGI ORLY
BARCELLONA	IASI	PARIGI CHARLES DE GAULLE
BARI	IBIZA	
BASILEA	ISTANBUL	PERUGIA
BELGRADO	KATOWICE	PISA
BERGAMO	LAMPEDUSA	POZNAN
BERLINO	LIONE	PRAGA
BIRMINGHAM	LISBONA	RODI
BOLOGNA	LONDRA GATWICK	ROMA FIUMICINO
BRATISLAVA	LONDRA LUTON	SOFIA
BRISTOL	LOURDES	SPALATO
BRUXELLES	LUSSEMBURGO	STOCCARDA
BUCHAREST	MADRID	STOCCOLMA
BUDAPEST	MALAGA	TELAVIV
CAGLIARI	MALTA	TORINO
COLONIA	MANCHESTER	TREVISO
COPENAGHEN	MARSIGLIA	TRIESTE
CRETA	MILANO LINATE	VARSAVIA
DUBLINO	MILANO MALPENSA	VENEZIA
DUSSELDORF	MONACO DI BAVIERA	VERONA
EINDHOVEN	MOSCA	VIENNA
FIRENZE	MOSTAR	VILNIUS
FRANCOFORTE	NANTES	ZURIGO





Oslo

Stoccolma

Copenaghen

Dublino

Londra

Amsterdam

Berlino

Bruxelles

Praga

Parigi

Vienna

Zurigo

Milano

Lisbona

Madrid

Roma

Istanbul

Catania

Malta

Tunisi

ADRIA ADRIA AIRWAYS
www.adia.si/en +386 1 369 1010

Aer Lingus AER LINGUS
www.aerlingus.com +39 02 43458326

airberlin AIR BERLIN
www.airberlin.com 199 400 737

AirEuropa AIR EUROPA
www.aireuropa.com 902 401 501

air malta AIR MALTA
www.airmalta.com 199 259 103

AlbaStar.es ALBASTAR
www.albatar.es +39 095 311503

Alitalia ALITALIA
www.alitalia.it 892010

Austrian AUSTRIAN AIRLINES
www.austrian.com +39 02 89634296

BELAVIA BELAVIA
www.belavia.by +375 17 2202555

Blue Air BLUE AIR
www.blueairweb.com 899034935

BRITISH AIRWAYS
www.britishairways.com +39 02 69633602

brussels airlines BRUSSELS AIR
www.brusselsairlines.com +39 02 7232362

easyJet EASY JET
www.easyjet.com 899 234 589 /199 201 840

edelweiss EDELWEISS
www.edelweissair.ch +41 445644700

EGYPTAIR EGYPTAIR
www.egyptair.com +39 06 4871429/30

enter air ENTER AIR
www.enterair.pl – enterair@enterair.pl - +48 22 3551570

AIRPOST EUROPE AIRPOST
www.europeairpost.com 825 825 849

FINNAIR FINNAIR
www.finnair.com +358 600 140 140

germanwings GERMANWINGS
www.germanwings.com 199 257 013

IBERIA IBERIA
www.iberia.com +39 199 101 191

Jat Airways J.A.T.
www.jat.com 0800 111 528

Jetair JET AIRFLY
www.jetairfly.com +32 070 200000

Lufthansa LUFTHANSA
www.lufthansa.com 199 400 070
199 400 044

Luxair LUXAIR
www.luxair.it +352 2456 4242

Meridiana MERIDIANA FLY
www.meridiana.it 892928

MISTRAL AIR MISTRAL AIR
www.mistralair.it +39 06 966 633 33

neos NEOS
www.neosair.it 0331 232833

NIKI NIKI
www.flyniki.com 199 400 737

norwegian NORWEGIAN
www.norwegian.com +47 2149 00 15

RYANAIR RYANAIR
www.smallplanet.aero info@smallplanet.aero

small planet SMALLPLANET
www.smallplanet.aero info@smallplanet.aero

swissair SWISS AIR LINES
www.swissair.com 848 8681200

Thomson THOMSONFLY
www.flights.thomson.co.uk +44 0203 451 2688

transavia TRANSAVIA
www.transavia.com 899 018874

TRAVEL TRAVEL SERVICE AS
www.travelservice.aero +420 220 116 686

TUI fly.com TUIFLY
www.tuifly.com 899 032031

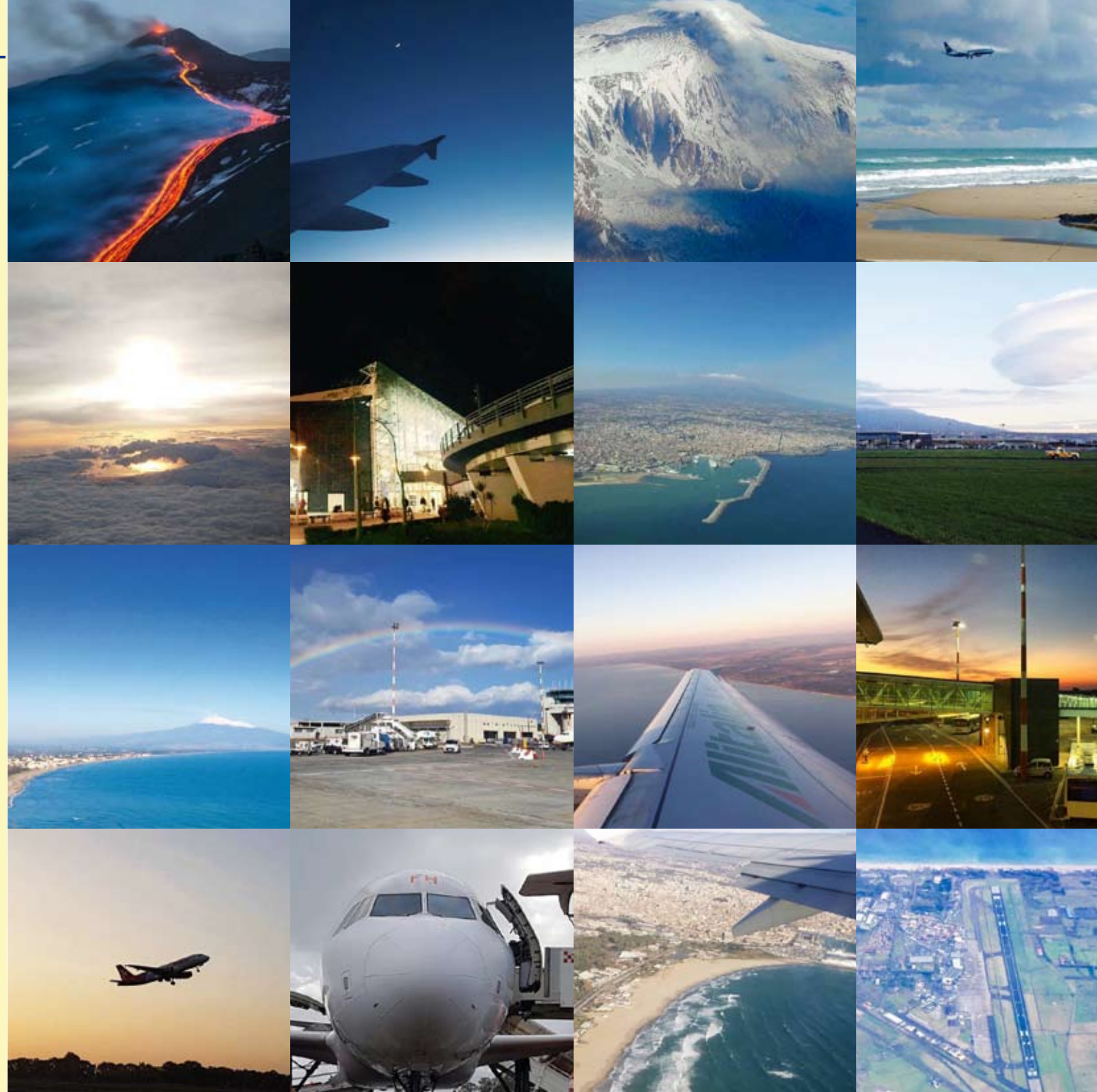
TURKISH AIRLINES TURKISH AIRLINES
www.turkishairlines.com +39 095 7232928

VOLOTEA VOLOTEA
www.volotea.com 895 8954404

vueling VUELING
