



SAC



aeroporto di catania



CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2019



Charter and Guide to Services



INDICE / SUMMARY

SEZIONE I - SOCIETA' DI GESTIONE

Presentazione
L' Ambiente
La Sicurezza sul lavoro
L'Energia
Traffico e Destinazioni - 2018

SEZIONE II - INDICATORI

La Qualità
Indicatori Qualità
I Passeggeri PRM
Indicatori PRM

SEZIONE III - GESTIONE DEI RE- CLAMI

Customer Service - Assistenza clienti

SECTION I MANAGEMENT COMPANY

*Presentation
Environment
Occupational Safety
Energy
Traffic and Destinations*

SECTION II - INDICATORS

*Quality
Quality Indicators
PRM Passengers
PRM Indicators*

SECTION III - MANAGEMENT OF COMPLAINTS

Customer Service - Customer Assistance

GUIDA AI SERVIZI

Come raggiungerci
Dove Parcheggiare
Rent a car - Autonoleggi
Help Desk
Informazioni turistiche
Social Network
Le associazioni dei consumatori
Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali
Esercizi commerciali e servizi area arrivi
Esercizi commerciali e servizi area check-in
Esercizi commerciali e servizi area imbarco
Esercizi commerciali e servizi Terminal C
BELLINI VIP LOUNGE
Gli altri nostri servizi
Servizio Tax free
La Carta dei Diritti del Passeggero Domande
Frequenti (FAQ)
MAPPE
Principali Destinazioni
Compagnie Aeree
Gli altri nostri servizi
Servizio Tax free
La Carta dei Diritti del Passeggero
Domande Frequenti (FAQ)
MAPPE
Principali Destinazioni
Compagnie Aeree

GUIDE TO SERVICES

How to reach us
Where to Park
Rent a car - Car rentals
Help Desk
Tourist information
Social Network
Consumer associations
Contacts, useful information and airport services
Commercial and arrival area services
Business and check-in area services
Commercial and boarding area services
Businesses and services Terminal C
BELLINI VIP LOUNGE
Our other services
Tax free service
The Passenger Rights Charter
Frequently Asked Questions (FAQ)
MAPS
Main Destinations
Airlines



PRESENTAZIONE

COMPANY PRESENTATION

SAC - AEROPORTO DI CATANIA

La SAC, società di gestione dell'Aeroporto di Catania, amministra il più grande scalo del sud Italia con quasi 10.000.000 di passeggeri nel 2018. L'Aeroporto di Catania è in possesso della Certificazione Europea di Aeroporto ai sensi del Regolamento UE 139/2014 ed offre i suoi servizi ai 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.

Nel corso del 2018 ha promosso numerose iniziative sociali, culturali, istituzionali, operative volte al miglioramento infrastrutturale. A luglio del 2018 ha inaugurato il Terminal C che ha ospitato i passeggeri della compagnia aerea Easy Jet per voli Schengen, ampliando così la sua offerta alla clientela aeroportuale. La Sac, in qualità di Gestore, ha promosso l'iniziativa «Autismo, in viaggio attraverso l'Aeroporto» aderendo alla campagna di sensibilizzazione patrocinata da ENAC, con la collaborazione di Assaeroporti e di alcune associazioni di categoria presenti sul territorio catanese. Lo scopo dell'iniziativa è quello di rendere l'esperienza di viaggio del passeggero affetto da disturbi dell'autismo, positiva e confortevole attraverso una serie di misure adottate sinergicamente dalla famiglia e dagli operatori del settore che consentano di conoscere preventivamente aeroportuale e gli attori coinvolti cliente.

Nel 2018, nell'ambito delle iniziative dedicate ai giovani, è stata rinnovata la disponibilità ai progetti di alternanza scuola-lavoro già avviati nell'anno precedente - denominati "Catania Airport Angels". Anche quest'anno grande attenzione è stata rivolta all'organizzazione di eventi culturali ed all'intrattenimento, offrendo ai propri clienti concerti di musica classica, flash mob e momenti di svago che hanno valorizzato la tradizione musicale italiana.

The SAC, the management company of Catania Airport, administers the largest airport in southern Italy with almost 10,000,000 passengers in 2018. Catania Airport is in possession of the European Airport Certification pursuant to EU Regulation 139/2014 and offers its services to direct travelers or coming from seven of the nine provinces of central-eastern Sicily: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina and much of the province of Agrigento.

During 2018 it promoted numerous social, cultural, institutional and operational initiatives aimed at improving infrastructures. In July 2018, Terminal C inaugurated the passengers of the Easy Jet airline for Schengen flights, thus expanding its offer to airport customers. The Sac, as Manager, has promoted the initiative "Autism, traveling through the airport" by joining the awareness campaign sponsored by ENAC, with the collaboration of Assaeroporti and some trade associations present in the Catania area. The purpose of the initiative is to make the travel experience of the passenger suffering from autism disorders, positive and comfortable through a series of measures taken synergistically by the family and by the operators of the sector that allow to know the airport reality and actors involved. Facebook, Twitter and Instagram are the social media that the Manager has used for 2018, assigning it a crucial role in the field of information / communication to the customer.

In 2018, as part of the initiatives dedicated to young people, availability was renewed for school-work alternation projects already started in the previous year - called "Catania Airport Angels". Also this year great attention has been paid to the organization of cultural events and entertainment, offering its customers classical music concerts, flash mobs and moments of leisure that have enhanced the Italian musical tradition.

L'AMBIENTE

ENVIRONMENT

La compatibilità tra lo sviluppo aeroportuale e la salvaguardia dell'ambiente, è uno dei temi centrali del concetto di sviluppo sostenibile che da una quindicina d'anni sta costantemente affiancando le politiche di crescita delle attività economiche e produttive della nostra Società. 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 14001:2015, garantisce il miglioramento della gestione degli aspetti ambientali connessi alle proprie attività.

Il Sistema di Gestione Ambientale certificato dal DNV in conformità alla norma ISO 14001, nel 2013 ha trovato conferma nel mantenimento della Certificazione integrata Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, anche per l'anno 2018, 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.



The compatibility between airport development and environmental protection is one of the central themes of the concept of sustainable development that for fifteen years has been constantly supporting the growth policies of our Company's economic and productive activities.

SAC considers sustainable development a fundamental aspect of its choices in managing the airport system through the protection of the landscape and the territory, research and innovation towards new design, management and environmental protection methodologies. With a view to sustainable development, all impacts must be carefully evaluated, SAC promotes the adoption of criteria and procedures aimed at reducing the environmental impacts of its activities, determining the related risks and opportunities through:

- Compliance with current environmental legislation, at community, national and local level, relating to its areas of competence:*
- Constant and continuous monitoring of qualitative indicators aimed at improving management and reducing environmental impacts.*
- Respect, in the design phase, of the principles of environmental protection and the responsible use of resources.*

Where possible, SAC also intends to continue to promote "green procurement" policies, integrating environmental criteria into all

phases of the procurement process of those products and services that have a minor, or reduced, effect on human health and the environment compared to other products and services used for the same purpose: continue to invest in human resources, training and raising awareness among employees on environmental issues, through initiatives aimed at spreading the principles of environmental sustainability to all organizational levels.

Finally, the adoption, implementation and continuous implementation of an Environmental Management System, in compliance with the international standard EN UNI ISO 14001: 2015, guarantees the improvement of the management of the environmental aspects connected to its activities. The Environmental Management System certified by the DNV in compliance with the ISO 14001 standard, was confirmed in 2013 in maintaining the integrated Quality, Environment, Safety and Energy Certification, also for the year 2018, demonstrating the constant commitment of the SAC towards the environment through the control of the impact of its activities, the adoption of an environmental policy and the definition of adequate environmental protection objectives.

SAC, fully aware of its role and responsibilities within the economic and social community, has made the development of environmental protection an element of its corporate culture and of relations with stakeholders.

LA SICUREZZA SUL LAVORO

OCCUPATIONAL SAFETY

La SAC ha attuato, la politica della Sicurezza e della Salute dei lavoratori, attraverso il Sistema di Gestione della Sicurezza OHSAS 18001:2007. La certificazione, acquisita nel 2014 è stata rinnovata nell'anno 2018 mantenendo gli standard già raggiunti, attuando una politica di miglioramento.

Le politiche di sicurezza e prevenzione adottate, hanno garantito il raggiungimento di massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, riducendo gli eventi incidentali con lo scopo di salvaguardare la salute e la sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali. La SAC garantisce, attraverso la formazione dei lavoratori in materia e il coinvolgimento e la partecipazione degli organi competenti, elevati standard di sicurezza e lavoro nei luoghi di lavoro.

Il Servizio Prevenzione e Protezione procede con cadenza periodica alla verifica delle problematiche rilevate anche attraverso le segnalazioni provenienti dagli stessi lavoratori, ciò al fine di garantire maggiore sviluppo e coinvolgimento della realtà aeroportuale.

The SAC has implemented the Workers' Safety and Health policy, through the OHSAS 18001: 2007 Safety Management System.

The certification, acquired in 2014, was renewed in 2018 maintaining the standards already achieved, implementing an improvement policy.

The safety and prevention policies adopted have ensured the achievement of maximum safety levels in all airport processes, reducing incidental events with the aim of safeguarding the health and safety of passengers and all airport users. The SAC guarantees, through the training of workers on the subject and the involvement and participation of the competent bodies, high standards of safety and work in the workplace.

The Prevention and Protection Service proceeds on a periodic basis to verify the problems detected also through the reports coming from the same workers, in order to ensure greater development and involvement of the airport reality.



ENERGIA

ENERGY

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.

Le linee di intervento e le principali attività dell'anno 2018 possono riassumersi nei seguenti punti:

- Riqualficazione sistema di illuminazione perimetrale.
- Impianto di illuminazione del terminal C e B con apparecchi in tecnologia Led.
- Controllo sui fornitori sugli aspetti relativi alla manutenzione della parte termica e frigorifera.
- Incremento sistema di monitoraggio che migliora, nella fase di analisi gli usi dell'energia;
- Progetto, con relativo bando di gara, per la riqualificazione dell'illuminazione interna della nuova aerostazione;
- Relamping torri faro.
- Impianto fotovoltaico, per il quale è stata conclusa la progettazione definitiva dell'impianto fotovoltaico.
- Lame d'aria: nel 2018 sono stati installati per ogni porta dell'area partenze 2 barriere d'aria al fine di ridurre l'ingresso dall'esterno di flussi di aria calda in estate e flussi di aria fredda in inverno, migliorando il comfort dell'utenze e riducendo i consumi energetici.

- Semplificazione del manuale SGE per l'ottimizzazione dei contenuti ed eliminazione di parti obsolete.

- Certificazione ISO 50001: 2011. Il 5 - 6 giugno 2018 è stato eseguito l'audit DNV ottenendo il mantenimento della certificazione energetica.

- Anche nel 2018 sono stati portati avanti processi di formazione 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.

