



Carta e Guida ai Servizi 2018

Charter and Guide to Services



Carta dei Servizi 2018

Sezione I: SOCIETÀ DI GESTIONE

SAC – Presentazione	pag. 4
L'Ambiente	5
La Sicurezza	6
L'Energia	7
Il Traffico e destinazioni – 2017	8-9

Sezione II: INDICATORI

La Qualità	10
Indicatori Qualità	11
I Passeggeri PRM	14
Indicatori PRM	15-16

Sezione III: GESTIONE DEI RECLAMI

Customer Service – Assistenza clienti	17
Le nostre certificazioni	18

Guida ai Servizi 2018

Come raggiungerci	19-20
Dove parcheggiare	21
Rent a car	21-22
Help Desk, Informazioni turistiche e Social Network	22
Associazioni consumatori	23
Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali	23-24
Gli altri nostri servizi	24-27
Servizio Tax Free	27
Bagagli e controlli Security	28
Il trasporto dei liquidi	29
Articoli proibiti	29-30
Bagagli Particolari	30-31
I documenti per viaggiare	31
Minori non accompagnati	32 -33
Animali al seguito	33
La carta dei diritti del Passeggero	34-35
FAQ	35-40
Planimetrie	41-44
Principali Destinazioni	45
Compagnie aeree	46
Modulo Reclami	47
Richiesta attestazioni	48

Service Standards 2018

Section I: MANAGING COMPANY

SAC – Company Presentation	p. 4
Sustainability	
Security	
Energy	
Traffic and Destinations – 2017	

Section II: INDICATORS

Quality	
Quality Indicators	
PRM Passengers	
PRM Indicators	

Section III: COMPLAINTS AND QUERIES

Customer Service	
Our Certificates	

Guide to Services 2018

How to reach us	
Where to park	
Rent a car	
Help Desk, Tourist Information and Social Network	
Consumers Associations	
Useful Numbers and Airport Services	
Additional Services	
Tax Free Service	
Luggage and Security Checks	
Carrying Liquids/Fluids	
Forbidden Items	
Special Luggage	
Travel Documents	
Unaccompanied Minors	
Traveling with Animals	
Passenger Charter of Rights	
FAQ	
Floor plans	
Main Destinations	
Airlines	
Claim/Complaint Form	
Request for Acknowledgement	

PRESENTAZIONE

SAC - Aeroporto di Catania

La SAC, società di gestione dell'Aeroporto di Catania, amministra il più grande scalo del sud Italia con oltre 9.000.000 di passeggeri nel 2017.

L'Aeroporto di Catania, in possesso della Certificazione Europea di Aeroporto ai sensi del Regolamento UE 139/2014, rappresenta l'infrastruttura d'élite per i viaggiatori diretti o provenienti da sette delle nove province della Sicilia centro-orientale: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina e buona parte della provincia di Agrigento e si pone come obiettivo primario, anche per quest'anno, la soddisfazione della propria utenza e del miglioramento continuo mantenendo come "focus" i progetti di "Aeroporto di Qualità" ed

"II PASSEGGERO AL CENTRO"

Nel corso del 2017 ha promosso numerose iniziative sociali, culturali, istituzionali, operative e volte al miglioramento infrastrutturale.

Nella primavera del 2017, in occasione del G7, ha istituito un info point per le delegazioni e i giornalisti coinvolti ed ha promosso un virtual tour della Sicilia orientale approntando un "temporary lab" intitolato "Innovative Gate of Culture", un emozionante viaggio nel tempo, attraverso puntuali ricostruzioni virtuali e copie fedeli di reperti archeologici custodite nei musei siciliani.

In area security ha introdotto nuove linee di controllo, la figura degli agevolatori ed ha potenziato e riqualificato la logistica rendendo così più fluida la fase delle procedure di sicurezza.

Grazie ad un accordo fra SAC ed Eni Fuel Spa è nato all'Aeroporto di Catania il CAR SHARING – Enjoy. Nell'ambito della viabilità aeroportuale, all'interno del sedime stesso del terminal, sono state realizzate di recente importanti migliorie.

Tra le novità in arrivo la prossima ristrutturazione dell'ex padiglione Norma, che diventerà Terminal C

COMPANY PRESENTATION

SAC – AEROPORTO DI CATANIA

SAC is the managing company of Catania Airport, the largest in Southern Italy with over 9,000,000 passengers in 2017.

Catania Airport is certified under the EU Regulation 139/2014. It is the elite infrastructure for travellers going to or coming from seven of the nine provinces in Central-Eastern Sicily: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina and a good part of the Agrigento area. Also this year its primary target are its users' satisfaction and a continuous improvement focusing on the "Aeroporto di Qualità" ("Quality Airport") project and on

"PASSENGERS FIRST!"

In 2017 numerous social, cultural, institutional and operational initiatives aimed at improving the infra-structures were carried out.

In Spring 2017, during the G7, an info point was set up for delegations and journalists; a virtual tour of Eastern Sicily was promoted with a "temporary lab" named "Innovative Gate of Cultures": an exciting journey in time, through accurate virtual reconstructions and faithful copies of archaeological finds kept in the Sicilian museums.

New control lines were introduced in the security area, together with the figure of the facilitators; the logistics was enhanced and upgraded, thus making security procedures much more fluid.

Thanks to an agreement between SAC and Eni Fuel Spa, the CAR SHARING Service – Enjoy was started at Catania Airport.

In the context of the airport viability, important improvements were recently made inside the terminal boundary itself.

Among the new developments is the coming renovation of the former "Norma" pavilion, to become Terminal C (for Schengen flights), in line with the best airports standards in Europe.



(per voli Schengen), in linea con i migliori standard aeroportuali in Europa.

SAC ha dedicato molta attenzione anche alla cura dei canali social: Facebook, Twitter e Instagram. Oltre alla crescita numerica è riuscita a costruire una vera e propria comunità ponendosi tra i primi aeroporti italiani come engagement.

Nell'ambito di iniziative dedicate ai giovani, alla formazione e all'avvicinamento al mondo del lavoro, sono state avviate una serie di collaborazioni con enti pubblici che hanno coinvolto studenti delle scuole superiori, neo-diplomati e universitari impegnati a sperimentare dal vivo i meccanismi complessi della macchina aeroportuale. Sono nati così i "Catania Airport Angels".

Nel corso del 2017 la SAC ha avviato un processo di accrescimento del sedime dell'Aeroporto di Catania Fontanarossa con la cessione di un ter-

SAC has also paid close attention to social networks: Facebook, Twitter and Instagram. Besides a numerical growth, it has managed to build a real community, placing itself as an engagement among the main Italian airports.

As a part of the initiatives for both young people, training and approach to the world of work, a series of collaborations with public institutions were launched; they have involved high school students, new graduates and University students willing to experience the real complex mechanisms of an Airport. This is how the "Catania Airport "Angels" were born.

In 2017 SAC has started the enlargement process of Catania Fontanarossa Airport. In fact, the Municipality of Catania transferred a 4,5 hectares plot of land, and also the Ministry of Defence, through the Agency of the State Property, transferred a



reno di 4,5 ettari da parte del Comune di Catania e con un lotto di terreno di circa 9 ettari da parte del Ministero della Difesa attraverso l'Agenzia del Demanio. Il secondo terreno è costeggiato dai binari della ferrovia RFI e, nel futuro, garantirà il collegamento dell'aeroporto con il trasporto pubblico di superficie su rotaia.

Da maggio l'aeroporto di Catania è diventato il terzo aeroporto sanitario in Italia – un presidio medico strategico in airside per passeggeri con sospette malattie infettive - dopo Milano Malpensa e Roma Fiumicino.

In tema di responsabilità sociale la Sac ha inaugurato la 54esima "Panchina Rossa" aderendo ad una campagna di sensibilizzazione in ricordo di tutte le vittime di femminicidio. Al progetto è stata dedicata una delle sedute esterne, collocata sotto la pensilina del Piano Partenze e completata da una targa bilingue con una frase di Papa Giovanni Paolo II.

Attenzione è stata rivolta anche alla cultura ed all'intrattenimento offrendo ai propri utenti momenti di musica classica ed un flash mob.

Nel corso del 2017 è stato costituito anche l'ufficio degli oggetti smarriti.

Per migliorare i servizi ai passeggeri disabili o a ridotta mobilità (**PRM**) ha mantenuto una serie di azioni già avviate precedentemente: il rafforzamento delle informazioni (su supporto digitale, cartaceo e video) unito alla presenza costante di 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 servizi 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).

piece of land of about 9 hectares. The second plot is bordered by the railroad tracks of RFI and in the future it will ensure the connection of the airport to the public surface transport via rail. From May 2017, Catania airport has become the third Health Care airport in Italy – a strategic medical outpost for passengers with suspected infectious diseases - after Milan-Malpensa and Rome Fiumicino.

In terms of social responsibility, SAC has joined an awareness-raising campaign in memory of all the victims of femicide and inaugurated the 54th "Pink Bench". One of the outside benches, placed under the canopy of the Departure Floor and completed by a bilingual plaque with a sentence by Pope John Paul II, was dedicated to this project.

Attention was also paid to culture and entertainment by providing users with moments of classical music and a flash mob, too.

In 2017 also the Lost & Found office was set up. To improve the services to disabled or reduced mobility passengers (PRM) it has maintained a series of actions already in progress: the strengthening of information (digital, printed and video) combined with the constant presence of the Help Desk bilingual operators; the active and scheduled contribution of the different professional associations to the training of our staff; the hospitality and services of the Sala Amica of the terminal dedicated to PRM.

*In addition to this, the **Aeroporto di Qualità** project continues with a constant monitoring of the services rendered by both airport staff (workers, handlers, security, parking) and sub-licensees (cleaners, shops and restaurants).*





L'AMBIENTE

Premessa

SAC considera lo sviluppo sostenibile un aspetto fondamentale delle proprie scelte di gestione del sistema aeroportuale attraverso la tutela del paesaggio e il territorio, la ricerca e l'innovazione verso nuove metodologie di progettazione, di gestione e in generale di protezione dell'ambiente. In un'ottica di sviluppo sostenibile tutti gli impatti devono essere attentamente valutati, SAC promuove l'adozione di criteri e procedure dirette a ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività determinandone i rischi e le opportunità correlati attraverso:

- il rispetto della normativa vigente in materia ambientale, a livello comunitario, nazionale e locale, relativa ai propri ambiti di competenza;
- il monitoraggio costante e continuo degli indicatori qualitativi finalizzati al miglioramento gestionale ed, alla riduzione degli impatti ambientali;
- il rispetto, in fase di progettazione, dei principi di protezione dell'ambiente e di uso responsabile delle risorse.

Laddove possibile inoltre SAC intende continuare a promuovere politiche di "green procurement", integrando criteri ambientali in tutte le fasi del processo di approvvigionamento di quei prodotti e servizi che hanno un minore, oppure un ridotto, effetto sulla salute umana e sull'ambiente rispetto ad altri prodotti e servizi utilizzati allo stesso scopo; continuare ad investire sul patrimonio umano, formando e sensibilizzando i propri dipendenti sulle tematiche ambientali, attraverso iniziative dirette a diffondere i principi di sostenibilità ambientale a tutti i livelli organizzativi.

L'adozione, l'attuazione e la continua implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale, infine, conforme alla norma internazionale EN UNI ISO 14001, garantisce il miglioramento della gestione degli aspetti ambientali connessi alle proprie attività. Il Sistema di Gestione Ambientale

SUSTAINABILITY

Foreword

SAC considers sustainable development as a fundamental topic in their management choices of the airport system through the safeguard of territory and environment, research and innovation towards new project, management and environmental safeguard methods. In a perspective of sustainable development, all impacts should be carefully evaluated. SAC promotes policies and procedures aimed at reducing the environmental impacts of its activities, determining the related risks and opportunities through:

- *compliance with the existing environmental legislation relevant to their area of competence at community, national and local level;*
- *the constant and continuous monitoring of quality indicators aimed at improving the management and at the reduction of environmental impacts;*
- *at the design stage, respect for the principles of environmental safeguard and of a responsible use of resources.*

In addition, and wherever possible, SAC intends to continue to promote a policy of 'green procurement', by integrating environmental criteria in all stages of the supply process of those products and services that have a lesser or reduced impact on human health and the environment compared to other products and services used for the same purpose; to continue investing on human resources by training and raising the awareness of employees on environmental issues, through initiatives aimed at spreading the principles of environmental sustainability at all organization levels.

Finally, the introduction, actualization and ongoing implementation of an Environmental Management System in compliance with the International Standard EN-UNI ISO 14001 ensures the improvement in the management of the environmental aspects related to its activities. The Environmental



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 2017, 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.

SAC, pienamente consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale, ha fatto dello sviluppo della tutela ambientale un elemento della propria cultura aziendale e dei rapporti con gli stakeholders.

Il miglioramento del Sistema Gestione Ambientale in tutte le sue parti ed il suo costante adeguamento all'evoluzione della realtà aziendale e del panorama normativo di riferimento costituiscono una base fondamentale per consentire di perseguire con successo gli obiettivi e i traguardi ambientali.

*Management System, certified by DNV in 2013 and in accordance with the standard ISO 14001, has been confirmed by the maintenance of the **Integrated Quality and Environment Certification** also for the year 2017. This proves the SAC ongoing commitment to the 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 preservation.*

SAC is fully aware of its role and responsibilities within the economic and social community. This is why it has made the development and environmental protection an element of its corporate culture and relationships with the stakeholders. Improving the Environmental Management System in all its parts, its constant upgrading to the evolution of the business situations and the reference regulatory scenery are a fundamental basis to enable a successful pursuing of the environmental targets and objectives.