www.vueling.com 895 895 33 33

WIZZ WIZZ AIR
www.wizzair.com 895 895 3322

XL Airways France XL AIRWAYS
www.xl.com +33 892 692 123





Suggerimenti • Segnalazioni • Reclami
Claim • Suggestions • Report

customercare@aeroporto.catania.it - tel./fax 095 7239816

- Informazioni Suggerimenti Reclamo
Information Suggestions Claims

Specificare l'area a cui si riferisce la segnalazione
Mark the area of your suggestion

- Compagnie aeree/Airlines Personale/Personnel
 Servizi/Services Bagagli/Baggage
 Infrastrutture/Facilities Altro/Other

Cognome e Nome/Name and Surname

Indirizzo/Address

CAP/Postal code

Città/Town

Paese/Country

e-mail

Tel./Phone

Data/Date

Compagnia/Airline

N. Volo/Flight Nr.

DESCRIZIONE/DESCRIPTION

Data/Date

FIRMA/SIGNATURE

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla richiesta che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione. In accordance with D. Lgs.No. 196 of 30/6/2003 (Privacy Policy) the signatory authorises SAC S.p.A. to the processing of personal data solely in order to enable a response to the alert which will take place within 30 days.

Si prega di scrivere a stampatello/ Please, write in block letters



Spett.le SAC S.P.A.
 SOCIETÀ AEROPORTO CATANIA
 95121 - FONTANAROSSA CATANIA
 Ufficio Customer Service
 Fax +39 095 72390816
 info@aeroporto.catania.it
 customercare@aeroporto.catania.it

Oggetto: richiesta attestazione/Object: Acknowledgement request

Il sottoscritto/The undersigned.....
 prenotato, accettato, imbarcato sul volo/booked, accepted, boarder on the flight
 del giorno/in date.....
 della Compagnia aerea/of the Airline company.....
 con destinazione, provenienza/to, from.....
 richiede l'attestazione per:/request the acknowledgement for:

- RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)/DELAY FLIGHT (ACCURATE TIME)
 CANCELLAZIONE DEL VOLO/CANCELLATION OF THE FLIGHT

E-mail.....

Tel./Ph Number.....Fax.....

Indirizzo/Address.....

Motivazione/Reason.....

NB: Non si rilasciano certificazioni per ritardi inferiori alle 2 ore, se non in particolari casi debitamente motivati. Le richieste devono essere corredate da copia del titolo di viaggio.

NB: We do not issue certifications for delays less than 2 hours, except in special justified cases. Requests must be accompanied by a copy of the ticket.

Data/Date.....

FIRMA/SIGNATURE

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla richiesta che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione. In accordance with D. Lgs.No. 196 of 30/6/2003 (Privacy Policy) the signatory authorises SAC S.p.A. to the processing of personal data solely in order to enable a response to the alert which will take place within 30 days.

Si prega di scrivere a stampatello/ Please, write in block letters



www.aeroporto.catania.it



www.facebook.com/Aeroporto-di-Catania-Sicilia-192058600841485/?frf=ts



twitter.com/CTAAirport



www.instagram.com/cataniaairport/