The SAC has provided three priority lines of action for the two-year period 2017-2019, which have among their main objectives that of:

- *improving the quality of available data and consequently the possibility of accurately identifying the main consumption centers and the related inefficiencies.*

- *reduce energy consumption for part of the external lighting systems.*

- *identifying different interior lighting strategies, abandoning the current adoption of a mainly indirect lighting source in the new terminal.*

The lines of action and the main activities of the year 2018 can be summarized as follows:

- *Redevelopment of the perimeter lighting system.*

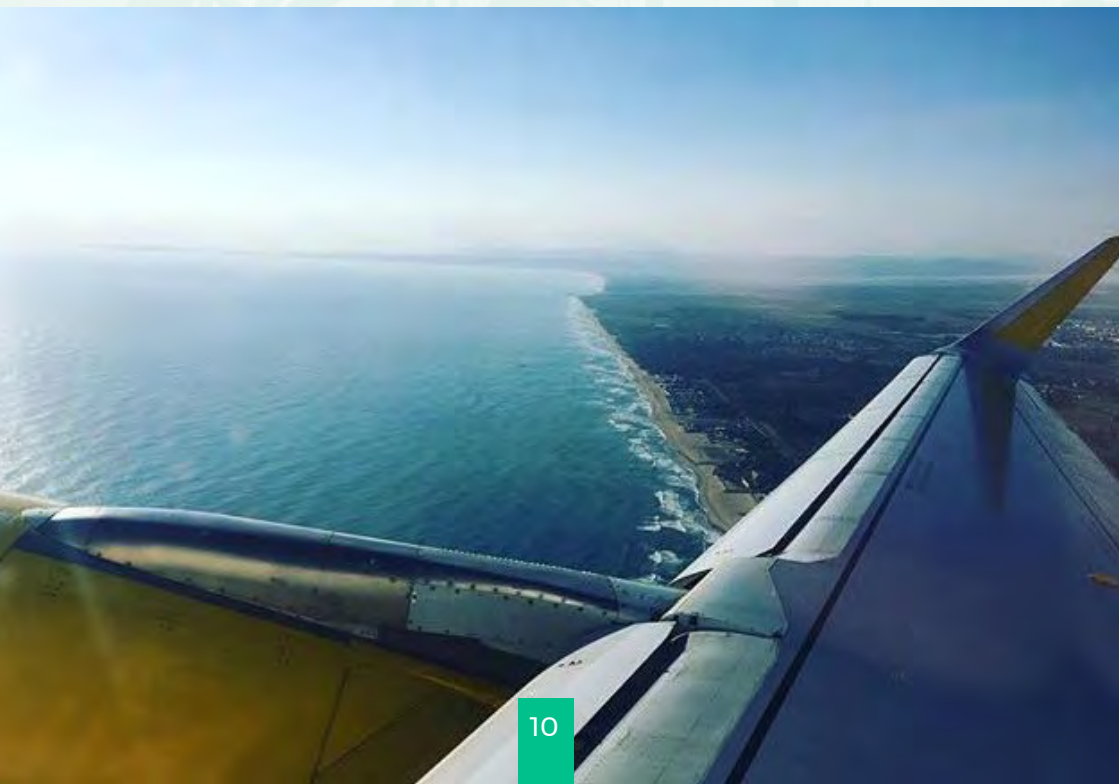
- *Lighting system for terminals C and B with LED technology devices.*

- *Control over suppliers on aspects relating to the maintenance of the thermal and refrigeration part.*

- *Increase in the monitoring system that improves energy use during the analysis phase;*
- *Project, with relative call for tenders, for the*

redevelopment of the internal lighting of the new terminal.

- Relamping of light towers.*
- Photovoltaic system, for which the final design of the photovoltaic system has been completed.*
- Air blades: in 2018 two air barriers were installed for each door of the departure area in order to reduce the entry of hot air flows in the summer and cold air flows in winter, improving the user comfort and reducing energy consumption.*
- Simplification of the SGE manual for content optimization and elimination of obsolete parts.*
- ISO 50001: 2011 certification. On 5 - 6 June 2018 the DNV audit was carried out obtaining the maintenance of the energy certification.*
- Also in 2018, training processes were carried out in order to reach an adequate awareness of products, equipment and services that can have a significant impact on the energy performance of the organization.*



TRAFFICO E DESTINAZIONI

TRAFFIC AND DESTINATIONS

L'anno 2018 conferma la forte crescita dello scalo di Catania che si pone al 5° posto a livello nazionale con 9.933.318 passeggeri con un incremento del 7,81% in termini di movimenti e dell'8,91% in termini di passeggeri rispetto al 2017.

I fattori che hanno favorito l'incremento di traffico dell'anno 2018 possono ricondursi:

- Compagnia Easy Jet - incremento di una frequenza giornaliera sul Catania/Malpensa, apertura delle rotte Catania/Venezia, Catania/Berlino, Catania/Bordeaux e Catania/Nizza.
- Nuova rotta giornaliera annuale nella summer e quadri settimanale nella winter per Dubai da parte del vettore Flydubai da giugno 2018.
- Nuova rotta annuale per Parigi da parte del vettore Air France con 3 frequenze settimanali e 1 giornaliera nella peak season.
- Incremento di una frequenza settimanale sul volo Catania/Francoforte da parte del vettore Ryanair e di 3 nuove rotte per Siviglia, Marrakech, Atene e Varsavia.
- Apertura da parte del vettore Volotea della nuova rotta stagionale per Tolosa e per Pescara.
- Apertura delle nuove rotte annuali Catania/Vienna e Catania/Southend da parte del vettore Air Malta e aumento delle frequenze settimanali sulla rotta Catania/Malta.
- Lancio delle nuove rotte Catania/Norimberga e Catania/Vienna da parte del vettore Eurowings.
- Apertura delle nuove rotte Catania/Nantes e Catania/Lione da parte del vettore Transavia France e aumento di frequenze sulla rotta Catania/Parigi.

• Lancio delle nuove rotte per Monaco e Dusseldorf da parte del vettore Condor.

• Aumento delle frequenze settimanali per Francoforte da parte di Lufthansa, da parte di Air Arabia Maroc sul Catania/Casablanca e da parte del vettore Aer Lingus sulla rotta per Dublino.

Per l'anno 2019 è prevista una crescita del 3,4% in termini di movimenti e del 3,3% in termini di passeggeri.

The year 2018 confirms the strong growth of the Catania airport which ranks 5th nationally with 9,933,318 passengers with an increase of 7.81% in terms of movements and 8.91% in terms of passengers compared to 2017.

The factors that favored the increase in traffic in the year 2018 can be traced:

- Easy Jet Company - increase of a daily frequency on Catania / Malpensa, opening of the Catania / Venice, Catania / Berlin, Catania / Bordeaux and Catania / Nice routes.
- New annual daily route in the summer and weekly routes in the winter for Dubai by the carrier Flydubai from June 2018.
- New annual route for Paris by the carrier Air France with 3 weekly frequencies and 1 daily in the peak season.
- Increase of a weekly frequency on the Catania / Frankfurt flight by the carrier Ryanair and 3 new routes for Seville, Marrakech, Athens and Warsaw.
- Opening by the carrier Volotea of the new seasonal route to Toulouse and Pescara.

- *Opening of the new annual Catania / Vienna and Catania / Southend routes by the carrier Air Malta and increase of weekly frequencies on the Catania / Malta route.*

- *Launch of the new Catania / Nuremberg and Catania / Vienna routes by the Eurowings carrier*

- *Opening of the new Catania / Nantes and Catania / Lyon routes by the carrier Transavia France and an increase in frequencies on the Catania / Paris route.*

- *Launch of new routes for Monaco and Dusseldorf by the carrier Condor.*

- *Increase of weekly frequencies for Frankfurt by Lufthansa, by Air Arabia Maroc on Catania / Casablanca and by the carrier Aer Lingus on the route to Dublin.*

For the year 2019 there is a 3.4% growth in terms of movements and 3.3% in terms of passengers.

- *Opening of the new annual Catania / Vienna and Catania / Southend routes by the carrier Air Malta and increase of weekly frequencies on the Catania / Malta route.*

- *Launch of the new Catania / Nuremberg and Catania / Vienna routes by the Eurowings carrier.*

- *Opening of the new Catania / Nantes and Catania / Lyon routes by the carrier Transavia France and an increase in frequencies on the Catania / Paris route.*

- *Launch of new routes for Monaco and Dusseldorf by the carrier Condor.*

- *Increase of weekly frequencies for Frankfurt by Lufthansa, by Air Arabia Maroc on Catania / Casablanca and by the carrier Aer Lingus on the route to Dublin.*

For the year 2019 there is a 3.4% growth in terms of movements and 3.3% in terms of passengers.



LA QUALITÀ

QUALITY



La SAC, Gestore dell'Aeroporto di Catania, ha definito e promosso una "Politica per la Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia" che considera la diffusione della cultura della qualità, della tutela dell'ambiente, dell'attenzione alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e del risparmio energetico come un obiettivo prioritario, da realizzare e implementare nel tempo, con impegno costante e grande determinazione, nel convincimento che questi aspetti siano di importanza cruciale per il processo di crescita aziendale, di sviluppo del proprio Personale e finanche dei Clienti e dei Fornitori.

Nell'ambito delle attività svolte dal Servizio Qualità, per mandato istituzionale, la Carta dei Servizi sancisce l'impegno concreto del Gestore al fine di mantenere, garantire ed elevare giorno per giorno i servizi offerti ai propri clienti, in ottemperanza al 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 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OH-SAS 18001:2007. HHHLa Carta dei servizi è un documento informativo che ciascuna Società di Gestione fornisce alla clientela, nel quale vengono esplicitati gli obiettivi di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nel proprio scalo e gli eventuali margini di miglioramento raggiungibili nell'anno successivo, con lo scopo di ottimizzare e mantenere elevati livelli di qualità ed efficienza dell'aeroporto.

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. 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 della qualità tesa al miglioramento continuo. Il Servizio Qualità esegue la rilevazione ed il monitoraggio dei servizi di scalo, con lo

scopo di monitorare e verificare le performance di scalo e contestualmente saggiare la soddisfazione dei passeggeri. I controlli si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 215.629 rilevazioni effettuate nel corso del 2018.

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, 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. 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 relative all'esperienza di consumo presso gli esercizi commerciali presenti in aeroporto.



SAC, Catania Airport Operator, has defined and promoted a "Quality, Safety, Environment and Energy Policy" which considers the dissemination of the culture of quality, protection of the environment, attention to health and safety in the workplaces and energy savings as a priority objective, to be implemented and implemented over time, with constant commitment and great determination, in the conviction that these aspects are of crucial importance for the process of company growth, development of its personnel and even of the Customers and Suppliers.

As part of the activities carried out by the Quality Service, by institutional mandate, the Service Charter establishes the concrete commitment of the Operator in order to maintain, guarantee and raise day-to-day services offered to its customers, in compliance with its own management system and in accordance with the general outline of reference provided for by the Service Charter of the Transportation sector; according to the indications provided by GEN 06/2014, from GEN-02A / 2014, as well as by UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001: 2007.

The Service Charter is an information document that each Management Company provides to customers, in which the quality objectives that the Operator undertakes to comply with at its airport and the possible improvement margins that can be achieved in the following year, with the aim to optimize and maintain high levels of quality and efficiency at the airport.

The Service Charter is a document prepared by the Department of Public Administration of the Presidency of the Council of Ministers, in agreement with the Ministry of Transport and the participation of public service providers, enacted by the Decree of the President of the Council of Ministers of 30 December 1998. It fully interprets the mission of the Airport Manager engaged in an increasingly competitive and demanding transport market aimed at implementing a quality policy aimed at continuous improvement. The Quality Service performs the detection and monitoring of airport services, with the aim of monitoring and verifying the performance of the airport and contextually testing passenger satisfaction. The controls are expressed in monitoring of airport service execution controls with a total of 215,629 surveys carried out during 2018. The surveys carried out are both quantitative and qualitative.

As far as quantitative analysis is concerned, these include those concerning the measurement of waiting times, obtained by direct measurement - monitoring of the execution times of airport services such as: waiting for embarkation / disembarkation, baggage reclaim, waiting at check-in and at ticket offices with the primary purpose of checking and refining the services rendered to the passenger, with a view to continuous improvement and with the spirit of positioning the "passenger in the center".

HHThe qualitative analyzes on the other hand include the degree of satisfaction of the services obtained from the administration of dedicated questionnaires, defined Customer Satisfaction surveys, on a sample of passengers, carried out by the Ipothesi Company s.r.l. - ISO9001: 2015 Certified Company, for surveys relating to the monitoring of the Service Charter which investigate the social dimension of the satisfaction of the services used during the travel experience at the airport. Added to this, there are also specific surveys, based on the needs of the Catania airport, recently introduced by the Quality Service, such as the verification of mystery clients that analyze the dimensions relating to the consumption experience at the shops located at the airport.