L'attenzione di SAC nei confronti dell'ambiente continua ed è totale, e nel corso del 2017 i focuspoints oggetto di maggiore riflessione sono stati i seguenti:

Adeguamento impiantistico funzionale dell'impianto di depurazione acque reflue

L'incremento di traffico al quale abbiamo assistito nel corso dell'ultimo anno, è apparso di gran lunga superiore ai valori precedentemente stimati, portando il trend di crescita effettivo in anticipo sullo stimato di circa 2 anni.

L'ampliamento con la conseguente rimodulazione dell'impianto di depurazione, è parso pertanto essere un'esigenza funzionale imprescindibile.

La realizzazione di un nuovo sistema di trattamento reflui con l'introduzione di un sistema MBR a più elevata efficienza depurativa, i cui lavori verranno completati nel corso dei primi mesi del 2018, consentirà il trattamento delle portate in ingresso future, totalmente in linea con gli standards qualitativi previsti dalla tab. 3 al 5 del D.Lgs. 152/06.

SAC concern for environment is total and the most important focus points in 2017 were the following:

Functional adjustment of the waste water treatment plant

The increase in the air traffic that we have witnessed over the last year has been far above the previously estimated values, leading the actual growth trend about 2 years ahead.

The expansion and the consequent remodulation of the wastewater treatment plant seemed to be an instrumental functional need.

The creation of a new system of wastewater treatment with the introduction of a MBR system with a higher purification efficiency, that will be completed in early 2018, will allow the processing of the future input flows fully in line with the quality standards provided by the tab. 3. 5 of the D. Lgs. 152/06.

Environmental control room

The project was realized in 2017 and will be

Environmental control room

L'aeroporto di Catania Fontanarossa è dotato di un sistema di monitoraggio ambientale integrato aria rumore, in grado di analizzare l'impatto del traffico aereo sia sui livelli di inquinamento acustico che su quello della qualità dell'aria.

Il progetto realizzato nel 2017 e messo in funzione entro il primo semestre del 2018, consentirà di realizzare una idonea area di lavoro in cui potranno essere svolte sia le attività di utilizzo del sistema di monitoraggio ambientale, che di presentazione del sistema stesso a soggetti esterni quali Enti di controllo (ARPA, ecc) o altri soggetti qualificati.

Display informativo monitoraggio ambientale c/o Terminal

La particolare attenzione posta da SAC alle problematiche ambientali ha fatto sì che venissero fatti investimenti importanti nel settore specifico, ponendo particolare attenzione ai ricettori sensibili interessati.

Un monitor informativo installato all'interno dell'aerostazione, darà visibilità a coloro che transitano in aerostazione, dell'attività di monitoraggio svolta da SAC, consentendo al singolo passeggero di visualizzare tracce isofoniche o livelli di inquinanti atmosferici mediante un'interfaccia estremamente friendly.

Il monitor informativo, presenterà informazioni inerenti a:

- Operazioni di decollo/atterraggio in corso sull'aeroporto di Catania (dati in tempo reale)
- Livelli misurati dalle centraline di monitoraggio acustico (dati in tempo reale)
- Livelli misurati dalle centraline di monitoraggio della qualità dell'aria (dati in tempo reale)

operative by the first half of 2018. It includes the creation of a suitable workspace where both the activities of using the environmental monitoring system and that of introducing the same system to external bodies, such as Regulatory Agencies (ARPA, etc.), or any other qualified subjects may be performed.

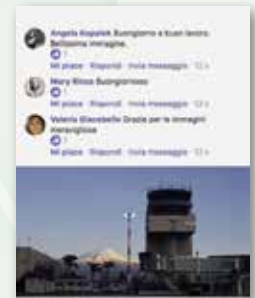
Environmental Monitoring Information Display c/o Terminal

The SAC special concern on the environmental issues has made important investments in the specific sector possible, with a particular attention to the involved sensitive receptors.

One information monitor inside the terminal allows those in transit in the airport terminal to see the monitoring activities carried out by the SAC, allowing individual passengers to view loudness traces or levels of air pollutants through an extremely friendly interface.

The monitor will show information about:

- *Ongoing Take-off/landing operations at Catania airport (real time data)*
- *Levels measured from the acoustic monitoring stations (real time data)*
- *Levels measured from the air quality monitoring stations (real time data)*



LA SICUREZZA

La SAC SpA ha focalizzato il miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori attraverso un Sistema di Gestione della Sicurezza conforme alla norma volontaria OHSAS 18001:2007.

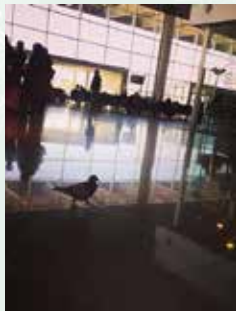
La certificazione, acquisita nel 2014 e rinnovata annualmente, nel 2017 ha visto chiudere il primo triennio con risultati ottimali.

Tale Sistema di Gestione, garantisce i massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, riducendo gli eventi incidentali al fine di salvaguardare la salute e la sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali.

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.F., 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.



SAFETY

Improvements in the workers' safety and health were managed by SAC through Safety Management System in compliance with the voluntary norm OHSAS 18001: 2007.

The certification was obtained in 2014 and was renewed on an annual basis. In 2017 the first triennium closed successfully and with excellent results.

Such a Management System guarantees the maximum safety levels in all airport operations, decreases accidents and protects all passengers, staff and airport users safety.

SAC handles all the activities related to occupational health and safety, training of workers in the field of safety and health, comprehensively ensuring 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 Administration, etc.)

The Prevention and Protection Service provides a recurring review of the assumed commitments so

that they may suit more and more the organizational development of the airport reality.

L'ENERGIA

La SAC ha fornito per il biennio 2017-2019 tre prioritarie linee di intervento, le quali hanno tra i principali obiettivi quello di:

- migliorare la **qualità dei dati disponibili** e conseguentemente la possibilità di individuare con precisione i principali centri di consumo e le relative inefficienze;
- ridurre i consumi energetici per una parte degli impianti di **illuminazione esterna**;
- individuare delle diverse strategie di **illuminazione d'interni**, abbandonando l'attuale adozione di fonte di illuminazione principalmente indiretta nella nuova aerostazione.

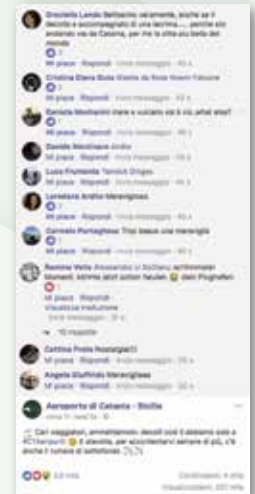
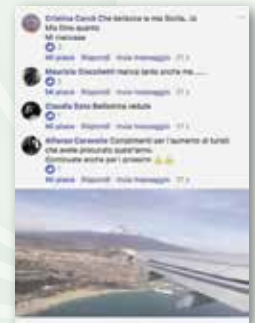


ENERGY

SAC has provided three priority lines of action for the biennium 2017-2019, mainly focused on:

- improving the **quality of the available data** and, consequently, the possibility to accurately identify the main sources of consumption and the related inefficiencies;*
- reducing the energy consumption for a part of the **outdoor lighting systems**;*
- identifying different strategies for **interior lighting**, giving up the present mainly indirect lighting source in the new Air Terminal.*

The lines of intervention may be summarized in the following points:



Le linee di intervento possono riassumersi nei seguenti punti:

- studio illuminotecnico nuova aerostazione interna
- riqualificazione sistema di illuminazione perimetrale
- building management system

Durante il 2017 al fine di conseguire la certificazione energetica, partendo dal riesame dei lavori precedentemente eseguiti, sono stati analizzati i consumi specifici degli immobili di maggior interesse, individuando, per ognuno di essi, un determinato consumo energetico.

Tale lavoro è stato possibile anche effettuando diversi sopralluoghi di verifica.

Tutta la nuova aerostazione è dotata di un sistema di misurazione della Siemens che permette di acquisire dati sui principali quadri e sottoquadri elettrici presenti.

Il sistema non consentiva un'acquisizione del dato automaticamente, demandando l'acquisizione dei dati alla lettura di un operatore, esponendo gli operatori ad errori di trascrizione, rendendo incerta la correttezza del dato;

La criticità sulla registrazione del dato è stata superata grazie ad un'implementazione del software di gestione del sistema di monitoraggio, consentendo l'elaborazione di un foglio di calcolo e fornendoci i dati dei quadri più rilevanti.

Effettuato l'intervento sul sistema di controllo da remoto, il monitoraggio dei consumi elettrici viene realizzato su base mensile attraverso le letture dei misuratori attualmente installati nell'aerostazione e gestiti dal software.

Il secondo aspetto evidenziato mostra come sul software di gestione delle misure non siano stati inseriti i rapporti di trasformazione dei trasformatori amperometrici di alcuni multimetri.

Per queste criticità si è avviata nel mese di maggio-giugno-luglio 2017 una ricognizione di tutti i multimetri sul campo, individuando i coefficienti di trasformazione.

Nel 2017 è stato effettuato un intervento che ha

- A study on the lighting system inside the new Air Terminal
- A redevelopment of the outside lighting system
- Building Management System

During the year 2017, in order to achieve the Energy Certification and starting from the review of the previously performed works, the specific consumption in the mostly concerned buildings were analysed by identifying a certain energy consumption for each of them.

This work was also made possible by several on-the-spot inspections.

The entire new air terminal is equipped with a measuring system by Siemens that allows to acquire data on the main existing electrical switchboards and distribution boards.

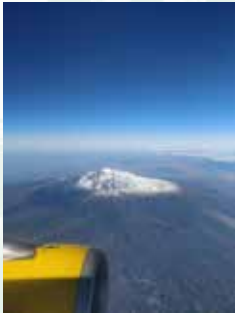
The system did not allow an automatic acquisition of the data, assigned it to an operator who had to read them "manually". In this way, operators were exposed to transcription errors, thus making the correctness of the data uncertain;

The problems related to the recording of the data has been overcome thanks to the implementation of the monitoring system management software, that allows for the processing of a spreadsheet and thus provides us with data relevant to the most important switchboards.

After the intervention on the remote control system, the monitoring of electricity consumption is carried out on a monthly basis through the readings of the meters currently installed inside the terminal and managed by software.

The second aspect shows that the transformation ratios of the current amperometric transformers of some multimeters have not been included in the measurement management software.

For the above critical issues, in the months of May-June-July 2017, all existing multimeters were surveyed and the transformation coefficients were



consentito di avere valori perfettamente coincidenti e la criticità relativa ai coefficienti di trasformazione è stata superata.

Nel 2017 elaborando i dati relativi alle utenze presenti in aeroporto e procedendo alla stima dei consumi, anche in base alle letture effettuate sui multimetri esistenti, è stato eseguito un modello energetico che ha consentito di individuare i consumi ed identificare di conseguenza gli usi più significativi (USE).

Per ovviare al problema di mancanza di contatori per il consumo di energia elettrica relativa all'illuminazione, è stato effettuato, sempre nel 2017, un intervento che permetta di misurare le ore di accensione e, di conseguenza, validare i consumi più significativi dell'illuminazione pur senza disporre di misuratori di energia elettrica dedicati. Proprio perché gli obiettivi e i traguardi di miglioramento della prestazione energetica devono essere raggiunti attraverso l'azione consapevole di tutto il personale sono state realizzate, a febbraio e a ottobre del 2017, campagne formative ed informative che hanno indicato una virtuosa gestione delle risorse, puntando l'attenzione sull'opportuna scelta dei prodotti e delle attrezzature energeticamente efficienti. Nella giornata di formazione del 4 ottobre ampio spazio è stato dedicato alle influenze relative agli acquisti al fine di raggiungere un'adeguata consapevolezza in merito a prodotti, attrezzature e servizi che possono avere un impatto significativo sulla prestazione energetica dell'organizzazione.

A fine luglio abbiamo ottenuto la certificazione energetica ISO 50001.



recognized.

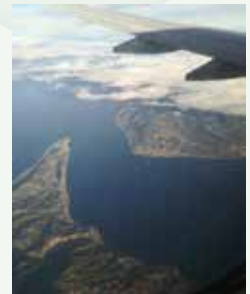
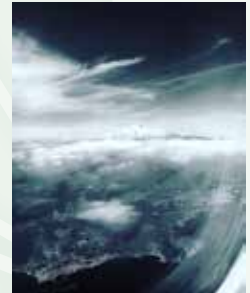
In 2017 some works were carried out that have allowed us to obtain perfectly matching values and to overcome all critical issues relating to the transformation coefficients.

In 2017 the data related to the actual presence of users in the airport were processed and the energy consumption assessed according to the readings from the existing multimeters; then an energy model was carried out which has allowed us to identify the consumption and consequently detect the most significant uses (USE).

To solve the problem of the lack of meters for electricity consumption related to lighting, again in 2017 an intervention was carried out that allows to measure the hours of lighting and, therefore, validate the most significant consumption of electricity also without dedicated electrical energy meters.

Just because the objectives and targets for improving the energy performance are to be achieved through the conscious action of all staff, in February and October 2017, training and information campaigns were launched that showed a good management of resources, focusing on the appropriate choice of energy-efficient products and equipment. On the training day of October 4th, ample space was dedicated to the influences related to purchasing in order to reach an adequate awareness of products, equipment and services that are likely to have a significant impact on the energy performance of the organization.

At the end of July, we obtained the energy certification ISO 50001.



TRAFFICO E DESTINAZIONI – 2017

L'anno 2017 è stato un periodo di forte crescita manifestatasi già dal mese di gennaio con un importante incremento di passeggeri pari al 20,35% e confermata in tutto il primo semestre che registra un incremento del 17,41% in termini di passeggeri e del 13.00% in termini di movimenti. Tale incremento è ben superiore alla media nazionale che pari all'8,00% di passeggeri e 6,00% di movimenti. Il secondo semestre conferma tale crescita anche se in misura leggermente inferiore.

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 tale crescita è anche dovuta 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 dettagliata dei fattori che hanno favorito l'incremento di traffico dell'anno 2017:

- Nuovo collegamento annuale per Amsterdam da parte del Vettore KLM con 2 frequenze settimanali e volo giornaliero nella peak season estiva e 1 frequenza settimanale durante la winter;
- Nuovo collegamento annuale da Catania a Sofia e Katowice da parte del Vettore Wizzair con 2 frequenze settimanali;
- Inaugurazione dall'inizio della summer della nuova rotta annuale per Casablanca da parte del Vettore Air Arabia Maroc, con 2 frequenze settimanali durante la summer e 1 frequenza settimanale durante la winter;
- Nuovo volo annuale dal 27 aprile per Mosca DME da parte del Vettore S7 Airlines, con 3 frequenze settimanali durante la summer, 5/7 nella peak season e 2/7 nella stagione winter;
- Nuovo volo annuale Catania/Francoforte dalla winter 2017 da parte del Vettore Lufthansa con 2 frequenze settimanali.
- Nuovo volo annuale per Cagliari dalla summer da parte del Vettore Ryanair con 4 frequenze

TRAFFIC AND DESTINATIONS – 2017

Since January 2017 the air traffic has strongly grown in our airport; in this month there was a significant increase of 20,35% in the number of passengers. These figures were confirmed during the whole first semester, when we observed an increase of 17,41% for passengers and 13.00% in terms of operations. Such increase is far higher than the national average, equal to 8,00% when referring to passengers and 6,00% in terms of activities.

The above growth trend is steady, although slightly lower, in the second semester.

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 the year 2017 :

- *A new annual route to Amsterdam, with 2 weekly flights operated by the carrier KLM , one daily flight in the summer peak season, one weekly flight in winter;*
- *A new annual route from Catania to Sofia and Katowice operated by the carrier Wizzair with two weekly flights;*
- *Inauguration of the new annual route to Casablanca starting from the beginning of summer by the carrier Air Arabia Maroc, with 2 weekly flights in summer and 1 weekly flight in winter;*
- *Starting from April 27th, the new annual route to Moscow DME by the carrier S7 Airlines, with 3 weekly flights in summer, 5 weekly flight in peak season and 2 weekly flights in winter season;*
- *New annual route Catania/Frankfurt by the carrier Lufthansa starting from winter 2017 with 2 weekly flights;*
- *New annual route to Cagliari by the carrier Rya-*



settimanali e da settembre 2017 per Francoforte con 4 frequenze settimanali. Inoltre dalla summer incremento da 2 a 6 frequenze settimanali sulla rotta Catania/Berlino SXF;

- Nuovo rotta Catania/Riga da maggio a settembre con 1 frequenza settimanale operata dal Vettore Air Baltic;

- Nuovo volo settimanale della Compagnia Aerea Ural Airlines da fine maggio a ottobre per Ekaterinburg;

- Nuovo volo Catania/Napoli annuale del Vettore Volotea dalla summer con 4 frequenze settimanali;
- Nuovo volo giornaliero Catania/Bologna e Catania/Verona e Venezia e aumento delle frequenze sul Catania/Napoli oltre al volo internazionale settimanale Catania/San Pietroburgo, da giugno a settembre, da parte del Vettore Alitalia;

- Nuovo collegamento annuale per Pescara da parte della Compagnia Aerea Mistral Air con 2 frequenze settimanali da metà giugno;
- Anticipo dell'operativo ad aprile da parte del Vettore Aegean e utilizzo di aeromobili più grandi (Airbus 320) rispetto alla summer precedente;

- Incremento delle frequenze della Compagnia Aerea Air Malta;
- Aumento delle frequenze sui voli per Bucarest, Torino e Bacau da parte del Vettore Blue Air;

- Aumento da 1 a 3 frequenze settimanali sulla rotta Catania/Oslo da parte della Compagnia Aerea Norwegian Air Shuttle.

BUDGET TRAFFICO 2018

Malgrado il forte aumento del traffico di movimenti e passeggeri dell'anno 2017 e nonostante l'ulteriore incremento previsto per il 2018, alcune voci di ricavi subiranno delle flessioni dal momento che fin dal 20 novembre 2017 sono entrate in vigore le nuove tariffe del Contratto di programma (Accordo tra il Gestore aeroportuale SAC ed ENAC), che sono più basse delle precedenti. Tale ribasso impatterà anche sui ricavi degli operatori Petrolieri malgrado il già citato aumento previsto del traffico.

nair starting from summer with 4 weekly flights and from September 2017 to Frankfurt with 4 weekly flights. Moreover, from summer there will be an increase from 2 to 6 weekly flights on the route Catania/Berlin SXF;

- *New connection Catania/Riga from May to September with 1 weekly flight operated by the carrier Air Baltic;*
- *New weekly flight to Ekaterinburg operated by the carrier Ural Airlines from the end of May to October;*

- *New annual flight Catania/Napoli by the carrier Volotea from summer with 4 weekly flight;*
- *New daily flight Catania/Bologna, Catania/Verona and Catania/Venice; increase in the frequency of flights to Naples besides the weekly international flight Catania/St.Peterburg from June to September operated by the carrier Alitalia;*

- *New annual route to Pescara by the carrier Mistral with 2 weekly flights starting from June;*
- *Early operation starting from April by the carrier Aegean and use of larger aircrafts (Airbus 320) compared to the previous summer;*

- *Increase in the flight operation by the carrier Air Malta;*
- *Increase in the Blue Air flights to Bucarest, Turin and Bacau;*

- *Increase of the weekly flights from 1 to 3 on the route Catania/Oslo by the Airline Norwegian*

TRAFFIC BUDGET 2018

In spite of the strong increase in traffic movements and passengers in the year 2017, and despite the further increase expected in 2018, some revenues items will decline as already since November 20, 2017 the new rates of the Program Contract (the Agreement between the airport Operator SAC and ENAC) have entered into force, and they are lower than the previous ones. The reduction will impact also the revenues of the oil tycoons, despite the aforementioned anticipated increase in the air traffic.



Premesso quanto sopra e alla luce dello sviluppo dei rapporti commerciali con i Vettori di riferimento, per il 2018 si prevede un incremento del traffico dell'1,5% in termini di movimenti e passeggeri. Dai dati dello schedulato ed alla luce dei ripetuti incontri avuti con i Vettori interessati si evidenziano le seguenti novità:

Apertura da parte del Vettore Volotea della nuova rotta stagionale per Tolosa con 1 frequenza settimanale e 2 nella peak season;

Night-stop di un aereo della Compagnia Aerea EasyJet con incremento di una frequenza giornaliera sul Catania/Malpensa e apertura da fine aprile 2018 di 1 nuova rotta internazionale stagionale con 3 frequenze settimanali e di 1 nuova rotta internazionale stagionale con 2 frequenze settimanali da giugno 2018, oltre all'apertura di una nuova rotta annuale nazionale con frequenza giornaliera e bigiornaliera nella peak season a partire dalla summer 2018;

Nuovo volo della Compagnia Aerea Lufthansa per Francoforte con 2 frequenze settimanali;

Aumento da 2 a 3 frequenze settimanali da parte del Vettore Air Arabia Maroc sul Catania/Casablanca.

Incremento di una frequenza settimanale sul volo Catania/Francoforte da parte del Vettore Ryanair che passa pertanto da 4 a 5 frequenze settimanali; Apertura della nuova rotta stagionale per Nantes da parte del Vettore Transavia France.

Incremento di frequenze da parte del Vettore Arkia sulla rotta per Tel Aviv che opererà con 2-3 frequenze settimanali da giugno ad ottobre.

Nel secondo semestre dell'anno 2018 assumiamo una contrazione del 30% del traffico dei Vettori Alitalia ed Air Berlin a causa della crisi economico-finanziaria e l'incertezza sul loro futuro aziendale.

Tenuto conto, per concludere, di quanto la SAC si è impegnata a garantire in termini di movimenti, passeggeri e tonnellaggio, abbiamo ipotizzato per il prossimo anno un trend di crescita, a fine anno, positivo.

Based on the above, and in light of the development of commercial relations with the Carriers of reference, a traffic increase of 1.5% in terms of movements and passengers is expected for the year 2018.

From the data of the schedule and in the light of the repeated meetings with the concerned Carriers, we highlight the following new features:

Opening of the new seasonal route to Toulouse by the carrier Volotea with 1 weekly flight and 2 during peak season;

The Night-stop of one aircraft by the Airline EasyJet that will increase the daily frequency of the Catania/Malpensa flight and opening from the end of April 2018 of a new international seasonal route with 3 weekly flights and of 1 new international seasonal route with 2 weekly flights from June 2018, besides the opening of a new annual domestic route with 1 or 2 daily flights during the peak season, starting from summer 2018;

New connection to Frankfurt, operated by Lufthansa Airline with 2 weekly flights;

Increase from 2 to 3 weekly flights Catania/Casablanca by the carrier Air Arabia Maroc;

Addition of 1 weekly flight Catania/Frankfurt by the carrier Ryanair which moves from 4 to 5 weekly flights;

Opening of the new seasonal route to Nantes operated by The carrier Transavia France;

Increase in the flights operated by the carrier Arkia on the route to Tel Aviv, 2-3 weekly flights from June to October;

We assume a 30% decline in the traffic of the carriers Alitalia and Air Berlin in the second semester 2018 because of the economic and financial crisis and the uncertainty about their future.

In conclusion, taking into account to which extent SAC has committed itself to guarantee in terms of movements, passengers and tonnage, we expect a positive growth trend at the end of next year.





LA QUALITÀ

La Politica della Qualità mira ad assicurare servizi efficienti ed affidabili proponendo all'utenza assistenza diretta e personalizzata tramite il progetto "Aeroporto Amico" che focalizza il proprio centro sul passeggero accogliendolo e realizzandone le esigenze.

La Carta dei Servizi 2018 rappresenta l'impegno concreto della SAC Gestore di concerto con il Servizio Qualità, al fine di mantenere e garantire a tutti i passeggeri livelli di qualità dei servizi offerti, nell'ambito del proprio sistema di gestione ed in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti; 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.

La Carta dei Servizi è un documento predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e la partecipazione dei soggetti fornitori di servizi pubblici, reso esecutivo dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998. Tale documento costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei Servizi Pubblici" del settore trasporti, in attuazione dell'art.2, comma 1 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge l'11 luglio 1995, n.273, Gazzetta Ufficiale n.160.

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania rispetta gli standard dei gestori aeroportuali, come richiesto da Enac (Ente Nazionale Aviazione Civile).

Essa interpreta appieno la mission del Gestore aeroportuale impegnato in un mercato del trasporto sempre più competitivo ed esigente e volto all'attuazione di una politica tesa al miglioramento continuo.

Il Servizio Qualità è inoltre giornalmente impegnato nella rilevazione e nel monitoraggio dei servizi di

QUALITY

Our Quality Policy is concerned with providing reliable and efficient services by offering the users direct and tailored assistance through the "Aeroporto Amico" (Friendly Airport) project, focusing on passengers first by welcoming and realizing their needs.

The 2018 Service Standards Guide represents the solid commitment by SAC Management in agreement with the Quality Services to guarantee and keep the quality standards of the services offered to all passengers both within our management system and in compliance with the general reference framework law provided by the Transportation Service Standards; still 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.

The Service Standards Guide is a document arranged by the Department of Public Function of the Presidency of the Council of Ministers, in agreement with the Ministry of Transport and the participation of the public services providers, made executive by the Decree of the President of the Council of Ministers of 30 December 1998. This document constitutes the general scheme of reference for the preparation of the "Public Services Chart" in the transportation field, in implementation of art.2, paragraph 1 of the decree law of 12 may 1995, n. 163, converted into law 11 July 1995, n.273, Gazzetta Ufficiale no.160.

The Service Standards Guide of the Catania Fontanarossa Airport complies with the standards of the airport operators, as required by Enac (Italian Civil Aviation Authority).

It fully represents the mission of the airport Management engaged in an increasingly competitive and demanding transport market and is aimed at the implementation of a policy of continuous improvement.

Moreover, the Quality Service is daily involved in the detection and monitoring of the airport



scalo, con lo scopo di saggiare la soddisfazione dei passeggeri. I controlli si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 1.748.848 di rilevazioni oggettive effettuate nel corso del 2017.

Le rilevazioni effettuate sono sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo.

Per ciò che concerne le analisi di tipo quantitativo, tra esse si annoverano quelle riguardanti le misurazioni dei tempi di attesa, ottenute mediante la misurazione diretta - monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo come ad esempio : attesa imbarco/sbarco, riconsegna bagagli, attesa ai check-in ed alle biglietterie con lo scopo precipuo di controllare e perfezionare i servizi resi al passeggero, nell'ottica del miglioramento continuo e con lo spirito di posizionare il "passeggero al centro". Le analisi di tipo qualitativo invece, comprendono il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati, definiti sondaggi di Customer Satisfaction, su un campione di passeggeri, stabilito dalla GEN06/2014 effettuati da parte della Società Ipothesi s.r.l. - Società Certificata ISO9001:2015, per indagini relative al monitoraggio della Carta dei Servizi che scandagliano la dimensione sociale del gradimento dei servizi fruiti durante l'esperienza di viaggio in aeroporto. Le rilevazioni sono state condotte prevedendo una copertura dell'arco orario operativo dello scalo, incluso le giornate di sabato e domenica, su un campione complessivo di interviste pari a 2.854 (superiori alle 2.800 interviste previste dalla normativa) suddivise in 2.492 per l'indagine CDS e 362 per PRM. A ciò si aggiungano, anche survey specifiche, attagliate sulle necessità dello scalo catanese, di recente introduzione da parte del Servizio Qualità come le verifiche di mystery client che analizzano le dimensioni afferenti l'esperienza di consumo e la percezione generale del Gestore (indagine a 360°) con lo scopo di avviare un confronto costruttivo e dinamico con tutti gli stakeholders.

services, with the purpose of testing passengers' satisfaction. The controls are expressed by the monitoring the checks on the execution of the airport services, with a total of 1.748.848 of objective data collection made in 2017.