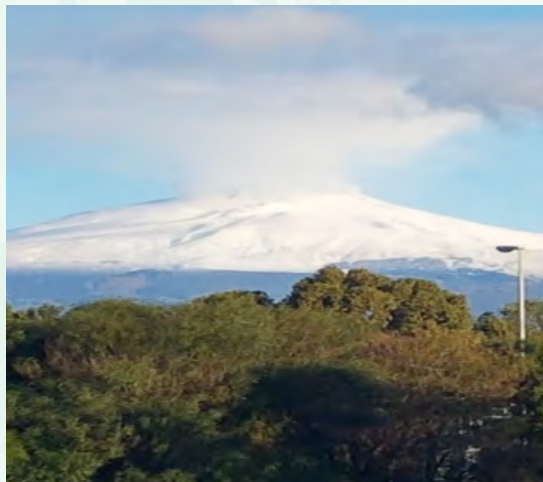
INDICATORI QUALITÀ

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 del 2018 e gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2019.

Gli obiettivi fissati per l'anno 2019 sono calcolati dal confronto con gli obiettivi dell'anno 2018 e stimati alla luce di una serie di fattori coerenti con le informazioni di pertinenza del Gestore tra le quali, per esempio, la crescita del Traffico Aereo 2019 stimata in +3,3 % ed in termini di passeggeri pari a 10.300.000.

La previsione degli obiettivi per il 2019 ha considerato la rapida accelerazione dei movimenti passeggeri ed aeromobili, anche tenendo conto dei limiti infrastrutturali imposti dall'aerostazione, sui quali, almeno nel breve periodo, è impossibile intervenire.



The Catania Airport Service Charter presents the list of quality indicators relevant to passengers and for the correct measurement of satisfaction of the services provided at the airport. This scheme, foreseen by the current legislation and common to all Italian airports, allows all airport users to be informed clearly and comprehensively about the quality of the services provided. In fact, the results achieved at the end of 2018 and the objectives that the Airport Operator aims to achieve in 2019 are reported in detail below. The targets set for the year 2019 are calculated from the comparison with the objectives of the year 2018 and estimated in the light of a series of factors consistent with the information pertaining to the Operator including, for example, the growth of the estimated 2019 Air Traffic in +3.3% and in terms of passengers equal to 10.300.000.

The forecast of the targets for 2019 has considered the rapid acceleration of passenger and aircraft movements, also taking into account the infrastructural limits imposed by the terminal, on which, at least in the short term, it is impossible to intervene.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

TRAVEL SAFETY

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano / <i>Overall perception of security checks on passengers and hand luggage</i>	% passeggeri soddisfatti	97,6%	95,6%

Sicurezza personale e patrimoniale / Passengers' and personal belongings safety

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto / <i>Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99%	95,2%

Gli indicatori sopra riportati hanno raggiunto un risultato soddisfacente alla luce di una serie di interventi messi in atto dal Gestore aeroportuale nel corso dell'anno 2018, tra i quali si ricordano l'aumento delle postazioni totali di controllo di Sicurezza da 13 a 17 varchi, l'introduzione della figura dei "Facilitatori ai varchi", del varco G dedicato ai PRM e della Control Room.

Il Gestore in considerazione della significativa crescita passeggeri prevista per il 2019 quasi 10.300.00 passeggeri, dei limiti posti dall'infrastruttura e dell'impossibilità di introdurre, almeno nel breve periodo, ulteriori misure correttive come l'implementazione degli spazi destinati al controllo security, ha previsto degli obiettivi di crescita prudenti.

The above indicators achieved a satisfactory result in the light of a series of interventions implemented by the Airport Operator during the year 2018, including the increase in total security control posts from 13 to 17 gates, the introduction of the figure of the "passage facilitators", of the passage G dedicated to the PRMs and of the Control Room.

In view of the significant passenger growth forecast for 2019, almost 10,300.00 passengers, the limits set by the infrastructure and the impossibility of introducing, at least in the short term, further corrective measures such as the implementation of spaces for security control, has provided prudent growth targets.



Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) / HHH

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Puntualità complessiva dei voli / <i>Overall timeliness of flights</i>	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza <i>% on time flights / Total departing flights</i>	63.31%	63.5%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo / <i>Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to airport responsibility</i>	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza <i>No. of mishandled luggage / 1000 departing passengers</i>	0.63‰	0.70‰
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m / <i>Waiting time for the first luggage delivery from the block-on of the a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi / <i>Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the first luggage in 90% of cases</i>	24'	24'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero / <i>On-board waiting time for the disembarking of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi <i>Waiting time (minutes) from the block-on in 90% of cases</i>	2'30"	2'30"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto / <i>Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport.</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96.2%	96.2%

Per ciò che concerne gli indicatori afferenti la "Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto" sono stati raggiunti gli obiettivi proposti 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.

Analogamente a quanto già detto, il Gestore ha ritenuto opportuno non proporsi obiettivi troppo elevati giacché, nel breve periodo, non è praticabile adottare ulteriori strumenti correttivi che impattino sull'operatività del sistema Aeroporto.

As regards the indicators pertaining to the "Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport", the objectives proposed were achieved thanks to the actions implemented by the Airport Operator, such as the implementation and introduction of a new system, more efficient than the previous one, for sorting and returning baggage in the hold.

Similarly to what has already been said, the Operator has deemed it appropriate not to propose too high objectives since, in the short term, it is not feasible to adopt additional corrective tools that affect the operation of the airport system.



Pulizie e condizioni igieniche / Cleaning and Hygiene Perception

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette / <i>Toilets' cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	84%	87%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione / <i>Cleanliness level inside the Air Terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,2%	95,5%

Nonostante il raggiungimento degli obiettivi piuttosto positivi per la percezione delle Pulizie e condizioni igieniche, il Gestore si è proposto per il 2019 obiettivi ulteriormente sfidanti, in considerazione di una serie di azioni che mirano all'efficientamento del processo tra i quali importanza strategica riveste il nuovo affidamento del servizio alla Società Commissionaria.

Despite the achievement of rather positive objectives for the perception of Cleanliness and hygienic conditions, the Operator has proposed for 2019 further challenging objectives, in consideration of a series of actions aimed at making the process more efficient, among which strategic importance is the new entrusting the service to the Commissionary Society

Comfort nella permanenza in aeroporto / Comfort perception inside the Airport

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli / <i>Availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91.6%	91.1%
Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) / <i>Efficiency of transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89.1%	93.1%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione / <i>Efficiency of A/C systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94.2%	95.4%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione / <i>Overall comfort level inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94.5%	94.3%



Gli interventi operati dal Gestore mirano alla crescita della percezione del comfort in aeroporto a tale scopo è stato implementato il parco carrelli, tuttavia l'obiettivo di crescita è mantenuto basso in funzione alla crescita esponenziale dei passeggeri.

L'indicatore che verte sulla Percezione dei sistemi di trasferimento passeggeri, per il quale non è stato raggiunto l'obiettivo proposto, evidenzia come nel corso dell'anno 2018, siano state condotte le obbligatorie verifiche decennali sugli impianti, con conseguente sostituzione della componentistica e delle schede elettroniche che hanno generato un temporaneo rallentamento degli impianti.

Per ciò che concerne l'indicatore - Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione - anche in questo caso, si è registrato un valore più basso rispetto all'obiettivo atteso, nonostante gli interventi messi a punto dal Gestore nel corso del 2018 tra i quali per esempio l'installazione di lame d'aria al livello partenze e la revisione dell'intero sistema di climatizzazione dell'aerostazione;

Nondimeno, nell'ottica del miglioramento continuo il Gestore per il 2019 ha previsto la sostituzione dei Faincoil a pavimento e la successiva installazione di nuovi Faincoil più adeguati e la rimodulazione della termoregolazione delle macchine termiche/frigorifere. Confidando nella bontà di queste misure gli obiettivi relativi agli indicatori sulla percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento e degli impianti di climatizzazione sono stati posti in miglioramento. Il dato generale relativo al comfort è stato prudentemente stimato per l'anno 2019.

The interventions operated by the Operator aim to increase the perception of comfort at the airport for this purpose the fleet was implemented, however the growth target is kept low depending on the exponential growth of passengers.

The indicator concerning the Perception of passenger transfer systems, for which the proposed objective was not achieved, shows that in the course of 2018, the mandatory 10-year checks on the systems were carried out, with consequent replacement of the components and of the electronic boards that have generated a temporary slowdown of the plants.

As regards the indicator - Perception on the efficiency of air conditioning systems - also in this case, a lower value was recorded with respect to the expected objective, despite the interventions put in place by the Operator during 2018, including for eg installation of air blades at the start level and revision of the entire air conditioning system of the terminal; Nevertheless, with a view to continuous improvement, the Operator for 2019 has envisaged the replacement of the Faincoils on the floor and the subsequent installation of new more suitable Faincoils and the re-modulation of the thermoregulation of the thermal/cooling machines.

Trusting in the quality of these measures, the objectives relating to the indicators on the perception of the efficiency of transfer systems and air conditioning systems have been put into improvement. The general data relating to comfort was prudently estimated for the year 2019.

Servizi aggiuntivi / Additional Services

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione / <i>Wi-fi access inside the air terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	63,7%	65,2%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti / <i>Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	78%	80%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto / <i>Compatibility of cafès and airport opening time</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	SI	99%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti / <i>Adequacy of Smoking Rooms, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	NO (Non presenti)	NO (Non presenti)
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti / <i>Availability of FOC drinking water dispensers, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	SI	SI
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole / <i>Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,03%	91,4%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti / <i>Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,1%	86%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti / <i>Availability of drinks/snacks vending machines, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85,3%	71,8%

L'indicatore relativo alla Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione è stato costantemente monitorato durante l'anno 2018 al fine di valutare i rischi connessi, sono stati pertanto aumentati gli hot spot disponibili per perfezionare la copertura e la qualità del segnale. L'obiettivo previsto dal Gestore per il 2019 è in miglioramento con un valore pari a 65,2%.

Con riferimento all'indicatore sulla Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, il risultato raggiunto è stato al di sotto delle aspettative quindi, il Gestore ha previsto per il 2019 l'implementazione dei punti di ricarica e ha stimato un obiettivo in crescita.

L'indicatore relativo alla compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto ha raggiunto un valore d'eccellenza pertanto, si conferma il risultato raggiunto nel 2018.

In relazione agli indicatori sulla percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole e Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti il Gestore si è impegnato per il 2019 ad ampliare l'offerta commerciale a disposizione del passeggero garantendo l'apertura di nuovi punti vendita ma, ponendo estrema cautela nella valutazione di nuovi esercizi commerciali.

The indicator relating to the perception of wi-fi connectivity within the airport has been constantly monitored during the year 2018 in order to assess the risks involved, therefore the available hot spots have been increased to improve coverage and quality of the signal. The goal set by the Manager for 2019 is improving with a value of 65.2%.

With reference to the indicator on the Perception of the availability of workstations for charging mobile phones / laptops, in the common areas, the result achieved was below expectations, therefore, the Operator has planned for 2019 the implementation of re-charging points and estimated a growing goal.

The indicator relating to the compatibility of the opening time of the bar with the airport opening time has reached an excellence value, therefore, the result achieved in 2018 is confirmed.

In relation to the indicators on the perception of availability / quality / prices of shops and newsstands and Perception on availability / quality / prices of bars / restaurants, the Operator has committed itself for 2019 to expand the commercial offer available to passengers, guaranteeing the opening of new points of sale but, placing extreme caution in the evaluation of new shops.



Informazione alla clientela / Customers Information

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Sito web di facile consultazione e aggiornato / Updated and easy-to-browse web site	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96%	92%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi / Efficiency of the existing Info points	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96.9%	93.5%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna / Ease, comprehensibility and efficacy of inside signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97.3%	96%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) / Staff Professionalism (info points, security)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98.5%	96.6%
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 % satisfied passengers	94.8%	93%

Il Gestore ha intenzione di procedere ad un rifacimento del sito web, da realizzare nel prossimo biennio. E' stato pertanto previsto un miglioramento dell'obiettivo rispetto all'iniziale obiettivo 2018 del 91,1% ma, non sfidante rispetto al risultato considerati i tempi di realizzazione ancora piuttosto lunghi.

Con l'indicatore afferente la Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi, il Gestore aeroportuale si è impegnato a fornire al Passeggero un grado d'informazione esaustivo, chiaro ed accessibile, in linea con il concetto di miglioramento continuo. A tale fine sono stati installati 46 monitors informativi, 2 totem multimediali in area Partenze ed è stato consolidato il servizio Help Desk, ha sviluppato un BOT, una APP ed un IVR che forniscono informazioni in tempo reale. L'obiettivo proposto per il 2019 è pari a 93,5% in miglioramento rispetto all'obiettivo 2018 del 92,5% e cauto rispetto al risultato del 96,9%.

Rispetto all'indicatore sulla Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna il Gestore beneficia ancora degli effetti positivi prodotti dagli interventi effettuati negli anni precedenti che, in considerazione dell'assenza di ulteriori misure da intraprendere nel corso del 2019 l'obiettivo è pari al 96%. Per il 2019 è stato pianificato un Piano della formazione in linea con il principio della formazione continua volta a migliorare gli indicatori di performance, l'obiettivo relativo alla percezione della professionalità del Personale è pertanto in miglioramento rispetto all'obiettivo 2018 del 96,5% e prudente rispetto al risultato.

L'indicatore sulla Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico grazie agli interventi messi a punto negli anni precedenti (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) che si stima produrranno effetti positivi ancora per il 2019, è posto in crescita rispetto all'iniziale obiettivo del 2018 del 92,2% ma, cauto rispetto al risultato di 94,8%.

The Manager intends to proceed with a re-make of the website, to be implemented in the next two years. An improvement in the target was therefore envisaged compared to the initial 2018 target of 91.1% but not challenging with respect to the result considering the still rather long realization times.

With the indicator relating to the Perception of the effectiveness of operational information points, the Airport Operator has undertaken to provide the Passenger with an exhaustive, clear and accessible level of information, in line with the concept of continuous improvement. To this end, 46 information monitors, 2 multimedia totems were installed in the Departures area and the Help Desk service was consolidated, developed a BOT, an APP and an IVR that provide information in real time. The proposed target for 2019 is 93.5%, an improvement over the 2018 target of 92.5% and cautious compared to the 96.9% result. With respect to the indicator on the Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage, the Operator still benefits from the positive effects produced by the interventions carried out in previous years which, given the absence of further measures to be undertaken during 2019, is equal at 96%. For 2019 a Training Plan was planned in line with the principle of continuous training aimed at improving performance indicators, the objective relating to the perception of the professionalism of Personnel is therefore an improvement compared to the 2018 target of 96.5% and prudent with respect to the result.

The indicator on the overall perception on the effectiveness and accessibility of public information services thanks to the interventions developed in previous years (monitors, announcements, internal signage, etc.) which is estimated to produce positive effects again for 2019, it is growing compared to the initial 2018 target of 92.2% but cautious with respect to the 94.8% result.



Servizi sportello /varco / Counters/ Checkpoints Services

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sul servizio biglietteria / <i>Ticketing Service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94%	90%
Tempo di attesa al check- in / <i>Actual Waiting time at check-in counters</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	12'31"	11'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in / <i>Per- ception of waiting time at the check-in counters</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89.5%	91.5%
Tempo di attesa ai con- trolli di sicurezza / <i>Waiting time at the security checkpoints</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	7'	7'
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti / <i>Perception of waiting time at the pas- sport control counter</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	77%	84%

L'indicatore relativo al servizio biglietteria ha avuto un risultato soddisfacente per l'anno 2018, grazie all'allocazione più funzionale ed accessibile delle biglietterie, è stato fissato un obiettivo 2019 pari al 90% in considerazione della nuova planimetria del Terminal e del successivo spostamento delle stesse che andrà valutato nell'anno in corso.

Gli indicatori afferenti il Tempo di attesa al check-in e la Percezione del tempo di attesa al check-in sono stati oggetto di una valutazione congiunta tra Gestore ed Handler al fine di individuare le cause e le soluzioni più opportune da adottare fissando pertanto, obiettivi in miglioramento.

L'indicatore relativo ai tempi controllo security, considerati i risultati particolarmente brillanti è stato confermato anche per il 2019. L'indicatore di Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti risente della notevole crescita del dato passeggeri extra-Schengen e dell'impossibilità di operare modifiche strutturali sui varchi destinati al controllo doganale. L'obiettivo è in miglioramento in considerazione della prossima installazione degli e-gates.

The indicator relating to the ticketing service had a satisfactory result for the year 2018, thanks to the more functional and accessible allocation of the ticket offices, a target of 2019 was set equal to 90% in consideration of the new layout of the Terminal and the subsequent movement of the same that will be evaluated in the current year.

The indicators relating to the Waiting time at check-in and the Perception of the waiting time at check-in were subject to a joint assessment between the Operator and the Handler in order to identify the most appropriate causes and solutions to be adopted, therefore setting targets in improvement.

The indicator relating to security control times, given the particularly brilliant results, was also confirmed for 2019. The indicator of Perception of waiting time at passport control suffers from the considerable growth of extra-Schengen passenger data and the impossibility of making structural changes on the gates destined for customs control. The goal is improving in view of the upcoming installation of e-gates.

Integrazione modale / Modal Integration

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna / <i>Ease, comprehensibility and efficacy of outside signposting</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91.3%	88%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto / <i>Adequacy of City/Airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	88.5%	85%

Per l'indicatore Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna, grazie ad un'opera di rifacimento della segnaletica esterna ed un nuovo piano per la viabilità, l'obiettivo 2019 si pone in miglioramento rispetto all'obiettivo fissato per l'anno 2018 ma, cauto rispetto all'ottimo risultato conseguito poiché non migliorabile nell'immediato.

L'indicatore relativo alla Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto è fissato con una percentuale inferiore al buon risultato ottenuto, pur sempre migliorativo rispetto all'obiettivo dell'anno precedente, ma prudente poiché i lavori preventivati volti all'integrazione modale potrebbero essere ritardati in virtù del fatto che gli stessi non sono di esclusiva pertinenza del Gestore (ferroviaria Stazione Aeroporto, la consegna del lotto 1 del parcheggio Multipiano e il parcheggio denominato P6 che offrirà circa 400 nuovi stalli auto aumentando l'offerta commerciale del Gestore).

For the indicator Perception on the clarity, comprehensibility and effectiveness of the external signs, thanks to a work of remaking the external signs and a new plan for the roads, the 2019 objective sets itself in improvement compared to the objective fixed for the year 2018 but cautious with respect to the excellent result achieved since it cannot be improved immediately.

The indicator relating to the perception of the adequacy of city / airport connections is set at a lower percentage than the good result achieved, although still better than the previous year's target, but prudent since the budgeted works aimed at modal integration could be delayed by virtue of the fact that they are not the exclusive property of the Operator (Railway Station Airport, the delivery of lot 1 of the multi-storey car park and the parking lot named P6 which will offer around 400 new car stalls increasing the Operator's commercial offer).

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 Vincenzo Bellini di Catania avvalendosi della cooperazione di SAC Service S.r.l. controllata SAC al 100%.

Secondo la Circolare 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 adeguate procedure, di servizi esclusivi e della collaborazione di personale con comprovate competenze professionali.

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

- Un'area specifica all'interno del proprio portale internet, consultabile all'indirizzo www.aeroporto.catania.it/prm, sviluppato secondo i requisiti di accessibilità previsti dalla Legge Stanca.

- Un servizio di assistenza al PRM nel rispetto della sicurezza e dei tempi, così da rendere piacevole il soggiorno in aeroporto.

- Due sale d'attesa (c.d. Sala Amica), ubicate rispettivamente: una, nella hall partenze e l'altra, in sala imbarchi. In entrambe le sale peraltro, in un ambiente comodo e 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.

- Percorsi pedo tattili e mappe tattili sono presenti in aerostazione sia al piano arrivi che al piano partenze.

- Diversi punti di chiamata citofonica, tramite Totem, sia in area arrivi che in area partenze per potere notificare la propria presenza in Aeroporto.

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 2018, ha assistito a Catania 79.261 con un incremento rispetto all'anno precedente del 14,07% passeggeri a mobilità ridotta di cui circa 1/3 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 2517 passeggeri per la Sala partenze e 333 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 96 ed il 100% ed un giudizio complessivo del servizio che si attesta su un valore di 99,1%. Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC, si è avvalsa della consulenza della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, mediante sei sessioni di rilevazioni, il grado di soddisfazione dei passeggeri.

Con l'apertura del Terminal C, la SAC, ha previsto l'implementazione di una colonnina di chiamata citofonica per notificare la propria presenza ed attivare il servizio.

Si precisa che i percorsi pedo-tattili e le mappe tattili, relativi al Terminal C, destinati ai disabili visivi sono in via di rifacimento e riqualificazione. Presso i controlli security del Terminal A è stato dedicato un varco esclusivo, il varco G, per i passeggeri PRM.

PRM Passengers

S.A.C. S.p.A. it addresses to all those who have special needs for assistance a dedicated service able to accompany the passenger on his travel itinerary, from the departure from Catania Airport to the arrival at the final destination and vice versa. The SAC is responsible for managing and organizing the PRM services for the Vincenzo Bellini Airport in Catania, availing of the cooperation of SAC Service Srl. 100% SAC subsidiary.

According to the GENO2A Circular dated 19/12 / 2014- Application of Regulation (EC) No. 1107/2006 and quality of services provided to people, PRM is defined as: "any person whose mobility is reduced, in the use of transport, because of any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), disability or mental handicap, or for any other cause of disability, or for reasons of age, and whose condition requires adequate attention and adaptation of the service provided to all passengers to meet the specific needs of that person".

The activity carried out by the PRM Service aims to make the stay at the airport a comfortable and positive experience, guaranteeing higher levels of service than those of the relevant European legislation, through the application of specific procedures, exclusive services and collaboration of personnel with proven professional skills.

S.A.C. Sp.a., to protect the best possible performance of the activities and according to criteria of reciprocity and transparency towards the PRM passenger, has promoted a series of initiatives aimed at improving the travel experience:

- A specific area within its internet portal, available at www.aeroporto.catania.it/prm, developed according to the accessibility requirements of the Stanca Law.

- An assistance service to the PRM in respect of safety and timing, so as to make the stay at the airport pleasant.

- Two waiting rooms (so called Sala Amica), located respectively: one, in the departure hall and the other, in the boarding hall. In both rooms, however, in a comfortable and welcoming environment, passengers with reduced mobility are offered a punctual and qualified service.

- A dedicated, long-stay car park, called P4, with the possibility of easily reaching the airport thanks to a shuttle bus, equipped with a lift and operating from 06.30 until 21.30. The transfer must be booked at least 48 hours before departure, by sending an email to the address: prm@aeroporto.catania.it.

- Paved tactile routes and tactile maps are present in the airport both on the arrivals floor and on the departures floor.

- Several intercom call points, through Totem, both in the arrivals area and in the departures area to be able to notify their presence at the Airport.