All data are both quantitative and qualitative.

As for the quantitative analysis, they include those relevant to the measurement of the waiting times, obtained through a direct measurement - monitoring of the execution times of the Air Terminal services like queuing at the check-in and ticketing counters, with the precise aim of checking and improving the services to passengers, in a view of continuous improvement and with the wish to think of "passenger first!"

On the other hand, the qualitative data include the level of services satisfaction resulting from the administration of dedicated questionnaires, called Customer Satisfaction Surveys, on a sample of passengers fixed by the GEN06/2014 and carried out by the company Ipothesi s.r.l.- certified ISO9001:2008 for surveys on the monitoring of the Service Standards. They probe the social dimension of satisfaction for the services enjoyed during the travel experience at the airport.

All surveys were conducted by providing a coverage of the airport operating hours, including Saturdays and Sundays, on a total sample of 2.854 interviews (more than the 2,800 interviews provided by the regulations), divided into 2.492 for the CDS investigation and 362 for the PRMs. To this we need to add the specific surveys tailored to the requirements of the Catania airport. The latter were added only recently by the Quality Service; same applies to the mystery client test that analyse the dimensions related to the experience of consumption and the general perception of the Management (360° survey) with the aim of starting a constructive and dynamic exchange of views with all the stakeholders.



INDICATORI QUALITÀ

QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Catania presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la corretta misurazione della soddisfazione dei servizi erogati in Aeroporto. Questo schema, previsto dalla normativa vigente e comune a tutti gli Aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro ed esaustivo tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati. Di seguito, infatti, vengono dettagliatamente riportati i risultati raggiunti a consuntivo nel 2017 e gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2018. Gli obiettivi fissati per l'anno 2018 sono calcolati dal confronto con gli obiettivi dell'anno 2017 e stimati alla luce di una serie di fattori coerenti con le informazioni di pertinenza del Gestore tra le quali, per esempio, la rapida ed esponenziale crescita del Traffico Aereo prevista per il 2018, che solo nell'anno 2017 ha raggiunto la quota di 9.120.913 passeggeri con un aumento di quasi il 15%, nonché l'apertura del Terminal C e le innovazioni previste per l'anno in corso, tenendo conto anche del possibile margine di crescita dell'indicatore di riferimento.

The Services Standard Guide of Catania Airport includes the list of quality indicators significant for passengers and for the correct measurement of satisfaction about the services provided at the Airport. This scheme, envisaged by the legislation in force and shared by all the Italian Airports, allows a clear and exhaustive information to all airport users on the quality of the provided services. In fact, the results achieved are reported in details in the year 2017 final statement as well as the objectives that the Airport Management aims to achieve in 2018.

The objectives set for the year 2018 shall be calculated by comparison with the targets for the year 2017; they will be assessed in light of a number of factors consistent with the information pertaining to the Airport Management including, for example, the rapid and exponential growth of the Air Traffic predicted for 2018 which only in the year 2017 has reached the quota of 9.120.913 passengers (with an increase of almost 15%) as well as the opening of Terminal C and the innovations planned for the current year, also taking into account the possible margin of growth in the reference indicator.

Sicurezza del viaggio *Travel Safety*

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99%	95,5%

Sicurezza personale e patrimoniale *Passengers' and personal belongings safety*

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97%	95,1%

La previsione degli obiettivi per il 2018 ha considerato la rapida accelerazione dei movimenti passeggeri e aeromobili, anche tenendo conto dei limiti infrastrutturali imposti dall'aerostazione, sui quali, almeno nel breve periodo, è impossibile intervenire. Gli indicatori sopra riportati hanno raggiunto un risultato molto soddisfacente alla luce di una serie di interventi messi in atto

The forecast of the objectives for the year 2018 has considered the rapid acceleration of passenger and aircrafts movements, also taking into account the limits in the airport infrastructures on which it is impossible to intervene at least in the short term. The indicators above have given very satisfying results considering a series of actions implemented by the Airport Management

dal Gestore aeroportuale nel corso dell'anno 2017, tra i quali si ricordano l'aumento delle postazioni di controllo di Sicurezza da 10 a 13 varchi, con una nuova configurazione a sette gpg e l'introduzione della figura dei "Facilitatore ai varchi".

Il Gestore, nonostante la significativa crescita stimata per il 2018 e i limiti posti dall'infrastruttura, ha previsto degli obiettivi comunque migliorativi rispetto a quelli del 2017 invocando tuttavia una certa prudenza in considerazione dell'impossibilità di implementare ulteriormente gli spazi e la gestione destinati al controllo security.

during the year 2017; among them we include the increase in the Security control stations from 10 to 13 gates, with a new configuration to seven gpg, and the introduction of the new figure of "Gates Facilitator".

The Management, in spite of the significant growth estimated for the year 2018 and the constraints posed by the airport infrastructure, has provided the objectives that are anyhow better compared to those of the 2017, still with a certain caution, given the inability to implement further spaces and the security control management.

Regolarità e puntualità del servizio (e puntualità dei mezzi) Consistency and punctuality of the service (and punctuality of flights)

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Puntualità complessiva dei voli Overall timeliness of flights	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza % on time flight/ total departure flights	28,92%	30,6%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to airport responsibility	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza NO. misdirected / 1000 passengers on departure	0,88‰	0,87‰
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m Waiting time for the first luggage delivery from the block-on of the a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block on of the a/m to the delivery of the first luggage for 90% of cases	24'	24'
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m Waiting time for the last luggage delivery from the block-on of the a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block on of the a/m to the delivery of the last luggage for 90% of cases	33'	34'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block-on in 90% of the cases	2'30"	2'30"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport.	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,1%	96,2%

Per ciò che concerne gli indicatori afferenti la "Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto" anche in questo caso sono stati raggiunti nel 2017

As for the indicators concerning the "Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport", the Airport Management was able to implement and introduce

risultati positivi grazie alle azioni poste in essere dal Gestore aeroportuale come l'implementazione e l'introduzione di un nuovo sistema, più efficiente del precedente, per lo smistamento e riconsegna dei bagagli in stiva. Inoltre è stata adottata una gestione degli stand di parcheggio degli aeromobili più razionale rispetto alle esigenze del Traffico Aereo.

Anche in questo caso, il Gestore ha ritenuto opportuno non proporsi obiettivi troppo elevati giacchè, nel breve periodo, non è praticabile adottare ulteriori strumenti correttivi che impattino sull'operatività del sistema Aeroporto

a new and more efficacious system (compared to the old one) for the sorting and delivery of hold baggage. Also in this case positive results were achieved in 2017. In addition to this, a more rational management of the airplanes parking stands was adopted with regard to the Air Traffic requirements.

Here too, the Management has deemed it appropriate not to set too ambitious targets as in the short term it is impossible to use further corrective measures that may have an impact on the Airport system operations.

Pulizie e condizioni igieniche *Cleaning and Hygiene Perception*

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Toilets' cleanliness and functionality	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,5%	84%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Cleanliness level inside the Air Terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97%	92%

Comfort nella permanenza in aeroporto *Comfort perception inside the Airport*

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Availability of luggage trolleys	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,9%	91%
Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) Efficiency of transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	86,2%	93,1%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Efficiency of A/C systems	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,4%	95,4%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall comfort level inside the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97%	94,2%

Il Gestore aeroportuale ha confermato tutte le attività ed i servizi posti in essere nel 2017 e ne ha previsti di ulteriori per il 2018, al fine di garantire il miglioramento continuo del comfort generale dell'aerostazione e migliorare lo stato di pulizia delle toilettes e degli spazi comuni.

Tuttavia, la crescita esponenziale del traffico aereo ha generato una situazione di sovraccarico dei sistemi di trasferimento (scale mobili, people mover, ascensori, etc...etc...) e delle toilettes, sottoponendoli ad un'usura ed a un logoramento quotidiano, pertanto il Gestore ha pianificato un obiettivo che ha debitamente tenuto conto della situazione esistente, rendendo la previsione aderente alla realtà dello scalo Fontanarossa di Catania.

The Airport Management has confirmed all the activities and services in 2017; it has planned a few more for the year 2018, in order to ensure the continuous improvement of the overall comfort of the air terminal and improve the cleanliness of the toilets and common areas.

However, the exponential growth of air traffic has created a situation of overload of the transfer systems (escalators, people mover, elevators, etc...etc...) and of the toilets, subject to a daily wear and tear; therefore the Manager has made plans that take into due account the existing situation, and make the forecast consistent with the reality of the Catania Fontanarossa Airport.

Servizi aggiuntivi *Additional services*

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Wi-fi access inside the air terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	65,2%	65,2%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90,8%	80%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of caffès and airport opening time	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree Flight passengers arriving/departing compatible with the opening hours of caffè in the different areas	99%	99%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Adequacy of Smoking Rooms, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	NO (non presenti)	NO (non presenti)
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	SI	SI
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,8%	91,4%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti Availability/Quality/Selling Prices in caffès and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95%	85,8%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Availability of drinks/snacks vending machines, where available	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85,9%	71,5%

Per ciò che riguarda gli indicatori afferenti i Servizi Aggiuntivi erogati dall'aeroporto, il Gestore nel corso del 2017 ha effettuato una serie di interventi con la collaborazione del Servizio Marketing e Commerciale che hanno migliorato la performance rispetto agli obiettivi 2017, che nondimeno risultano mitigati dalla impossibilità di implementare e diversificare l'offerta commerciale a fronte dei limitati spazi esistenti nell'attuale Area Terminal.

For what concerns the indicators related to the Additional Services provided by the airport during the year 2017, the Management carried out a number of interventions with the collaboration of the Marketing and Business Service that have improved the performance with respect to the 2017 goals, which nevertheless are mitigated by the inability to implement and diversify the commercial offer due to the limited spaces inside the existing Terminal Area.

Informazione alla clientela *Customers Information*

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Sito web di facile consultazione e aggiornato Updated and easy-to-browse web site	% passeggeri soddisfatti	95.8%	91.1%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Efficiency of the existing Info points	% passeggeri soddisfatti	96.3%	92.5%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Ease, comprehensibility and efficacy of inside signposting	% passeggeri soddisfatti	98.2%	95.5%

Informazione alla clientela *Customers Information*

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Staff Professionalism (info points, security)	% passeggeri soddisfatti	98%	96.5%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) Overall efficiency and accessibility of the information services to the public (monitors, announcements, signpostings, etc.)	% passeggeri soddisfatti	96.5%	92.2%

Il Gestore aeroportuale si è impegnato al fine di fornire al Passeggero un grado d'informazione esaustivo, chiaro ed accessibile, in linea con il concetto di miglioramento continuo e chiarezza delle informazioni. A tale fine sono stati installati 46 monitors informativi presso i banchi accettazione, 2 totem multimediali in area Partenze ed è stato consolidato il servizio Help Desk. Inoltre la SAC S.p.A. ha sviluppato un BOT ed una APP che forniscono informazioni in tempo reale sui tempi di attesa Security, lo stato del volo ed il bagaglio smarrito. Gli obiettivi hanno tenuto conto del risultato molto soddisfacente raggiunto nel 2017 e pertanto si è posto degli obiettivi raggiungibili rispetto ad una realtà aeroportuale in continua crescita.

The Airport Management commitment to provide the Passenger with a comprehensive, clear and accessible information is in line with the concept of continuous improvement and clarity of the information. To this purpose, 46 information monitors were installed at the check-in desks, 2 kiosks inside the Departures area and also the Help Desk has been consolidated. In addition, SAC S.p.A. has developed a BOT and an APP that provide real-time information on waiting times at Security, flight status and lost luggage. The objectives have taken into account the very satisfying result achieved in 2017, and therefore targets were set that can be achieved following a continuously growing airport reality.

Servizi sportello/varco *Counters/Checkpoints Services*

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sul servizio biglietteria Ticketing Service	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,5%	88,8%
Tempo di attesa al check-in Actual Waiting time at check-in counters	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time for the 90% of the cases	12'30"	13'20"
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at the check-in counters	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,9%	91,5%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at the security checkpoints	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time for the 90% of the cases	7'49"	8'55"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at the passport control counter	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	84%	84%

Gli indicatori relativi alla puntualità dei servizi evidenziano il pieno raggiungimento degli obiettivi fissati per l'anno 2017, grazie ad una serie di azioni intraprese dal Gestore nel corso dell'anno precedente tra le quali si citano l'Implementazione del numero dei check-in desk e dei varchi security, l'allocazione razionale delle biglietterie, l'ottimizzazione della gestione delle risorse fisse (check-in desk, nastri bagagli, fingers e gates).

Tutti gli interventi e le azioni poste in essere nel 2017 comunque, non saranno ripetibili nel 2018, poiché non è possibile ottimizzare ulteriormente gli spazi ed il numero di risorse fisse destinate al controllo Security e Terminal.

The indicators related to the timeliness of the services show the full achievement of the objectives set for the year 2017, thanks to a series of actions undertaken by the Management in the course of the previous year, including the Implementation of the number of check-in desks and security gates, the rational allocation of the ticketing offices, the optimization of the management of fixed resources (check-in desk, tapes, luggage, fingers, and gates). However, all of the measures and actions implemented in 2017 will not be repeatable in 2018, because it is impossible to further optimize the spaces and the number of fixed resources devoted to the Security monitoring, and to the air Terminal.

Integrazione modale Modal integration

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Ease, comprehensibility and efficacy of outside signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,8%	87,2%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Adequacy of City/Airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90,2%	84,5%

Il Gestore ha previsto degli obiettivi per il 2018 che sono stati migliorati rispetto alla performance del 2017 ma che tengono conto anche in questo caso della crescita esponenziale del traffico e dei limitati spazi infrastrutturali destinati alla viabilità ed all'utenza. Al fine di migliorare gli indicatori di performance e accogliere in maniera adeguata e funzionale un numero di passeggeri in continua crescita, SAC ed ENAC hanno formalizzato un Contratto di Programma con cui si è dato il via al piano di investimenti infrastrutturali per il quadriennio 2017-2020 del valore di 95 milioni di euro; tra questi i lavori di conversione del centro polifunzionale agroalimentare e turistico "Norma" in "Terminal C" dedicato alle partenze e l'adeguamento del vecchio terminal Morandi. Ciò consentirà finalmente di aumentare gli spazi e le aree destinati all'utenza, superando i limiti finora esistenti.

The Management's targets for the year 2018 have been improved compared to the 2017 performance; also in this case, however, the exponential growth in air traffic and limited spaces inside the infrastructure for what concerns the road system and the users were taken into account.

In order to improve the performance indicators and accommodate a continuously growing number of passengers in an appropriate and functional manner, SAC and ENAC have formalised a Program Contract by which infrastructure investments for the period 2017-2020 and of the value of 95 million euros were started; among these are the works of conversion of a multifunctional centre for agri-food and tourism "Norma" in "Terminal C" dedicated to departures, and also the adaptation of the old terminal Morandi. This will finally increase the spaces and areas available to the users, thus overcoming the previously existing limitations.



I Passeggeri PRM

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 di Catania Fontanarossa avvalendosi della cooperazione di SAC Service srl controllata SAC al 100%. Secondo la GEN02A del 19/12/2014- Applicazione del Reg. (CE) n° 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone, si definisce PRM:

“qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona”.

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;
- percorsi pedotattili e mappe tattili sono presenti in aerostazione sia al piano arrivi che al piano partenze;
- diversi punti di chiamata citofonica sia in area arrivi che in area partenze per notificare la propria



PRM Passengers

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 Fontanarossa Airport in collaboration with SAC Service s.r.l., a 100% SAC subsidiary.

According to EN02A of 19/12/2014, application of Reg.(CE) n° 1107/2006 and quality of services to people, by PRM we mean:

“any person whose mobility is reduced during transport due to any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), mental disorder or disability, or to any other cause of disability, or to age, and whose situation requires appropriate attention and adaptation of the service provided to all passengers to meet the specific needs of that person”.

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);
- podotactile paths and tactile maps inside the terminal at both the arrivals and the departures level;
- several intercom call points, both in the arrivals and in the departures area to notify their presence at the airport (see attached maps);

- A PRM support service fully compliant with

presenza in aeroporto (vedi mappe allegate);
- 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 accogliente, 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 48 ore di anticipo rispetto all'orario della partenza, inviando una mail all'indirizzo: prm@aeroporto.catania.it.

Il servizio PRM è erogato esclusivamente a titolo gratuito e può essere prenotato all'indirizzo mail prm@aeroporto.catania.it.

La SAC, nel corso del 2017, ha assistito a Catania 67.787 passeggeri a mobilità ridotta di cui circa il 29% 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 2492 passeggeri per la Sala partenze e 362 interviste utili per i PRM. I risultati confermano una soddisfazione totale dell'utenza PRM relativamente ai servizi fruiti pari a valori che si attestano tra il 98 ed il 100%.

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.

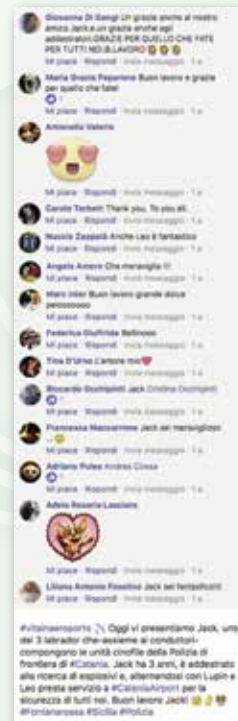
safety and timing as to make the stay in airport as pleasant as possible;

- 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 a 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 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 48 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.

During 2017 SAC has assisted in Catania 67,787 passengers with reduced mobility, and about 29% hadn't been booked at all. The quality of the PRM service is measured by a specific survey on dedicated services and accessibility to the air terminal on a sample of 2492 passengers, and 362 of them were PRMs. The results confirm a total satisfaction by the PRM users for the service they enjoyed, ranging from 98% and 100%.

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.



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: *In summary:*

Indicatore <i>Indicator</i>	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 Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	< 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
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 Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered	< 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
Per PRM arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	< 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
Per PRM arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	< 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

Efficienza dei servizi di assistenza Efficiency of the assistance services

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes for 90% of the cases	12'	11'50"
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 Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes for 90% of the cases	14'	14'
40" Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes for 90% of the cases	9'50"	9'40"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRMs without advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes for 90% of the cases	17'	17'

Sicurezza per la persona (safety) Personal Safety

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	98,4%	98,3%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of staff training	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	99,2%	99,1%

Integrazione modale Information at the Airport

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible out of the total of essential information	97,6%	97,7%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information / instructions on services in accessible format out of the total number of information / instructions	99,2%	99,1%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	95%	92,1%

Comunicazione con i passeggeri Communication with the passengers

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Number of answers given by the deadline vs. the total number of info requests received	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % prompt responses out of the total number of requests	99,5%	99,2%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of claims received compared to the total traffic of PRMs	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % complaints received out of the total RM passenger traffic	0,003%	0,003%

Comfort in aeroporto Comfort in the airport

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception about the efficacy of assistance to PRMs	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	99,3%	99,2%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. Perception about the level of accessibility/usability of the airport infrastructures: parking lots, intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	95%	93%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception about the spaces dedicated to PRMs' stops (i.e. the friendly Lounge)	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	97,8%	93,5%

Aspetti relazionali e comportamentali Relational and behavioral aspects

FATTORE DI QUALITA' QUALITY FACTOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2017 RESULT 2017	OBIETTIVO 2018 TARGET 2018
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception of the staff courtesy (info point, security, Special Care Program staff)	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	99,7%	98,6%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of the professionalism of the staff trained for Special Care to PRMs	% PRM soddisfatti % RM passengers satisfied	98,7%	98,6%



ASSISTENZA CLIENTI

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”

CUSTOMER SERVICE

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.

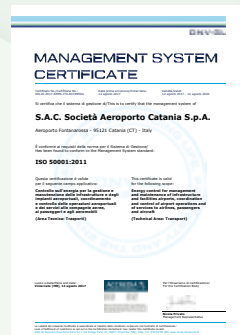
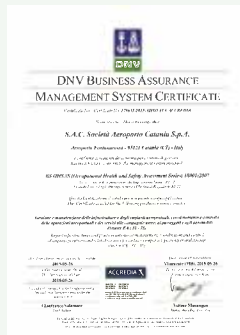
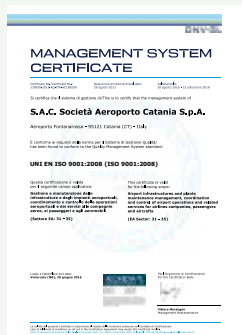
You will need to specify Your full name and contact information, in order to allow us to contact you for the due clarifications and/or responses

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”

Le nostre certificazioni





Guida ai Servizi 2018

L'Aeroporto Fontanarossa
di Catania è aperto al pubblico h24.

Guide to Services 2018

Catania Fontanarossa Airport
is open to the public 24h a day.

COME RAGGIUNGERCI

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



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

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.



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.

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 8833 - 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 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)



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 – Segesta – Interbus – Sicilbus - 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, Chiamonte 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, Pietraperzia, 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)



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, Chiamonte 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, Pietraperzia, 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 (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)

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

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)

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

Auto/By car

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

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



Dove Parcheggiare

I nostri parcheggi sono al momento 3 e sono raggiungibili comodamente a piedi. Sono due di sosta breve, P1 e P2 (ove è possibile sostare con i motoveicoli) e uno di sosta 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. 200 Stalli di cui N. 4 per disabili e 10 Car Sharing Enjoy
P4 (Sosta Lunga) N. 620 Stalli di cui N. 13 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 For Disabled People

P2 (Short-Term Parking) N. 200 Bays, 4 Of Which For Disabled People And 10 For Ar Sharing Enjoy

P4 (Long-Term Parking) N. 620 Bays, 13 Of Which 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



RENT A CAR - 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.



AP TRANSFERS S.R.L.
tel/fax +39 095 349330
+39 348 5583296
info.agtransfers@gmail.com



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



HERTZ ITALIANA S.R.L.
tel +39 095 341595
itcta51@hertz.com



HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.
tel +39 095 346769
info@holidaycarrental.it
fontanarossa@holidaycarrental.it

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.



HOLLYWOOD RENT A CAR
tel +39 095 281161
info@hollywoodct.com



ITALY CAR RENT
tel +39 095 7232932
+39 342 8750851
booking@italycarrent.com



LOCAUTO RENT - ENTERPRISE
tel +39 095 346893
catania@locauto.enter.com



NOLEGGIARE
tel +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.

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 our Airport Arrivals Terminal 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 Network

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.

Social Network

Catania Airport 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.



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



twitter.com/CTAAirport



www.instagram.com/ctaaairport/

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI / CONSUMER ASSOCIATIONS



Associazione dei consumatori Adoc
Via San Giuliano, 365 - 95100 - Catania
tel +39 095 326098 - +39 095 322202
www.adoc.catania.it - catania@adoc.it



Codaccons sede regionale
Via Passo Gravina, 10 - 95125 - Catania
tel Call Center Naz. 892007 - www.codacons.it
info@codaconsicilia.it - codaconsct@etna.it



Comitato Comunale di Catania
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
Viale Libertà 221 - 95129 - Catania
tel +39 095 2500426 - fax +39 095 2500426
Sede Regionale:
confconsumatorisicilia@hotmail.com

Sede Provinciale:
confconsumatorict@virgilio.it - www.confconsumatori.it



Federconsumatori Provinciale
Via Crociferi, 40 - 95124 - Catania
Orari: Lun - Mer - Ven 09:00-13:00
Mar - Mer 16:30-18:30
tel +39 095 7158681 - fax +39 095 7153888
federconsumatori.ct@gmail.com



CONTATTI, INFORMAZIONI UTILI E SERVIZI AEROPORTUALI

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 7239111

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

USEFUL NUMBERS AND AIRPORT SERVICES

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

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**

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

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**

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 llffcta@as-airport.it

Servizio rintraccio 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

Government agencies, shops and services in the ARRIVALS AREA:

• **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 llffcta@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 and Medical Service** – operations on a round-the-clock basis– tel. 095 346075 (08.00-20.00)/ 095 281501 (20.00-08.00)

• **Carabinieri** – tel. 095 346138

Customs (tax free – check point at the arrivals and departures lounges) – tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387

• **Guardia di Finanza** – tel. 095 349349

• **Air Health Care** – tel. +39 095 341273

Government Forestry Department – tel. +39 095



- **Carabinieri** – tel. +39 095 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. 0958833 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)
- **Parafarmacia** - tel. +39 095 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. +39 095 2167400 (all'esterno pressi R1)
- **I Dolci di Nonna Vincenza** - specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori, gelati - tel. +39 095 349388 / +39 095 7234522
- **Sfizio** – 2 punti ristoro - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè - tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **Goodbye Sicily** – edicola, giornali, libri, souvenir, gratta e vinci e ricariche telefoniche - tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **Sicilia's** – solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi - tel. +39 095 345964
- **Distributori automatici di bevande e snack** – tel. +39 081 5842058

7233068

- **Local Police** – tel. +39 095 531333 (next to P1)
- **Border Police** – tel. +39 095 7237911
- **Currency Exchange** (arrivals area) - tel. +39 095 7232186 e-mail: **italiacatania@travelex.com**
Currency Exchange (boarding area) –tel. +39 095 346401
Bank – tel.+39 095 6132733 (Arrivals area)
ATM – tel. +39 095 600111
Health (o Drug) Store – tel. 095 7233166 e-mail: **m.m.primesa@pec.it**
Luggage Wrapping Service:
SIBA – **sibasnc@arubapec.it**
Truestar Group – **legal@truestargroup.com**
Shops:
Alessi Ceramiche – tel. +39 095 7232084
Aeronautica Militare – tel. +39 095 348900
Caffè Bellini – tel. +39 095 2167400
Cafe's – food & drinks – tel. +39 095 2167400
Camomilla Italia – tel. +39 095 8811233
Snack and drinks vending machines – tel. +39 081 5842058
Duty Free – tel. +39 095 341856
Personal belongings either lost or forgotten at the airport tel. +39 095 7239400 (outside, beyond P2)
Quality Interactive Monitor (Services Standard) and Arrivals Monitor
Retail Gate(delivery of AVIH, outside, offices tower by P2)
Complaints collection box (by the Help Desk and inside the Arrivals Lounge)
Taxi Stand (Radio Taxi – tel. 0958833 e Taxi Sat Service – tel.095 6188)
PRMs intercom spot
Alibus Shuttle Stop – tel. 800018696
AMT Shuttle Stop (coneting Airport to the AMT-Fontanarossa parking area)
Collection points of luggage trolleys (€1 refundable upon return)
Intercity Bus Ticketing Offices (Terminal C side)
Intercity Bus waiting shelters (Terminal C side)



Enti di stato, esercizi commerciali e servizi AREA CHECK-IN:

- **50** banchi accettazione
- **2** nastri per i bagagli fuori misura
- **1** punto di contatto dei Tour Operators (pressi banco check-in 36)
- **1** drop off
- **13** varchi di sicurezza
- **Polizia delle Frontiere** – tel. +39 095 7237911
- **Biglietteria GH Catania** - tel. +39 095 345367 - biglietteria@ghcatania.it - orario dalle 4,30 – fino all’ultimo volo operativo assistito - Vendita: Alitalia, Air Malta, Luxair, Swiss, Misral Air, Neos, Blue Air, Brussels Airlines, Volotea, Austrian, Aegean, Swiss Air, Meridiana, Easy Jet e altre compagnie IATA.
- **Biglietteria Aviation Services** orario 05,00 - 22.00 – o comunque fino all’ultimo volo operativo assistito - 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)