The PRM service is provided exclusively free of charge and can be booked at the email address prm@aeroporto.catania.it. The SAC, in 2018, attended 79,261 in Catania with an increase compared to the previous year of 14.07% with reduced mobility passengers of which about 1/3 is not booked. The quality level of the PRM service is measured by a special survey on dedicated services and on accessibility of the terminal, on a sample of 2517 passengers for the departure hall and 333 useful interviews for the PRMs. The results confirm a total satisfaction of the PRM users with respect to the services used equal to values ranging between 96 and 100% and an overall judgment of the service which stands at a value of 99.1%. For the collection and processing of data, the SAC, availed itself of the advice of the company Ipothesi s.r.l. (ISO9001: 2015 certified company, for Customer Satisfaction surveys and Service Card monitoring) which analyzed, through six survey sessions, the degree of passenger satisfaction.

With the opening of Terminal C, the SAC, provided for the implementation of an intercom call column to notify its presence and activate the service.

It should be noted that the paved-tactile routes and the tactile maps, relating to Terminal C, for visually impaired people are being redone and redeveloped. An exclusive gate, the C gate, for PRM passengers was dedicated to the security controls at Terminal A.

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.



Indicatore di Qualità <i>Quality Indicator</i>	Target Doc. 30 ECAC <i>Doc. 30 ECAC Target</i>	Target migliorativo SAC <i>SAC ameliorative Target</i>
<p>Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica / <i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i></p>	<p>< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 10 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 20 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 30 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 9 minuti per l'80% dei passeggeri < 15 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 9 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 15 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza / <i>Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 10 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 20 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 25 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 40 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero / <i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 10 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 18 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 10 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 18 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero / <i>Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked</i></p>	<p>< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 25 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 35 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 45 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri</p> <p><i>< 20 minutes for 80% of the passengers</i> <i>< 25 minutes for 90% of the passengers</i> <i>< 40 minutes for 100% of the passengers</i></p>

Efficienza dei servizi di assistenza / Efficiency of the assistance services

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 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 / <i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	11'50"	11'45"
Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza / <i>Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	14'	3'55"
Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero / <i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	9'40"	9'35"
Per PRM arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero / <i>Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	17'	16'55"

Sicurezza per la persona (safety) / Personal safety

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/ attrezzature in dotazione / <i>Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	98.3%	98.4%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale / <i>Perception of the adequacy of staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	99.1%	99.2%



Sicurezza per la persona (safety) / Personal safety

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
<p>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali / <i>Accessibility: amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information</i></p>	<p>% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali</p> <p>% of basic information accessible on the total of essential information</p>	97.8%	97.8%
<p>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale / <i>Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number</i></p>	<p>% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni</p> <p>% information/directions related to the services,</p>	99.1%	99.1%
<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna / <i>Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting</i></p>	<p>% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni</p> <p>% information/directions related to the services,</p>	96,4%	93%

L'indicatore relativo alla Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna è stato posto in cauto miglioramento rispetto al risultato, in considerazione della grande attenzione posta dal Gestore nei confronti dei PRM e dei periodici interventi di manutenzione dei percorsi pedo tattili ma, anche dei naturali limiti infrastrutturali del Terminal e dell'impossibilità di operare nel breve periodo cambiamenti significativi sull'infrastruttura.

The indicator relating to the Perception on the effectiveness and accessibility of information, communications and internal airport signage was put in cautious improvement with respect to the result, in consideration of the great attention paid by the Operator towards the PRMs and the periodic maintenance interventions of the pedestrian tactile routes but also of the natural infrastructure limitations of the Terminal and the impossibility of operating significant changes on the infrastructure in the short term.

Comunicazione con i passeggeri / Communication with the passengers

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute / <i>Number of answers given by the deadline vs. the total number of info requests received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% answers given by the deadline out of te total number of requests</i>	99.2%	99.2%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM / <i>Number of claims received compared to the total traffic of PRMs</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% claims received on the total traffic of PRMs</i>	0.0038%	0.0028%

Comfort in aeroporto / Comfort in aeroporto

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 TARGET 2018
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM / Perception about the efficacy of assistance to PRMs	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99.2%	99.3%
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 % satisfied PRMs	96.8%	96.9%
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 "Sala Amica")	% PRM soddisfatti % satisfied PRMs	99.1%	94%

Aspetti relazionali e comportamentali / Relational and Behavioural Aspect

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2018 DATA 2018	OBIETTIVO 2019 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 % satisfied PRMs	99.1%	99.1%
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 % satisfied PRMs	99.7%	99.1%

Infine, per ciò che riguarda l'indicatore relativo alla Percezione sulla professionalità del Personale dedicato all'assistenza dei PRM è stato stimato un valore in miglioramento che valorizzi l'importanza della formazione continua, ma comunque prudente, che tenga presenti i risultati brillanti raggiunti che erodono il margine di un ulteriore miglioramento (si tratta di valori prossimi al 100%).

Finally, as regards the indicator relating to the perception of the professionalism of the staff dedicated to the assistance of PRMs, an improvement in value has been estimated that enhances the importance of continuous training, but nevertheless prudent, which takes into account the brilliant results achieved that erode the margin of further improvement (these are values close to 100%).



ASSITENZA CLIENTI

CUSTOMER SERVICE

Il nostro servizio Customer Service SAC fornisce informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ad ogni cliente 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 consentirci 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”



Guida ai Servizi 2019

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

Guide to Services 2019

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

COME RAGGIUNGERCI

HOW TO REACH US



TRENO / BY TRAIN

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.

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.



NAVE / BY SEA

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 747411

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 747411



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).

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).

COME RAGGIUNGERCI

HOW TO REACH US



AUTOBUS / BY BUS

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, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Siracusa, Valguarnera, Vizzini)

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) - **Tel. +39 095 536201** (Collega Fontanarossa con Agrigento, Caltanissetta, Canicatti, 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)

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.+39 095 536201 (Collega Fontanarossa con l'aeroporto di Comiso, Comiso, Lentini e Vittoria).

Buses from/to Catania Fontanarossa:

Alibus Shuttle

(kindly check timetable and routes on the web site www.amt.ct.it)

Tel. 800018696 - fax +39 095 509570 - URP
Tel. +39 095 7519433 (connects the airport to downtown every 25 minutes - from 04:40 a.m. 24:00 - Tickets may be purchased at the SAIS ticket office either outside the Air Terminal and/or on the bus - cost: €4,00.)

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

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) - tel. +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicatti, 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" (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)

Giamporcara

Tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Comiso airport)



AUTO / BY CAR

Principali distanze chilometriche da/per Catania

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

DOVE PARCHEGGIARE

WHERE TO PARK

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. Il pagamento della sosta avviene tramite cassa automatica; è inoltre attivo il servizio Telepass.

Le nostre tariffe e le modalità sono pubblicate all'esterno di ogni parcheggio e sul sito internet www.aeroporto.catania.it www.sacservice.it

Our parking lots are currently at 3 and can be easily reached on foot. There are two short-term parking, P1 and P2 and one long-term parking, P4. The payment for parking is via an automatic payment machine; the Telepass service is also active.

Our rates and terms are published outside each car park and on the website www.aeroporto.catania.it www.sacservice.it

P1

(SOSTA BREVE) N. 98 STALLI DI CUI N. 2 PER DISABILI / (SHORT STOP) N. 98 STALLS OF WHICH N. 2 FOR DISABLED



P2

(SOSTA BREVE) N. 200 STALLI DI CUI N. 4 PER DISABILI E 10 CAR SHARING ENJOY (SHORT STOP) / N. 200 STALLS OF WHICH N. 4 FOR DISABLED PEOPLE AND 10 CAR SHARING ENJOY

P4

(SOSTA LUNGA) N. 620 STALLI DI CUI N. 13 PER DISABILI (LONG STATION) / N. 620 STALLS OF WHICH N. 13 FOR DISABLED PEOPLE

AUTONOLEGGI

RENT A CAR

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 AG Transfer, R2 - Holiday Car Rental, Italy Car Rent e Locauto, R3 - Noleggiare e area in P2 - Sixt Rent a Car) si trovano all'esterno.

AG TRANSFERS S.R.L.

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

HERTZ ITALIANA S.R.L.

tel / +39 095 341595
email - itcta51@hertz.com

HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.

tel / +39 095 346769
email fontanarossa@holidaycarrental.it

HOLLYWOOD RENT A CAR

tel / +39 095 530594
email info@hollywoodct.com

On the ground floor - arrivals - inside the airport there are the offices of first contact of the rent a car while the parking lots (R1- Hertz and AG Transfer, R2 - Holiday Car Rental, Italy Car Rent and Locauto, R3 - Rent and area in P2 - Sixt Rent a Car) are located outside.

ITALY CAR RENT

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

LOCAUTO RENT - ENTERPRISE

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

RENTAL

tel. +39 095 348555
email catania@noleggiare.it

SIXT - RENT A CAR

tel. +39 095281264
email ap43585@sixt.com

HOLLYWOOD RENT A CAR

tel +39 095 281161
email info@hollywoodct.com

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.

In the arrivals area of the terminal, there is a help desk with staff present h16 in order to provide passengers with information on arriving and departing flights and information on the various services available to the public at the airport.

INFORMAZIONI TURISTICHE

TOURIST INFORMATION

Nel nostro aeroporto, in area arrivi, sono presenti due punti di informazione turistica:

Il desk del Comune di Catania (tel. +39 095 7239682) che opera dalle 8.00 alle 19.15;

Il desk delle Province di Catania e Siracusa (tel. +39 095 4011619) che opera dalle 8.00 alle 18.00.

In our airport, in the arrivals area, there are two tourist information points:

The desk of the Municipality of Catania (tel. +39 095 7239682) which operates from 8.00 to 19.15.

The desk of the Provinces of Catania and Syracuse (tel. +39 095 4011619) which operates from 8.00 to 18.00.

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.

Catania airport is on Twitter, Facebook and Instagram.

Our social media channels offer exclusive content, designed to offer passengers a real "experience" within the airport.

They convey general information on the operation of the airport and the rules to follow in order to better deal with travel. They inform about the routes and cities that can be reached from the airport. They guide enthusiasts to discover the "behind the scenes" of the terminal.

ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI

CONSUMER ASSOCIATION



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



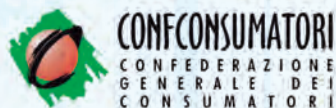
Comitato Comunale di Catania
Via Vezzosi, 27 - 95128 - Catania
tel. / fax +39 095 -70903
Cell. +39 338- 5215073
www.consumatori.it
consumatori.catania@tiscali.it



Federconsumatori Provinciale
Via Crociferi, 40 - 95124 - Catania
Orari: LUN MER VEN 9-13/ MAR e MER
16:30 - 18:30
Tel 095-7158681 - Fax 095-7153888
federconsumatori.ct@gmail.com



Codacons sede regionale
Via Passo Gravina, 10 - 95125 - Catania
tel. Call Center Naz. 892007
<http://www.codacons.it>
info@codaconsicilia.it
codaconsct@etna.it



Confconsumatori
Sede federazione Siciliana
Viale Libertà 221 - 95129 - Catania
Tel. 095/2500426 - Fax 095/2500426
Sede Regionale:
confconsumatorisicilia@hotmail.com
Sede Provinciale:
confconsumatorict@virgilio.it
www.confconsumatori.it

CONTATTI, INFORMAZIONI UTILI E SERVIZI AEROPORTUALI

CONTACTS, USEFUL INFORMATION AND AIRPORT SERVICES

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

Concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti della gestione dell'Aeroporto di Catania, regola le attività aeroportuali, in quanto ha il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in aeroporto.

Centralino Aeroporto (guida vocale)

Tel. + 39 095 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.apr@enac.gov.it

ENAV S.p.A.

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo

sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.

Tel. +39 095 7236009

Handlers

Società che forniscono assistenza a terra ad aeromobili e passeggeri. Nel nostro scalo operano:

GH Catania

A.T.A. Italia

Aviation Services

Avia Partner

Compagnie Aeree con gli uffici in

Aeroporto

Alitalia S.A.I.

Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

Aeroclub di Catania

(Scuola di Pilotaggio)

Tel. +39 095 341027

Enti di stato

Corpo forestale dello Stato - tel. +39 095 7233068

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
Carabinieri - tel. +39 095 346138
Polizia Municipale - tel. +39 095 531333
(esterno accanto al P1)
Polizia delle Frontiere
tel. +39 095 7237911

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.
Concessionaire of the Ministry of Infrastructure and Transport of Catania airport management, regulates airport activities, as it has the task of administering and managing airport infrastructures and coordinating and controlling the activities of the various private operators present at the airport.

Airport switchboard (voice guide)

Tel. + 39 095 7239111

SAC Service S.r.l.

Company 100% owned by SAC. It manages the airport security service, parking and accompanying passengers with reduced mobility.

Sac Service Tel. +39 095 7234554

Sac Security Tel. +39 095 7239352

ENAC

National Agency for Civil Aviation Authority for technical regulation, certification, supervision and control in the civil aviation sector. It takes care of the presence and application of aeronautical quality systems that comply with community regulations.
Toll-free number 800 898121

ENAC airport management

Tel. + 39 095 340710 - Fax +39 095 349544 e-mail

orientalesicilia.apt@enac.gov.it

ENAV SpA

National Society for Flight Assistance, under the supervision of ENAC and coordinating with the airport manager, regulates and controls the movement of aircraft, other vehicles and personnel on the maneuvering area and ensures the orderly movement of aircraft on the aprons.

Tel. +39 095 7236009

Handlers

Companies providing ground assistance to aircraft and passengers. In our port they operate:

CH Catania

A.T.A. Italy

Aviation Services

Avia Partner

Airlines with offices at the airport

Alitalia S.A.I.

Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

Catania Aeroclub (Piloting School)

Tel. +39 095 341027

State agencies

State Forestry Corps

tel. +39 095 7233068

Red Cross and medical service - active h24 - tel. 095 346075 (08.00-20.00) / 095 281501 (20.00-08.00)

Customs (tax free - arrivals area checkpoint and boarding area) - tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387

Guardia di Finanza - tel. 095 349349

Air Health - tel. +39 095 341273

Carabinieri - tel. +39 095 346138

Municipal Police - tel. +39 095 531333
(external next to P1)

Border Police - tel. +39 095 7237911H

ESERCIZI COMMERCIALI

AREA ARRIVI

COMMERCIAL AND ARRIVAL AREA SERVICES

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

Oggetti smarriti o dimenticati in aeroporto - tel. +39 0957239400 (esterno, oltre al Parcheggio P2)

Monitor interattivo qualità (Carta dei Servizi) e monitor arrivi

Varco retail (consegna AVIH, all'esterno torre uffici accanto al Parcheggio 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 (0,50 €, 1€ o 2€) restituibili alla riconsegna

Biglietterie autobus extraurbani (lato Terminal C)

Pensiline di attesa autobus extraurbani (lato Terminal C)

Farmissima - parafarmacia - tel. +39 095 7233166 e-mail: m.m.primesa@pec.it

Travelex - Ufficio cambio (area arrivi) - tel. +39 0957232186 e-mail: italiacatania@travelex.com

Banca Agricola Popolare di Ragusa
tel.+39 095 6132733 (area arrivi) e-mail: catania4@bapir.it

Caffè Bellini - specialità bio, vegetariante 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 - punto ristoro - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè - tel. +39 095 341789 e-mail: sfiziomadeinsicily@yahoo.it

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
e-mail:
aeroporto@sicilias.it

Distributori automatici di bevande e snack - tel. +39 0815842058

LOST & FOUND AVIATION SERVICES

Service with operator from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 21.00
Tel. +39 095 7239630
e-mail lffcta@as-airport.it

Automatic tracing service for the status of the file

Tel. +39 095 723180

Luggage can be collected from 09:00 to 13:00 and from 17:00 to 21:00

Lost or forgotten items at the airport - tel. +39 095 7239400 (outside, in addition to Parking P2)

Interactive quality monitor (Service Card) and arrivals monitor

Varco retail (AVIH delivery, to the outside office tower next to the P2 car park)

Complaint collection box (near Help Desk and inside the arrival hall)

Taxi stand (Radio Taxi - tel. 0958833 and Taxi Sat Service - tel.095 6188)

Intercom call point for PRM

Alibus Shuttle stop - tel. 800018696
AMT shuttle stop (connects the airport with the AMT-Fontanarossa car park)

Collection points for luggage trolleys (€ 0.50, € 1 or € 2) to be returned upon return

Extra-urban bus ticket offices (Terminal C side)

Extra-urban bus waiting areas (Terminal C side)

Farmissima - parapharmacy - tel. +39 095 7233166 e-mail: m.m.primesa@pec.it

Travelex - Exchange office (arrivals area) - tel. +39 095 7232186 e-mail: italiacatania@travelex.com

Banca Agricola Popolare di Ragusa - phone +39 095 6132733 (arrivals area)
e-mail: catania4@bapr.it

Caffè Bellini - organic, vegetarian and vegan specialties - tel. +39 095 2167400 (outside R1)

Nonna Vincenza's Dolci - artisan confectionery specialties, cannoli, liqueurs, ice-creams - tel. +39 095349388
+39 095 7234522

Sfizio - refreshment point - pizza, Sicilian gastronomy, desserts, ice cream, coffee - tel. +39 095 341789 email: sfiziomadeinsicily@yahoo.it

Goodbye Sicily - newsstand, newspapers, books, souvenirs, scratch cards and phone top-ups - tel. +39 095348835 / +39 095 341789

Sicilia's - only Sicilian products - sandwiches, rotisserie, coffee, wines, tobacco - tel. +39 095 345964 e-mail: airport@sicilias.it

Vending machines for drinks and snacks tel. +39 081 5842058

ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA CHECK-IN

COMMERCIAL AND CHECK-IN AREA SERVICES

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
17 varchi di sicurezza totali

Biglietteria GH Catania - ph/fax +39
095 345367 - biglietteria@ghcatania.it
orario dalle 4,30 - 20,30 comunque fino
all'ultimo volo operativo assistito -
Vendita: Alitalia, Aer Lingus, Air Baltic,
Air Malta, Austrian Airlines, Blue Air,
Bulgaria Air Charter, Easy Jet, Elal,
Eurowings, Fly Dubai, Israir Airlines, Air
Italy, Dat, Neos, Taimyr, Volotea e altre
compagnie IATA.

Biglietteria Aviation Services orario
05,00 - 22.00 - o comunque fino all'ulti-
mo volo operativo assistito - Vendita
biglietti Ryanair, Vueling, Wizz Air, e Air
Arabia.

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 banco ck-in
50)

Punto di chiamata citofonica con
parcheggi di sosta temporanea per
passeggeri PRM

**Punti di raccolta ed erogazione dei
carrelli portabagagli** (0,50 €, 1€ o 2€
restituibili alla riconsegna)

**Distributori automatici di bevande e
snack** - tel. +39 0815842058

Lounge VIP Alitalia

Plastificazione dei bagagli:
SIBA - sibasnc@arubapec.it
Truostar Group
legal@truostargroup.com

Cafe's - food & drink
tel. +39 0952167400

Postazione bancomat
tel. +39 095 600111

Business and check-in area services:
50 check-in desks
2 tapes for oversize luggage
1 point of contact of Tour Operators
(near check-in desk 36)

1 drop off

17 total security gates

GH Catania Ticket Office - ph / fax +39
095 345367 - biglietteria@ghcatania.it -
timetable from 4.30 - 20.30 anyway until
the last operational flight assisted - Sale:
Alitalia, Aer Lingus, Air Baltic, Air Malta,
Austrian Airlines, Blue Air, Bulgaria Air
Charter, Easy Jet, Elal, Eurowings, Fly
Dubai, Israir Airlines, Air Italy, Dat, Neos,
Taimyr, Volotea and other IATA compa-
nies.

Aviation Services Ticket Office hours
05.00 - 22.00 - or in any case until the
last operational flight assisted - Rya-
nair, Vueling, Wizz Air, and Air Arabia
ticket sales.

Complaint collection box (in front of the check-in counter 46)

Monitors that indicate check-ins and flight status (on both sides of the room)

Sala Amica PRM (near desk ck-in 50)
Intercom call point with temporary parking for PRM passengers

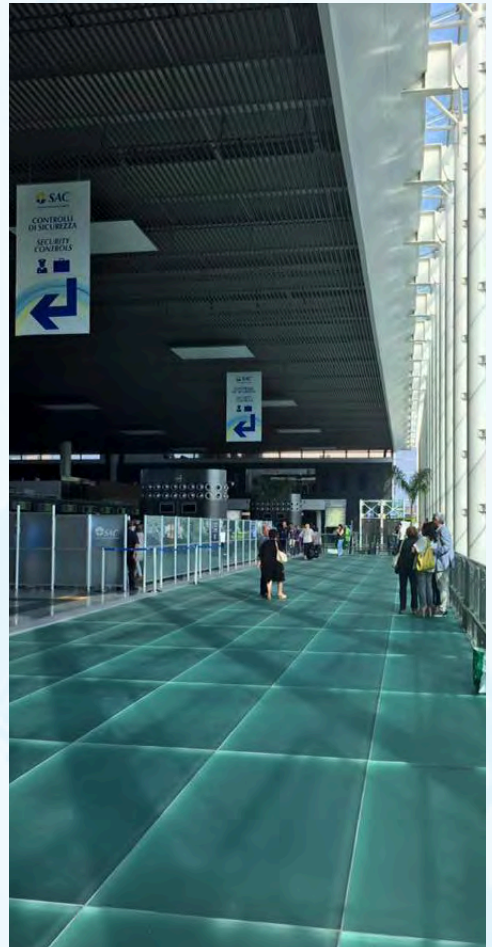
Collection points and delivery of luggage trolleys (€ 0.50, € 1 or € 2 refundable upon return)

Vending machines for drinks and snacks tel. +39 0815842058

Alitalia VIP Lounge

Luggage lamination:
SIBA - sibasnc@arubapec.it
Truestar Group
legal@truestargroup.com

Cafe's - food & drink
tel. +39 095 2167400
ATM machine - tel. +39 095 600111



ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA IMBARCHI

COMMERCIAL AND BOARDING AREA SERVICES

Monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli

Cassetta per la raccolta dei reclami (in area Schengen e extra Schengen)

La sala Amica PRM (nei pressi dei gate 1-4)

La Bellini 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 0957232084

Aeronautica Militare - abbigliamento e accessori uomo - tel. +39 095 348900
catania@cristianodithiene.com

Camomilla Italia - abbigliamento e accessori donna tel.+39 095 8811233

Distributori automatici di bevande e snack - tel. +39 0815842058

Duty Free - profumeria, liquori, articoli da regalo - tel. +39095 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

Sicilia's - solo prodotti siciliani - panini, rosticceria, caffè, vini e shop
tel. +39 095 896237

Goodbye Sicily- Tabacchi, edicola, libreria tel. +39 095281366

Quality interactive monitors and monitors that report gates and flight status

Complaint collection box (in Schengen and extra Schengen areas)

The Amica PRM room (near gates 1-4)

The Bellini VIP Lounge
tel. +39 0957239899

ATM machine - tel. +39 095 600111

Exchange office (boarding area)
tel. +39 095 346401
italiacatania@travelex.com

Automatic parapharmacy dispenser

Alessi Ceramiche - artistic ceramics - tel. +39 095 7232084

Aeronautica Militare - men's clothing and accessories tel.+39 095 348900
catania@cristianodithiene.com

Camomilla Italia - women's clothing
and accessories - tel. +39 095 8811233

Vending machines for drinks and snacks
tel. +39 0815842058

Duty Free - perfumery, liqueurs, gift items
tel. +39 095341856 - 2 in the Schengen
embarkation area and the other in the
non-Schengen international boarding
area

Fashion - eyewear, jewelry, watches
tel. +39 095 341856

Nonna Vincenza's Dolci - artisan con-
fectionery specialties, cannoli, liqueurs
tel. +39 095 349388 / +39 095 7234522

Sicilia's - only Sicilian products - sandwi-
ches, rotisserie, coffee, wines and shop.
+39 095 896237

Goodbye Sicily- Tobacco, newsstand,
bookstore - tel. +39095 281366



ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI TERMINAL C

BUSSINES AND SERVICES TERMINAL C

4 banchi accettazione
4 varchi di sicurezza
4 gate d'imbarco

1 banco assistenza passeggeri (customer service)

1 nastro per i bagagli fuori misura

Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna)

Antica Focacceria San Francesco - specialità siciliane - tel.+39 345 9717543
sm.cataniaaeroporto@cremonini.com

Chef Express - bar
tel. +39 345 5859490
buffet.cataniaaeroporto@cremonini.com

Duty Free - profumeria, liquori, articoli da regalo - tel. +39095 341856 4 check-in desks

4 check-in desks
4 security gates
4 boarding gate

1 passenger assistance desk (customer service)

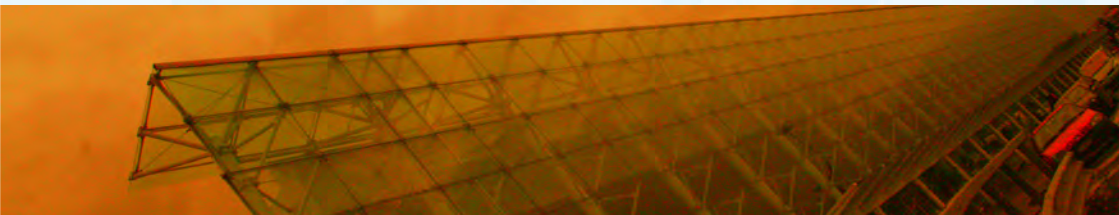
1 tape for oversize luggage

Collection points and delivery of luggage trolleys (€ 0.50, € 1 or € 2 refundable upon return)

Antica Focacceria San Francesco
Sicilian specialties
tel.+39 345 9717543
sm.cataniaaeroporto@cremonini.com

Chef Express - bar
tel. +39 3455859490 -
buffet.cataniaaeroporto@cremonini.com

Duty Free - perfumery, liqueurs, gift items - tel. +39 095 341856



BELLINI VIP LOUNGE

La sala Bellini 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 salavip@aeroporto.catania.it

Il personale Sala Vip accoglie, in un ambiente elegante e confortevole, i titolari della card 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.

The Bellini VIP Lounge is located in the Boarding Room with access in front of boarding exits 5 and 6. Hours: 06.30 - 21.00. Telephone +39 0957239899 salavip@aeroporto.catania.it

The Sala Vip staff welcomes, in an elegant and comfortable environment, the card holders who can extend the invitation to a carer or family.

The services offered are as varied as Wi-Fi, fax and photocopier, TV, national and local newspapers and there is also a refreshment area.

The owners are also allowed access to the security gate Prioritario (fast track) located next to check-in 21 on the left side of the security checkpoints, also in this case the invitation is extended to the accompanying person or family . It is necessary to show the card to the personnel in charge, near the door of the gate, which will give access authorization.

GLI ALTRI NOSTRI SERVIZI TERMINAL C

OUR OTHER SERVICES TERMINAL C

La SAC, la società che gestisce l'aeroporto di Fontanarossa, ha inaugurato il terminal C destinato unicamente alle partenze di "voli Schengen domestici" (quelli con destinazione comunitarie) con quattro postazioni check-in, quattro varchi di sicurezza e quattro gate. Nel Terminal sono, inoltre, realizzati due bar (uno prima dei varchi e l'altro nei pressi del gate); ed un'area commerciale.

Deposito bagagli e Nursery

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

Oggetti smarriti

L'Ufficio Oggetti Smarriti in aeroporto ha cura di custodire e restituire gli oggetti che sono stati dimenticati all'interno dell'aeroporto.

Email

ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Telefono: +39 095/7239352

Mobile: +39 334/1024511

+39334/1024506

Fast Track

Hanno diritto al passaggio Fast Track:

- I bambini fino a 2 anni, i loro accompagnatori e comunque tutte le famiglie con bimbi con passeggino al seguito possono accedere, attraverso il varco prioritario dei controlli di sicurezza, direttamente alla sala imbarchi tramite il varco Family Fast Track, che si trova alla sinistra dei varchi di sicurezza accan-

to al banco check-in 21. Possono inoltre portare con se nel bagaglio attraverso i controlli di sicurezza alimenti per l'infant (0-2 anni) nella quantità necessaria alla durata del volo.

- I passeggeri che acquistano il passaggio dall'App UFirst.

- I passeggeri che hanno la tessera della Sala Vip SAC in area imbarchi.

- Le donne in gravidanza.

- Passeggeri business di alcune compagnie aeree.

Fasciatoi

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

Punti ricarica cellulari e laptop

In area arrivi sono presenti 4 postazioni di ricarica con prese multiple anche tramite USB e ben 8 in area imbarchi, per un totale di 144 prese. Anche al Terminal C sono presenti prese di ricarica per un totale di 36 punti di ricarica.

Wi-Fi

In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi.

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.

Apertura Aeroporto

L’Aeroporto Fontanarossa di Catania, Terminal A, è aperto h 24 con limitazione notturna delle porte di accesso nel rispetto della sicurezza dei passeggeri e dell’infrastruttura. L’apertura del Terminal C è legata allo schedulato di partenza dei voli.

The SAC, the company that manages the Fontanarossa airport, inaugurated terminal C destined solely for the departure of “domestic Schengen flights” (those with community destination) with four check-in stations, four security gates and four gates. In the Terminal there are also two bars (one before the gates and the other near the gate); and a commercial area.

Luggage storage and nursery

At the moment there are no luggage storage and nursery services at the airport.

Lost & Found

The Lost and Found Office at the airport takes care of guarding and returning the objects that have been forgotten inside the airport.

Email

ufficioggettismarriti@sacs-service.it

Telephone: +39 095/7239352

Mobile: +39 334/1024511

+39 334/1024506

Fast Track

Subjects entitled to the Fast Track:

- Children up to two years old, their carers and all families with children in strollers are allowed to access the priority security checkpoints and go directly to the departure lounge through the Family

Fast Track, to the left of the security checkpoint next to check-in counter 21. They are also allowed to carry in their luggage, still going through the food safety checks, the amount of baby food (0-2 years) needed during the flight

- Passengers who have purchased the passage from the Ufirst App.

- Passengers holding a SAC VIP Lounge Card in the boarding area.

- Pregnant women.

- Passengers with a disability

- Business Class Passengers of some airlines.

Baby-Changing Stations

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

Mobile and laptop charging points

In the arrivals area there are 4 charging stations with multiple outlets also via USB and 8 in the boarding area, for a total of 144 outlets. Also at Terminal C there are recharging points for a total of 36 recharging points.

Wi-Fi

Our Wi-Fi service is available to passengers in all areas

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 pur-

chased 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.

LA CARTA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERO

CONSUMER ASSOCIATION

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 invigore

· 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 a mobilità ridotta nel trasporto aereo

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

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

· Regulation (EC) No. 889/2002 on the responsibilities of the civil aviation carrier.

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

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

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

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

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



DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

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.

C'è un tempo di sosta gratuita?

I nostri parcheggi permettono una sosta gratuita di 15 minuti (P1 e P2).

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

I nostri parcheggi P1 e P2 permettono una sosta gratuita di 15 minuti (non è prevista per il P4).

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 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.

Sezione servizi in aeroporto

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 sugli, creme alimentari e ricotta in un contenitore?

No, non è possibile trasportare creme alimentari, sughi 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 (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:

[ri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html](http://www.enac.gov.it/ri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html)

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?

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 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 llffcta@as-airport.it.

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passegge

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@sacs-service.it
Se ci si accorge dopo più di una settimana 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 sufficiente 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 è aperto h24.

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 customer-care@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.

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/1_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 biglietterie 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.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Parking section

How do I know if there are places available in the parking lots? Each parking area is equipped with an information portal with a luminous display indicating the number of parking spaces available.

Is there a free parking time?

Our parking lots allow a free 15-minute stop (P1 and P2).

How much time do I have to get out of the parking lot after paying the parking fee? Our parking lots P1 and P2 allow a free 15-minute stop (not available for P4).

Can I reserve a parking space?

No, reservations are not required.

Is the parking lot guarded?

No, parking is not guarded

Security control section

What amount of liquids can I carry in my checked luggage? There are no limitations for liquids placed in checked baggage except those established by the airline.

What amount of liquids can I carry in my hand luggage? In hand luggage, that is the one presented at the airport security checkpoints, the allowed liquids are in small quantities. Each passenger is obliged to carry a special resealable transparent bag (18 X 20), with a capacity not exceeding 1 liter in total and in maximum 10 small containers not exceeding 100 ml or 100 mg. It should be possible to close the bag with its contents.

Which liquids can I carry in my hand luggage? The list of permitted liquids includes: water and other beverages, syrups, creams, lotions and oils, perfumes, sprays, gels, including those for hair and shower, shaving foam, other foams and deodorants; paste substances, including toothpaste; mixtures of liquids and solids; mascara and any other product of similar consistency. Consult the website at: www.aeroporto.catania.it for more information.

Can I bring my medicine in my hand luggage? Yes. The liquid and solid medicines can be transported without limitation. Please note that it may be necessary to provide proof of the actual need for such items by presenting the medical prescription.

Can I carry baby food in my hand luggage? Yes, baby food can be transported in the amount needed for the trip.

Can I carry sauces, food creams and ricotta in a container in my hand luggage? No, it is not possible to carry food creams, sauces and ricotta or similar products, nor liquid type refrigerants.

Can I carry sweets, cannoli, and arancini in my hand luggage? Yes. It is possible to transport stuffed and sweet Sicilian cannoli, arancini and other rotisserie, sandwiches, cold cuts and other foods of similar consistency.

I'm afraid to get the cat / dog out of the carrier to do security checks, can I avoid it? For clear safety reasons it is essential that the carrier is checked with or without the cat / dog inside. Therefore the choice is from the owner of the animal.

What are the prohibited articles? Improper weapons (eg scissors, knives, limes, metal-tipped umbrellas) of any size are not allowed on board. Bagga-

ge is forbidden to carry any type of shotgun or cutting weapon, explosives and ammunition, unless they are accompanied by a valid permit issued by the competent authorities.

For more information:
http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html

Services section at the airport

Is there a luggage room?
At the moment in our airport the luggage deposit service is not active.

Can I buy a pet carrier at the airport for transport?
No, it is not possible to buy at the airport.

How can I use the Fast track service?
It is possible to use the Priority Gate either by purchasing a travel ticket with special fares with certain Airline Companies, or by using the U-FIRST App, or by purchasing the SAC Vip Card.

How can I reach the center of Catania by bus? A connection service is foreseen with the Catania center carried out with the Alibus Shuttle, every twenty minutes from 04.40 to 24.00. The fare is € 4.

Where can I request information at the airport? At the airport, arrivals area, there are: a Help Desk manned by Sac Service operators; an Info Point chaired by operators of the Municipality of Catania. In addition, an interactive multimedia totem (touch screen) with the Service Charter and one for tourist information managed by the municipalities of Catania and Syracuse is active.

Which documents are needed for the trip? At check-in, the validity of the ticket and a document - passport or identity card - must be presented to the handling company or airline company staff. It must also be ensured that the country

in which you are going does not require special vaccinations or an entry visa.

If I lose or forget an object on board the plane, who should I contact? Contact the Lost & Found office in Catania: tel. +39 095 7239630 e-mail llffcta@as-airport.it.

If I lose or forget an item at the airport, who should I contact? In the event of immediate loss, contact the lost property office tel. +39 095 7239352 e-mail ufficiooggettismarriti@sacs-service.it If you notice more than a week later, contact the freight office tel. +39 095 7239400.