Government agencies, shops and services in the check-in area:

- **50** check-in counters
- **2** conveyor belts for oversized luggage
- **1** Tour Operators’ contact point (near check-in counter 36)
- **1** drop off
- **13** security gates
- **Border Police** – tel. +39 095 7237911
GH Catania Ticketing Office - fax +39 095 345367 - biglietteria@ghcatania.it – working hours: 04:30 a.m.– up to the last operative assisted flight – Sells: Alitalia, Air Malta, Luxair, Swiss, Misral Air, Neos, Blue Air, Brussels Airlines, Volotea, Austrian, Aegean, Swiss Air, Meridiana, Easy Jet and other IATA airlines.
- **Aviation Services Ticketing Office:** working hours: 05:00 - 22.00 – or up to the last operative assisted flight anyway – Sells: Transavia, Ryanair, Vueling and Wizz Air
- **Turkish Airlines Ticketing Office:** Tel. +39 095 7232928
Summer – Winter MON – FRI 09.00 - 17.00
SAT – SUN 13.00 - 20.00
Winter MON – FRI 09.00 - 17.00
- **Complaints collection box** (opposite to check-in counter 46)
- **Monitors for check-in and flight status** (in both sides of the hall)
- **Sala Amica PRM** (near the ticketing counters) Intercom spot with temporary parking for PRM passengers
- **Collection points and taking of luggage trolleys** (€1 refundable upon return)
- **Drinks and snacks automatic vending machines** – tel. +39 081 5842058
- **Alitalia VIP Lounge**
- **Baggage plastic wrapping:**
SIBA – sibasnc@arubapec.it
Truestar Group – legal@truestargroup.com
- **Cafe’s – food & drink** – tel. +39 095 2167400
- **ATM machine** – tel. +39 095 600111
- **Sikele** – self-service restaurant and tobacconist / bookshop- tel. +39 095 0977827 (first upper level)



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)
- **Sala Amica PRM** (nei pressi dei gate 1-4)
- **SAC VIP Lounge** – tel. +39 0957239899
- **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 - 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 e shop- tel. +39 095 345964
- **Goodbye Sicily** - Tabacchi, edicola, libreria – tel. +39 095 281366

Government agencies, shops and services in the boarding area:

- **Cutoms** (tax free – arrivals and boarding areas check point) – tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387
- **Interactive quality monitor and monitor showing the gates and flights status**
- **Complaints collection boxi** (Schenghen and extra Schenghen area)
- **Sala Amica PRM** (by gates 1-4)
- **SAC VIP Lounge** – tel. +39 0957239899
- **ATM machine** – tel. +39 095 600111
- **Currency Exchange** (boarding area) – tel. +39 095 346401 - italiacatania@travelex.com
- **parapharmacy automatic dispenser**
- **Alessi Ceramiche** – ceramiche artistiche - tel. +39 095 7232084
- **Aeronautica Militare** – men fashion and accessories - tel. +39 095 348900
- **Camomilla Italia** – ladies' fashion and accessories - tel. +39 095 8811233
- **Drinks and snacks automatic vending machines** – tel. +39 081 5842058
- **Duty Free** – perfumes, spirits, gifts - tel. +39 095 341856 - 2 in area imbarchi Schengen e l'altro in Extra Schengen International boarding area
- **Fashion** – watches, jewellery and eyewear - tel. +39 095 341856
- **I Dolci di Nonna Vincenza** - artisanal confectionery specialties, cannoli, liqueurs, ice creams - tel. +39 095 349388/ +39 095 7234522
- **Sikele** – self-service restaurant and tobacconist / bookshop- tel. +39 095 0977827
- **Sicilia's** – Sicilian products only - sandwiches, rotisserie, coffee, wines, tobacco - tel. +39 095 345964
- **Goodbye Sicily** – kiosk, newspapers, books, souvenirs, scratch-offs, prepaid telephone cards - tel. +39 095 348835/ +39 095 341789





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 Sala Vip accoglie, in un ambiente elegante 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.

Gli altri nostri servizi - Terminal C

La SAC, la società che gestisce l'aeroporto di Fontanarossa, si prepara all'imminente primo step di opere infrastrutturali destinate a migliorare la funzionalità dello scalo catanese, a partire dalla realizzazione del nuovo terminal C consegna stimata per giugno 2018. Il Terminal sorgerà nell'attuale spazio di "Norma" e sarà destinato unicamente alle partenze di "voli Schengen domestici" (quelli con destinazione comunitarie). Nel progetto del terminal C sono state previste quattro postazioni check-in, quattro varchi di sicurezza e quattro gate. Il terminal - secondo le stime del progetto - potrà ospitare fino a circa 350 passeggeri l'ora stimando il transito di circa 40 mila passeggeri al mese per un totale di mezzo milione l'anno, alleggerendo il flusso e la gestione degli spazi destinati ai passeggeri del Terminal principale. Nel Terminal saranno, inoltre, realizzati due bar (uno prima dei varchi e l'altro nei pressi del gate); sono previste anche due aree commerciali (Planimetria a pag. ___).



SAC VIP LOUNGE

The SAC VIP Lounge is located inside the boarding area and may be 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.

Additional Services Terminal C

SAC, the Fontanarossa airport Managing company, is getting ready for the imminent first step of infrastructure works designed to improve the functionality of Catania airport, starting from the completion of the new terminal C with estimated delivery on June 2018. The Terminal will be built in the current space of the "Norma" and will be used exclusively for "domestic Schengen flights" (those with a European destination). The terminal C project provides for 4 check-in stations, 4 security gates and 4 gates. The terminal - according to the estimates of the project - will accommodate up to approximately 350 passengers per hour, estimating the transit of about forty-thousand passengers per month for a total of half a million a year, thus easing the flow and management of the spaces intended for the main Terminal passengers. Two cafés will be opened in the Terminal (one before the gates, and the other near the gate); there will also be two commercial areas (Map on page...).

Servizio Tax free

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.

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 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.



BAGAGLI E CONTROLLI SECURITY

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).



LUGGAGE AND SECURITY CHECKS

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)



(*) Alcune compagnie aeree richiedono che gli articoli siano inseriti dentro il bagaglio 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 accedere 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.



(*) 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

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

Carrying Liquids/Fluids

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 liquids (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 texture

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 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

PASSEGGERI E BAGAGLIO IN STIVA 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 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

PASSENGERS AND CHECKED BAGGAGE 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 explosive-

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 particolari

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 appostiti 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.

Special Luggage

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 per viaggiare

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:

•Travel Documents

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 of 28 December 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 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 modifica-*



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 esempio, 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.

tions (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 recognized 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 the 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 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

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 (cosidetto 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 docu-



MINORS

All minors aged 0-18 will 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



mento 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.

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.

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.

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 location 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 accompanying 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

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 richiedo-

WARNING

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



no 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.viaggiareisicuri.it del Ministero degli Affari Esteri ed il sito www.poliziadistato.it

Viaggio per gli USA

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

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.viaggiareisicuri.it and also the web site www.poliziadistato.it

Traveling to USA

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



Animali al seguito

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 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

TRAVELING WITH ANIMALS

Pets Allowed *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

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.)



La Carta dei Diritti del Passeggero

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

Passenger Charter of Rightso

ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Italian Civil Aviation Authority), 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



- 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.

- *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*



Domande Frequenti (FAQ)

SEZIONE PARCHEGGI

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 (€15) 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 15 minuti (P1 e P2) e 10 minuti (P4).

Se lascio l'auto (per più di 12 ore P1 e 24 ore il P2) nei parcheggi a sosta breve cosa succede?

Sarà addebitata una penale pari a € 30 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 15 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

SEZIONE CONTROLLI SECURITY

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



FAQ

How do I know if any parking space is available inside 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



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; mascara ed ogni altro prodotto di analoga consistenza. Consultare il sito all'indirizzo www.aeroporto.catania.it per maggiori informazioni.

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 presentando la prescrizione medica.

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 sughì, creme alimentari e ricotta in un contenitore?

No, non è possibile trasportare creme alimentari, sughì e ricotta o prodotti similari, 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.

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.

Quali sono gli articoli proibiti?

Non sono ammesse a bordo armi improprie



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 texture.

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.

Am I entitled to reserved spaces inside the airport car parks?

At the moment we have 3 car parks at walking distance from the air terminal. P1 and P2 are for short-term parking while P4 is for long-term parking.

Our parking lots have several stalls reserved to persons with disabilities.



(ad es. forbici, coltelli, limette, ombrelli a punta metallica) di qualsiasi misura. Nel bagaglio è vietato trasportare qualsiasi tipo di arma da sparo o da taglio, esplosivi e munizioni, a meno che siano accompagnate da un regolare permesso rilasciato dalle autorità competenti.

Per maggiori informazioni: http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html

SEZIONE SERVIZI IN AEROPORTO

Esiste un deposito bagagli?

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

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

No, in aeroporto non è possibile acquistarne.

Come posso usufruire del servizio Fast track?

La informiamo che è possibile usufruire del Varco Prioritario sia acquistando un ticket di viaggio con speciali tariffe con determinate Compagnie Aeree, sia per mezzo dell'App U-FIRST, sia

(ad es. forbici, coltelli, limette, ombrelli a punta metallica) di qualsiasi misura. Nel bagaglio è vietato trasportare qualsiasi tipo di arma da sparo o da taglio, esplosivi e munizioni, a meno che siano accompagnate da un regolare permesso rilasciato dalle autorità competenti.

Per maggiori informazioni: http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html

SEZIONE SERVIZI IN AEROPORTO

Esiste un deposito bagagli?

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

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

No, in aeroporto non è possibile acquistarne.

Come posso usufruire del servizio Fast track?

La informiamo che è possibile usufruire del Varco Prioritario sia acquistando un ticket di viaggio con speciali tariffe con determinate Compagnie Aeree, sia per mezzo dell'App U-FIRST, sia



acquistando la Vip Card SAC.

Come posso acquistare la Vip Card SAC e cosa offre?

Per conoscere costi e modalità contattare i seguenti recapiti:

Telefono +39 0957239899

viplounge@aeroporto.catania.it

Offre la possibilità di accedere alla SAC VIP Lounge che si trova in Sala Imbarchi con accesso di fronte le uscite di imbarco 5 e 6 (Il personale SAC accoglie, in un ambiente 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 gratuito, il fax e la fotocopiatrice, la TV, i quotidiani nazionali e locali ed è presente anche un angolo ristoro) e di accedere 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.

Come posso raggiungere l'aeroporto di Catania?

Lo scalo è facilmente raggiungibile in pullman, in auto o taxi. Consulta la sezione <http://www.aeroporto.catania.it/aeroporto/prima-di-partire/arrivare-in-aeroporto/>, per conoscere i dettagli utili.

Come posso raggiungere il centro di Catania con l'autobus?

È previsto un servizio di collegamento con il centro di Catania effettuato con l'Alibus Shuttle, ogni venti minuti dalle ore 04:40



acquistando la Vip Card SAC.

Come posso acquistare la Vip Card SAC e cosa offre?

Per conoscere costi e modalità contattare i seguenti recapiti:

Telefono +39 0957239899

viplounge@aeroporto.catania.it

Offre la possibilità di accedere alla SAC VIP Lounge che si trova in Sala Imbarchi con accesso di fronte le uscite di imbarco 5 e 6 (Il personale SAC accoglie, in un ambiente 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 gratuito, il fax e la fotocopiatrice, la TV, i quotidiani nazionali e locali ed è presente anche un angolo ristoro) e di accedere 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.

Come posso raggiungere l'aeroporto di Catania?

Lo scalo è facilmente raggiungibile in pullman, in auto o taxi. Consulta la sezione <http://www.aeroporto.catania.it/aeroporto/prima-di-partire/arrivare-in-aeroporto/>, per conoscere i dettagli utili.

Come posso raggiungere il centro di Catania con l'autobus?

È previsto un servizio di collegamento con il centro di Catania effettuato con l'Alibus Shuttle, ogni venti minuti dalle ore 04:40



alle ore 24:00. La tariffa è di €4.

Dove posso chiedere informazioni in aeroporto?

In aeroporto, area arrivi, sono disponibili: un Help Desk presidiato da operatori Sac Service; un Info Point presieduto da operatori del Comune di Catania. È, inoltre, attivo un totem multimediale interattivo (touch screen) con al suo interno la Carta dei Servizi ed uno per le informazioni turistiche gestito dai comuni di Catania e Siracusa.

Quali documenti sono necessari per il viaggio?

Al check-in occorre presentare al personale delle società di handling o della compagnia aerea, il biglietto e un documento - passaporto o carta d'identità - in corso di validità. Bisogna accertarsi, inoltre, che il Paese in cui ci si reca non richieda vaccinazioni particolari o il visto di ingresso.

Se perdo o dimentico un oggetto a bordo dell'aereo, a chi devo rivolgermi?

Occorre rivolgersi all'ufficio Lost&Found di Catania: tel. +39 095 7239630 e-mail lffcta@as-airport.it.

Se perdo o dimentico un oggetto in aeroporto, a chi devo rivolgermi?

Nell'immediato smarrimento occorre rivolgersi all'ufficio oggetti smarriti tel. +39 095 7239352 e-mail ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Se dopo diversi giorni occorre rivolgersi all'ufficio merci tel. +39 095 7239400.

Se perdo un bagaglio, a chi devo rivolgermi?

Occorre rivolgersi all'ufficio Lost&Found di Catania: tel. +39 095 7239630 e-mail lffcta@as-airport.it oppure chiamare il numero del rintraccio automatico per conoscere lo status della pratica al numero tel. +39 095 723180.

Quando posso ritirare il bagaglio smarrito?

Dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00 presso lo sportello Lost&Found piano arrivi (pressi banca).

Come ci si collega alla rete WiFi in aeroporto?

All'aeroporto di Catania è a disposizione dei passeggeri la rete senza fili in tecnologia Wi-Fi, Mandarin, per collegarsi è suffi-

alle ore 24:00. La tariffa è di €4.

Dove posso chiedere informazioni in aeroporto?

In aeroporto, area arrivi, sono disponibili: un Help Desk presidiato da operatori Sac Service; un Info Point presieduto da operatori del Comune di Catania. È, inoltre, attivo un totem multimediale interattivo (touch screen) con al suo interno la Carta dei Servizi ed uno per le informazioni turistiche gestito dai comuni di Catania e Siracusa.

Quali documenti sono necessari per il viaggio?

Al check-in occorre presentare al personale delle società di handling o della compagnia aerea, il biglietto e un documento - passaporto o carta d'identità - in corso di validità. Bisogna accertarsi, inoltre, che il Paese in cui ci si reca non richieda vaccinazioni particolari o il visto di ingresso.

Se perdo o dimentico un oggetto a bordo dell'aereo, a chi devo rivolgermi?

Occorre rivolgersi all'ufficio Lost&Found di Catania: tel. +39 095 7239630 e-mail lffcta@as-airport.it.

Se perdo o dimentico un oggetto in aeroporto, a chi devo rivolgermi?

Nell'immediato smarrimento occorre rivolgersi all'ufficio oggetti smarriti tel. +39 095 7239352 e-mail ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Se dopo diversi giorni occorre rivolgersi all'ufficio merci tel. +39 095 7239400.

Se perdo un bagaglio, a chi devo rivolgermi?

Occorre rivolgersi all'ufficio Lost&Found di Catania: tel. +39 095 7239630 e-mail lffcta@as-airport.it oppure chiamare il numero del rintraccio automatico per conoscere lo status della pratica al numero tel. +39 095 723180.

Quando posso ritirare il bagaglio smarrito?

Dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00 presso lo sportello Lost&Found piano arrivi (pressi banca).

Come ci si collega alla rete WiFi in aeroporto?

All'aeroporto di Catania è a disposizione dei passeggeri la rete senza fili in tecnologia Wi-Fi, Mandarin, per collegarsi è suffi-



ciente accendere il proprio personal computer, tablet o telefono ed attendere che appaia la pagina di connessione. A quel punto basterà seguire le indicazioni. E' possibile navigare in Internet o scaricare la posta comodamente seduti in attesa del volo poiché l'implementazione della tecnologia Wi-Fi garantisce un utilizzo di tipo plug&play dei servizi wireless, cioè facile ed immediato.

Quali sono gli orari di apertura/chiusura del Terminal?

Il Terminal Partenze è aperto h24.

Dove si trova l'area Partenze?

L'area Partenze si trova al primo piano del Terminal sia check-in che controlli security che gate d'imbarco.

Posso fare il web check-in anche se ho il bagaglio?

È possibile effettuare il web il check-in e consegnare il bagaglio da stiva al banco corrispondente al volo.

Perché non è possibile fare il web check-in con qualsiasi compagnia aerea nel Vs aeroporto?

La scelta dipende dalla compagnia aerea, consulta sempre i riferimenti online della compagnia aerea con cui stai viaggiando.

Quali sono gli orari e i prezzi dei voli in partenza da Catania?

Orari e prezzi dipendono dalle compagnie aeree; possono essere consultati nei siti ufficiali delle compagnie.

Dove si trovano gli sportelli cambio valute e dogana?

Il cambio valuta si trova al piano terra arrivi e presso l'area imbarchi.

La dogana si trova al piano terra -arrivi.

Dove si trova il Tax Free?

L'Ufficio Tax Free si trova sia in area arrivi che in area partenze.

Come posso usufruire del servizio Tax Free?

Per un bene che si vuole inviare con il bagaglio da stiva il passeggero deve presentarsi almeno 2 ore prima della partenza munito di carta di imbarco, beni acquistati, scontrino fiscale ed il modulo Tax Free all'ufficio doganale situato al piano arrivi. Per un bene che si vuole trasportare con il bagaglio a mano il passeggero deve presentarsi almeno 2 ore prima della partenza munito di

ciente accendere il proprio personal computer, tablet o telefono ed attendere che appaia la pagina di connessione. A quel punto basterà seguire le indicazioni. E' possibile navigare in Internet o scaricare la posta comodamente seduti in attesa del volo poiché l'implementazione della tecnologia Wi-Fi garantisce un utilizzo di tipo plug&play dei servizi wireless, cioè facile ed immediato.

Quali sono gli orari di apertura/chiusura del Terminal?

Il Terminal Partenze è aperto h24.

Dove si trova l'area Partenze?

L'area Partenze si trova al primo piano del Terminal sia check-in che controlli security che gate d'imbarco.

Posso fare il web check-in anche se ho il bagaglio?

È possibile effettuare il web il check-in e consegnare il bagaglio da stiva al banco corrispondente al volo.

Perché non è possibile fare il web check-in con qualsiasi compagnia aerea nel Vs aeroporto?

La scelta dipende dalla compagnia aerea, consulta sempre i riferimenti online della compagnia aerea con cui stai viaggiando.

Quali sono gli orari e i prezzi dei voli in partenza da Catania?

Orari e prezzi dipendono dalle compagnie aeree; possono essere consultati nei siti ufficiali delle compagnie.

Dove si trovano gli sportelli cambio valute e dogana?

Il cambio valuta si trova al piano terra arrivi e presso l'area imbarchi.

La dogana si trova al piano terra -arrivi.

Dove si trova il Tax Free?

L'Ufficio Tax Free si trova sia in area arrivi che in area partenze.

Come posso usufruire del servizio Tax Free?

Per un bene che si vuole inviare con il bagaglio da stiva il passeggero deve presentarsi almeno 2 ore prima della partenza munito di carta di imbarco, beni acquistati, scontrino fiscale ed il modulo Tax Free all'ufficio doganale situato al piano arrivi. Per un bene che si vuole trasportare con il bagaglio a mano il passeggero deve presentarsi almeno 2 ore prima della partenza munito di



carta di imbarco, beni acquistati, scontrino fiscale ed il modulo Tax Free all'ufficio doganale situato al piano partenze dopo i controlli di sicurezza.

Dove posso richiedere il rimborso dell'IVA?

Può ritirare soldi cash o su carta di credito al travelex in aeroporto (primo piano – zona partenze dopo i controlli di sicurezza oppure piano terra prima dei controlli di sicurezza).

Come posso presentare un reclamo?

Se vuoi presentare un reclamo scrivi a customercare@aeroporto.catania.it oppure qualita@aeroporto.catania.it

Se il reclamo ha a che fare con problematiche della compagnia aerea, consulta il sito e i riferimenti della compagnia aerea con cui viaggi.

Dove sono i taxi – dove sono i bus per il trasporto extra-urbano?

I Taxi si trovano nella viabilità antistante il Terminal, al piano terra. Nella medesima posizione – poco oltre - si trovano le fermate dei bus con percorrenza extra-urbana.

C'è una farmacia in Aeroporto?

Sì, si tratta di una parafarmacia e si trova al piano terra arrivi.

C'è un presidio di pronto soccorso in Aeroporto?

Sì, il pronto soccorso si trova al piano terra accanto alla banca.

Sono un passeggero che ha perso il volo, è possibile il riavvicinamento in giornata?

Il contratto di viaggio è tra compagnia aerea e passeggero o attraverso agenzia turistica emittente del volo e passeggero. Per qualunque domanda sul tema, dunque, occorre rivolgersi alla propria compagnia aerea tramite siti internet e/o call center.

Come reclamare per ritardo dei voli o cancellazioni dove la compagnia/ società di assistenza non dia alcuna assistenza né in termini di riprotezione né di accomodation per la notte eventuale?

Il contratto di viaggio è tra compagnia aerea e passeggero. Occorre contattare la compagnia aerea per qualunque richiesta, l'Aeroporto in qualità di Gestore non può intervenire al riguardo. Si consiglia la lettura dei Diritti dei viaggiatori – Enac: http://www.enac.gov.it/I_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html

Non riesco a contattare la compagnia aerea per cambio biglietto, cosa fare?

Occorre contattare la compagnia aerea: è la soluzione migliore per risolvere il problema.

E' inoltre possibile acquistare un nuovo biglietto presso le bi

carta di imbarco, beni acquistati, scontrino fiscale ed il modulo Tax Free all'ufficio doganale situato al piano partenze dopo i controlli di sicurezza.

Dove posso richiedere il rimborso dell'IVA?

Può ritirare soldi cash o su carta di credito al travelex in aeroporto (primo piano – zona partenze dopo i controlli di sicurezza oppure piano terra prima dei controlli di sicurezza).

Come posso presentare un reclamo?

Se vuoi presentare un reclamo scrivi a customercare@aeroporto.catania.it oppure qualita@aeroporto.catania.it

Se il reclamo ha a che fare con problematiche della compagnia aerea, consulta il sito e i riferimenti della compagnia aerea con cui viaggi.

Dove sono i taxi – dove sono i bus per il trasporto extra-urbano?

I Taxi si trovano nella viabilità antistante il Terminal, al piano terra. Nella medesima posizione – poco oltre - si trovano le fermate dei bus con percorrenza extra-urbana.

C'è una farmacia in Aeroporto?

Sì, si tratta di una parafarmacia e si trova al piano terra arrivi.

C'è un presidio di pronto soccorso in Aeroporto?

Sì, il pronto soccorso si trova al piano terra accanto alla banca.

Sono un passeggero che ha perso il volo, è possibile il riavvicinamento in giornata?

Il contratto di viaggio è tra compagnia aerea e passeggero o attraverso agenzia turistica emittente del volo e passeggero. Per qualunque domanda sul tema, dunque, occorre rivolgersi alla propria compagnia aerea tramite siti internet e/o call center.

Come reclamare per ritardo dei voli o cancellazioni dove la compagnia/ società di assistenza non dia alcuna assistenza né in termini di riprotezione né di accomodation per la notte eventuale?

Il contratto di viaggio è tra compagnia aerea e passeggero. Occorre contattare la compagnia aerea per qualunque richiesta, l'Aeroporto in qualità di Gestore non può intervenire al riguardo. Si consiglia la lettura dei Diritti dei viaggiatori – Enac: http://www.enac.gov.it/I_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html

Non riesco a contattare la compagnia aerea per cambio biglietto, cosa fare?

Occorre contattare la compagnia aerea: è la soluzione migliore per risolvere il problema.

E' inoltre possibile acquistare un nuovo biglietto presso le bi

glietterie presenti in aeroporto.

Posso richiedere di comunicare con persone o membri della famiglia smarriti?

Per legge si possono fare annunci o avviare ricerche di persone smarrite solo su autorizzazione delle Forze di Polizia. In caso di emergenza, quindi, rivolgersi alle Forze dell'Ordine, che valuteranno caso per caso se effettuare un annuncio.

Dove posso trovare il servizio avvolgimento bagagli?

Sono due e si trovano in sala partenze primo piano.

Posso mettermi in contatto con passeggeri che si trovano in sala imbarco, da parte di persone in zona pre-controlli di sicurezza?

A tutela della privacy la richiesta deve essere sottoposta alle forze dell'ordine, che opereranno solo in casi di effettiva urgenza.

Sezione PRM

Se ho bisogno di un'assistenza speciale, a chi mi devo rivolgere?

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.

All'aeroporto di Catania SAC e Sac Service si occupano di gestire il servizio per i passeggeri a ridotta

mobilità. Per maggiori informazioni: prm@aeroporto.catania.it

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. Qualora arrivasse in auto ed usufruisse del nostro parcheggio P4 è possibile richiedere il bus navetta che l'accompagnerà in aerostazione. Il servizio deve essere richiesto almeno 48 ore prima all'indirizzo e-mail prm@aeroporto.catania.it

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 o notificando la propria presenza presso

glietterie presenti in aeroporto.

Posso richiedere di comunicare con persone o membri della famiglia smarriti?

Per legge si possono fare annunci o avviare ricerche di persone smarrite solo su autorizzazione delle Forze di Polizia. In caso di emergenza, quindi, rivolgersi alle Forze dell'Ordine, che valuteranno caso per caso se effettuare un annuncio.

Dove posso trovare il servizio avvolgimento bagagli?

Sono due e si trovano in sala partenze primo piano.

Posso mettermi in contatto con passeggeri che si trovano in sala imbarco, da parte di persone in zona pre-controlli di sicurezza?

A tutela della privacy la richiesta deve essere sottoposta alle forze dell'ordine, che opereranno solo in casi di effettiva urgenza.

Sezione PRM

Se ho bisogno di un'assistenza speciale, a chi mi devo rivolgere?

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.

All'aeroporto di Catania SAC e Sac Service si occupano di gestire il servizio per i passeggeri a ridotta

mobilità. Per maggiori informazioni: prm@aeroporto.catania.it

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. Qualora arrivasse in auto ed usufruisse del nostro parcheggio P4 è possibile richiedere il bus navetta che l'accompagnerà in aerostazione. Il servizio deve essere richiesto almeno 48 ore prima all'indirizzo e-mail prm@aeroporto.catania.it

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 o notificando la propria presenza presso



il banco accettazione della Compagnia aerea di riferimento,
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.

Ho diritto a posti riservati presso i parcheggi in aeroporto?

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 lunga, P4.

I nostri parcheggi dispongono di diversi stalli riservati alle persone disabili di cui è possibile usufruire.

All'arrivo in aeroporto entrerà al parcheggio ritirando il chip coin, lascerà l'auto in uno degli stalli riservati e al rientro dal Suo viaggio fornirà, alla cassa presidiata, assieme al chip coin il tesserino che attesta la Sua disabilità.

Se la documentazione di disabilità risulta regolare, il chip coin verrà programmato per l'uscita senza alcun pagamento.

Per ulteriori informazioni può contattare il numero +39 095 349770.

il banco accettazione della Compagnia aerea di riferimento,
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.

Ho diritto a posti riservati presso i parcheggi in aeroporto?

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 lunga, P4.

I nostri parcheggi dispongono di diversi stalli riservati alle persone disabili di cui è possibile usufruire.

All'arrivo in aeroporto entrerà al parcheggio ritirando il chip coin, lascerà l'auto in uno degli stalli riservati e al rientro dal Suo viaggio fornirà, alla cassa presidiata, assieme al chip coin il tesserino che attesta la Sua disabilità.

Se la documentazione di disabilità risulta regolare, il chip coin verrà programmato per l'uscita senza alcun pagamento.

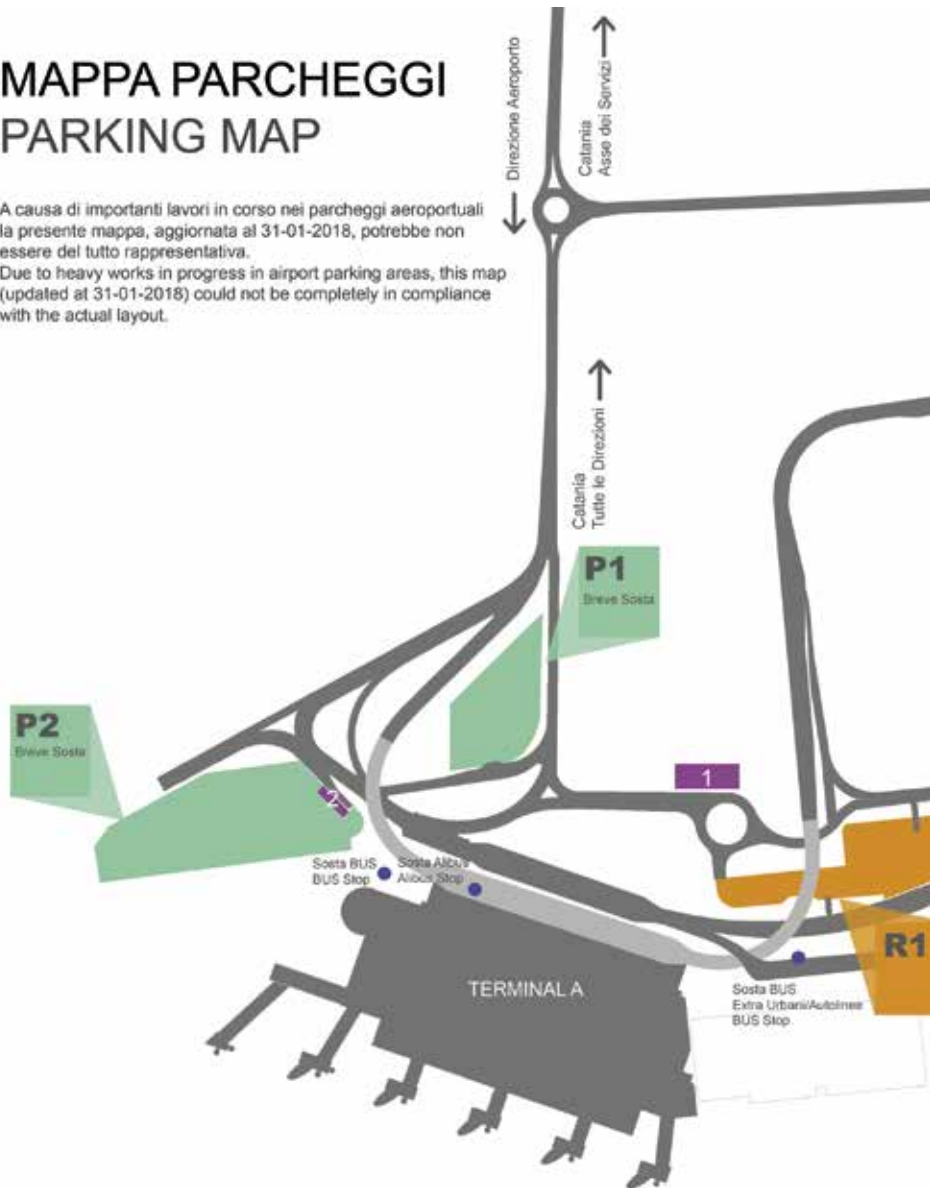
Per ulteriori informazioni può contattare il numero +39 095 349770.



MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP

A causa di importanti lavori in corso nei parcheggi aeroportuali la presente mappa, aggiornata al 31-01-2018, potrebbe non essere del tutto rappresentativa.

Due to heavy works in progress in airport parking areas, this map (updated at 31-01-2018) 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 stallo
Short Stay Parking - 2 stall

 P2 Breve Sosta/Short Term - 4 stalli
Short Stay Parking - 4 stall

 P4 Lunga Sosta/Long Term - 13 stalli

AUTONOLEGGI/RENT A CAR

R1 Autonoleggio Hertz
Herz Rent a Car

R2 Autonoleggio
Rent a Car

R3 Autonoleggio
Rent a Car

CAR-SHARING

2 Enjoy

FOOD

1 Café Bellini (Ristorante/Bar)

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



DATI AGGIORNATI AL 31-01-2018
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2018.
Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2018.



SHOPPING

- 1 Duty Free - Harroldmann
- 2 Aeropratica Milano
- 3 Canonica
- 4 Edicola/Libreria
- 5 Abissi Ceramiche
- 6 Ocasolese/Oggettistica
- 7 Duty Free - Harroldmann

FOOD

- 1 Sicilia's/Bar
- 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 Biglietteria Voli/Flight 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
- 3 Dogana/Customs
- 4 Controllo Valigie
- 5 Controllo Passeggeri
- 6 Sac Security

PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR



A
rice
Finanza/Financial Police
Customs
Passaporti/Passport Control
Sicurezza/Security Control
ity

OFFICES
 A ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Authority)
 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

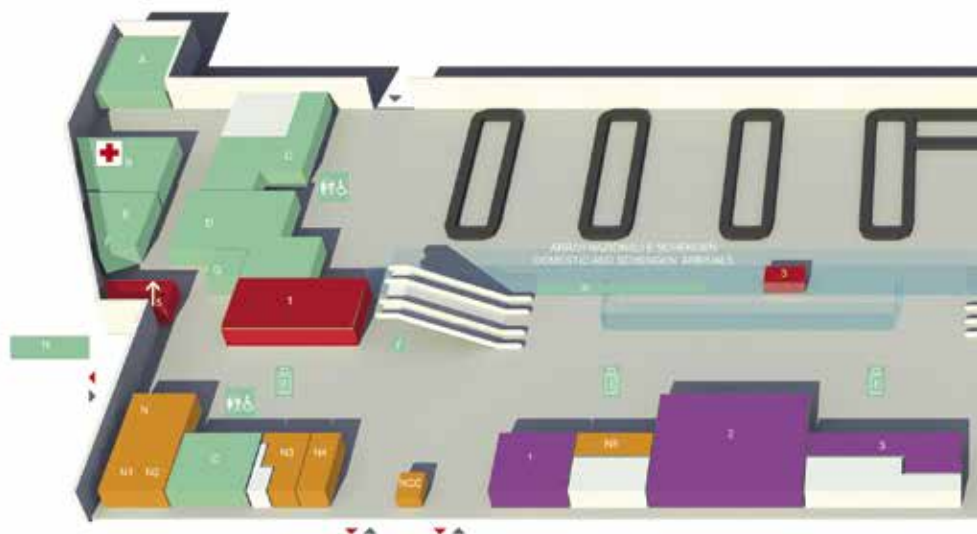
MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



DATI AGGIORNATI AL 31-01-2018

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, lubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2018.

Please note as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2018.



- Punto d'incontro PRM
Meeting Point PRM
- Totem Informazioni
Information
- WC
Toilets
- Totem informazioni PRM
PRM Information
- Pronto Soccorso
First Aid
- Punti di Ricarica
Charging Points
- Help Desk
- Ingresso/Entrance
Uscita/Exit

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

SET
A C
B P
C T
D T
E B
F B
G W
H W
L U
M F
N S
P F

Scale e Ascensori
Stairs & Lifts

MAPPA TERMINAL C
TERMINAL C MAP



PARTENZE
DEPARTURES



SHOPPING
1 Area Commerciale

FOOD
1 Area Bar

SICUREZZA
1 Controllo Sicurezza/Security Control
2 Polizia/Police
3 Carabinieri
4 Dogana/Customs
5 Guardia di Finanza/Financial Police
6 Sac Security
7 Sanita' Aerea

DESTINAZIONI

AMSTERDAM	LISBON	MILANO MALPENSA	PESCARA	TEL AVIV
ANCONA	LONDON	MINSK	POZNAN LAWICA	TENERIFE
ATHENS	LONDON	MONACO DI BAVIERA	PRAGUE	THIRA
BACAU	LOURDES	MOSCOW	RHODES	TORINO
BARCELONA	LUXEMBOURG	MOSCOW	RIGA	TREVISO
BARI	LYON	MULHOUSE	ROMA FIUMICINO	TRIESTE
BELGRADE	MADRID	NANTES	ROSTOCK	VENEZIA
BERGAMO	MALAGA	NAPOLI	SOFIA	VERONA
BERLIN	MALTA	OLBIA	SPLIT	VIENNA INTL
BERLIN	MANCHESTER	OSLO	ST PETERSBURG	VILNIUS
BIRMINGHAM INTL	MARSEILLE	PALERMO	STOCKHOLM	WARSAW
BOLOGNA	METZ	PARIS	STUTTGART	ZADAR
BOLZANO	MILANO LINATE	PERUGIA	TALLINN	ZURICH

BRATISLAVA
BRISTOL
BRUSSELS
BUCHAREST
BUDAPEST
CAGLIARI
CASABLANCA
COLONIA
COPENHAGEN
DUBLIN
DUSSELDORF
EINDHOVEN
EKATERINBURG
FIRENZE
FRANKFURT
GDANSK REBIECHOWO
GENEVA
GENOVA
GOTHENBURG
HAMBURG
HANOVER
HELSINKI
HERAKLION
IASI
IBIZA
ISTANBUL
JEBEL ALI
KATOWICE
KOSICE
KRAKOW
LAMPEDUSA
LILLE





Dublino

Oslo

Stoccolma

Copenaghen

Londra

Amsterdam

Berlino

Bruxelles

Praga

Parigi

Vienna

Zurigo

Milano

Lisbona

Madrid

Roma

Tunisi

Catania

Malta



Istanbul

	ADRIA AIRWAYS www.adria.si/en +386 1 369 1010
	AER LINGUS www.aerlingus.com + 39 02 43458326
	AIR BALTIC www.airbaltic.com +371 67006006
	AIR HORIZONT www.airhorizont.com
	AIR MALTA www.airmalta.com 199 259 103
	ALBASTAR www.albatar.es +39 095 311503
	ALITALIA S.A.I. www.alitalia.it 892010
	ARKIA ISRAELI AIRLINES LTD www.arkia.com
	ASTRA AIRLINES www.astra-airlines.gr
	AUSTRIAN AIRLINES www.austrian.com +39 02 89634296
	BELAVIA www.belavia.by +375 17 2202555
	BLUE AIR www.blueairweb.com 899034935
	BLUE PANORAMA www.blue-panorama.com 06 98956666
	BRITISH AIRWAYS www.britishairways.com +39 02 69633602
	BRUSSELS AIR www.brusselsairlines.com +39 02 7232362
	CONDOR www.condor.com
	DARWIN www.etihadregional.com 06 89970422
	DELTA AIR LINES it.delta.com
	EASY JET www.easyjet.com 899 234 589 / 199 201 840

	EDELWEISS www.edelweissair.ch +41 445644700
	EGYPTAIR www.egyptair.com +39 06 4871429/30
	ELAL www.elal.com
	ENTER AIR www.enterair.pl +48 22 3551570
	EUROPE AIRPOST www.europeairpost.com 825 825 849
	EUROWINGS www.eurowings.com 199257013
	FINNAIR www.finnair.com +358 600 140 140
	GERMANWINGS www.germanwings.com 199 257 013
	HELVETIC AIRWAYS AG www.helvetic.com +41 44 270 85 00
	IBERIA www.iberia.com +39 199 101 191
	ISRAIR AIRLINES israirairlines.com
	J.A.T. www.jat.com 0800 111 528
	JET AIRFLY www.jetairfly.com +32 070 200000
	KLM www.klm.com 892057
	LOT www.lot.com 0287103679
	LUFTHANSA www.lufthansa.com 199 400 070 / 199 400 044
	LUXAIR www.luxair.it +352 2456 4242
	MERIDIANA FLY www.meridiana.it 892928
	MISTRAL AIR www.mistralair.it +39 06 966 633 33

	MONTENEGRO montenegroairlines.com
	NORWEGIAN AIR SHUTTLE www.norwegian.com +47 2149 00 15
	RED WINGS AIRLINES www.flyredwings.com
	RYANAIR www.ryanair.com 800582717
	SIBERIAN AIRLINES www.s7.ru 800123567
	SCANDINAVIAN www.flysas.com
	SKY EXPRESS www.esky.com
	SMALLPLANET www.smallplanet.aero
	SWISS AIR LINES www.swissair.com 848 868120
	THOMSONFLY www.flights.thomson.co.uk +44 0203 451 2688
	TRANSAVIA www.transavia.com 899 018874
	TRAVEL SERVICE AS www.travelservice.aero +420 220 116 686
	TUIFLY www.tuiify.com 899 032031
	TUNISAIR EXPRESS www.tunisairexpress.com.tn +216 70 838 111
	TURKISH AIRLINES www.turkishairlines.com +39 095 7232928
	VOLOTEA www.volotea.com 895 8954404
	VUELING www.vueling.com 895 895 33 33
	WELCOME AIR _____
	WIZZ AIR www.wizzair.com 895 895 3322



www.aeroporto.catania.it



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



twitter.com/CTAAirport



www.instagram.com/cataniaairport/