If I lose a piece of luggage, who should I contact? Contact the Lost & Found office in Catania: tel. +39 095 7239630 e-mail llffcta@as-airport.it or call the automatic tracking number to know the status of the case at the number tel. +39 095 723180.

When can I collect lost luggage? From 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm at the Lost & Found counter at the arrivals floor (near the bank).

How do I connect to the WiFi network at the airport? At the Catania airport, the Wi-Fi, Mandarin wireless technology network is available to passengers. To connect, simply turn on your personal computer, tablet or phone and wait for the connection page to appear. At that point, just follow the directions. It is possible to surf the Internet or download mail while waiting for the flight because the implementation of Wi-Fi technology guarantees plug and play use of wireless services, that is easy and immediate.

What are the Terminal opening / closing times? The Terminal is open 24 hours a day.

Can I do web check-in even if I have luggage? You can check in online and deliver your checked baggage to the flight counter.

Why is it not possible to do web check-in with any airline in your airport? The choice depends on the airline, always consult the online references of the airline you're traveling with.

What are the timetables and prices of flights departing from Catania? Timetables and prices depend on the airlines; can be consulted on the official websites of the companies.

Where are the currency exchange and customs counters located? The currency exchange is located on the ground floor arrivals and at the boarding area. The customs house is located on the ground floor - arrivals.

Where is the Tax Free located? The Tax Free Office is located both in the arrivals area and in the departures area.

How can I use the Tax Free service? For a good that you want to send with your hold baggage, the passenger must show up at least 2 hours before departure with a boarding card, purchased goods, a receipt and the Tax Free form at the customs office located on the arrivals floor. For a good that you want to carry with hand luggage, the passenger must show up at least 2 hours before departure with a boarding card, goods purchased, receipt and the Tax Free form at the customs office located on the departures floor after the checks of safety.

Where can I request a VAT refund? You can withdraw cash or credit cards from the travel ex at the airport (first floor - departure area after security checks or ground floor before security checks).

How can I file a complaint? If you want to lodge a complaint, write to

customercare@aeroporto.catania.it or qualita@aeroporto.catania.it If the complaint concerns airline problems, consult the website and the references of the airline with which you travel.

Where are taxis - where are the buses for extra-urban transport?

Taxis are located in the roadway in front of the Terminal, on the ground floor. In the same position - just beyond - there are bus stops with extra-urban travel.

Is there a pharmacy at the airport?

Yes, it is a parapharmacy and is located on the ground floor arrivals.

Is there a first aid station at the airport?

Yes, the emergency room is located on the ground floor next to the bank.

How to claim for delayed flights or cancellations where the assistance company / company does not give any assistance either in terms of rerouting or accommodation for the possible night?

The travel contract is between the airline and the passenger. You must contact the airline for any request, the Airport as a Manager cannot intervene in this regard. We recommend reading the rights of travelers - ENAC:

http://www.enac.gov.it/1_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_dei_Passeggero/index.html

I can't contact the airline to change tickets, what to do? You need to contact the airline: it is the best solution to solve the problem. It is also possible to buy a new ticket at the ticket offices present at the airport.

Can I request to communicate with lost persons or family members?

By law you can make announcements or start searches for lost people only with the permission of the Police Forces. In the event of an emergency, therefore, contact the Order's Forces, who will evaluate case by case whether to make an announcement.

Where can I find the baggage wrapping service? There are two of them and they are in the first floor departure hall.

Can I contact passengers who are in the boarding area, by people in the area pre-security checks?

To protect privacy, the request must be submitted to the police, who will operate only in cases of actual urgency.

PRM section

It is necessary to report it to the airline, travel agency or tour operator, who have the obligation to send it to the Airport Operator of departure, arrival and any transit. At Catania airport SAC and Sac Service take care of managing the service for passengers with reduced mobility. For more information: prm@aeroporto.catania.it

How long before departure (PRM passenger) do I need to request assistance?

At the time of booking or purchase and, in any case, at least 48 hours before departure. If you arrive by car and use our P4 car park, you can request the shuttle bus that will accompany you to the airport. The service must be requested at least 48 hours before at the e-mail address prm@aeroporto.catania.it

Who will provide me with assistance by plane (PRM passenger)?

It will be up to the crew to provide assistance.

On the day of departure, how can I report my arrival at the airport to receive the booked assistance (PRM passenger)?

There are clearly marked call points and it is within these that the person in charge of assisting (PRM employee) will come to pick you up or notify you of your presence at the check-in desk of the reference airline.

If I made the request for assistance (PRM passenger), how long before I have to show up at the airport with respect to the flight schedule?

With at least 2 hours in advance.

Am I entitled to reserved parking spaces at airport car parks?

Our parking lots are currently at 3 and can be easily reached on foot. There are two short-term parking, P1 and P2 and one long-stay, P4. Our parking lots have different stalls reserved for disabled people that can be used. Upon arrival at the airport he will enter the parking lot by withdrawing the coin chip, leave the car in one of the reserved stalls and upon return from your trip will provide, together with the chip coin, the card certifying your disability to the manned cash desk. If the disability documentation appears to be regular, the coin chip will be programmed for exit without any payment.



MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP

A causa di importanti lavori in corso nei parcheggi aeroportuali la presente mappa, aggiornata al 31-01-2019, potrebbe non essere del tutto rappresentativa.

Due to heavy works in progress in airport parking areas, this map (updated at 31-01-2019) could not be completely in compliance with the actual layout.





PARCHEGGI/PARKING

P1 Breve Sosta/Short Term

P2 Breve Sosta/Short Term

P4 Lunga Sosta/Long Term



P1 Breve Sosta/Short Term - 2 stalli
Short Stay Parking - 2 stall



P2 Breve Sosta/Short Term - 2 stalli
Short Stay Parking - 2 stall



P4 Lunga Sosta/Long Term - 21 stalli

AUTONOLEGGI/RENT A CAR

R1 Autonoleggio Hertz - AG Transfer
Rent a Car Herz - AG Transfer

R2 Autonoleggio Forzese - Holiday Car Rental
Locauto - Italy Car Rent
Rent a Car Forzese - Holiday Car Rental
Locauto - Italy Car Rent

R3 Autonoleggio Noleggiare
Rent a Car Noleggiare

FOOD

1 Cafè Bellini (Ristorante/Bar)

CAR-SHARING

2 Enjoy

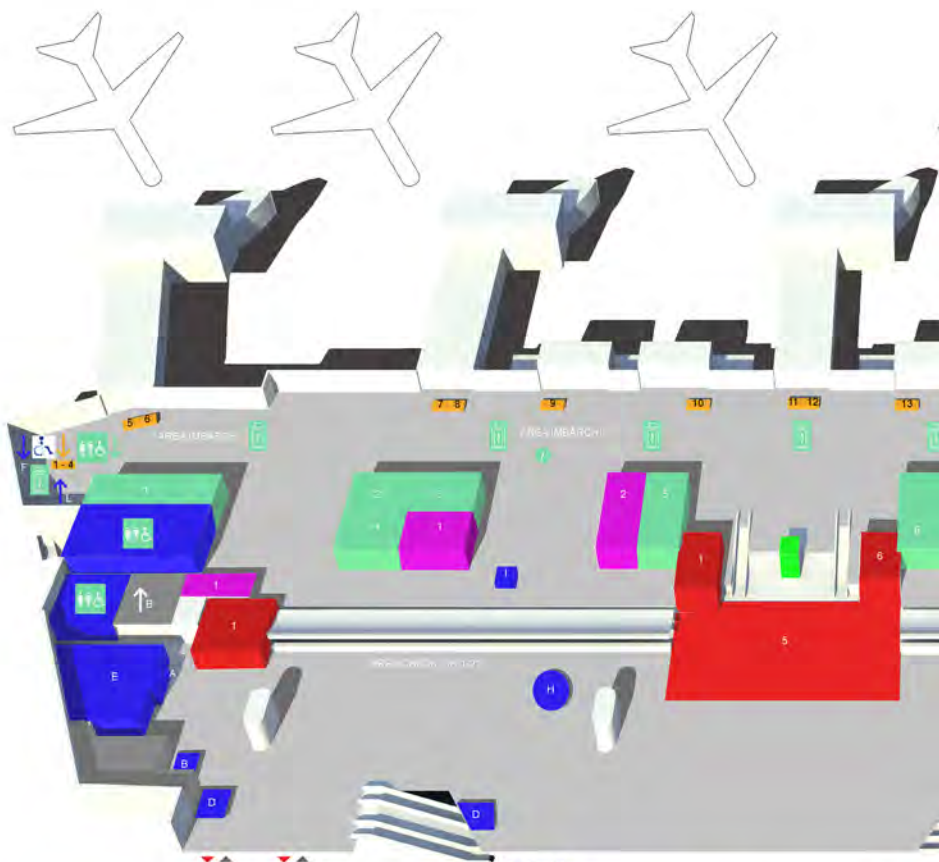
3 AUTONOLEGGIO Sixt

3 Sixt Rent a Car

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



DATI AGGIORNATI AL 31-01-2019
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali,
l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel
corso del 2019.
Please note: as a result of changes to airport infrastructure
the location of some shop and outlets may change during 2019.



SHOPPING

- 1 Duty Free - Heineemann
- 2 Aeronautica Militare
- 3 Camomilla
- 4 Edicola/Libreria
- 5 Alessi Ceramiche
- 6 Opchialena/Oggettistica
- 7 Duty Free - Heineemann

FOOD

- 1 Sicilia's/Bar
- 2 I Dolci di Nonna Vincenza
- 3 Cafe's

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/Tax
- 4 Controllo Passaporto
- 5 Controllo Bagagli
- 6 Sac Security

PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR



A ENAC
B SAC Terminal
C Customer Care SAC
D Passaporti/Passport Control
E Sicurezza/Security Control

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

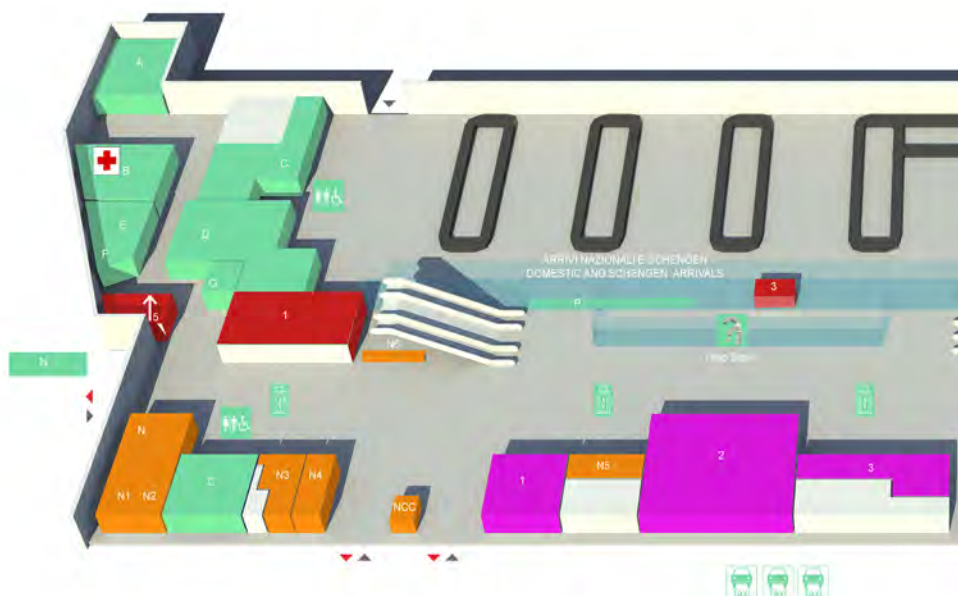
MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



DATI AGGIORNATI AL 31-01-2019

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2019.

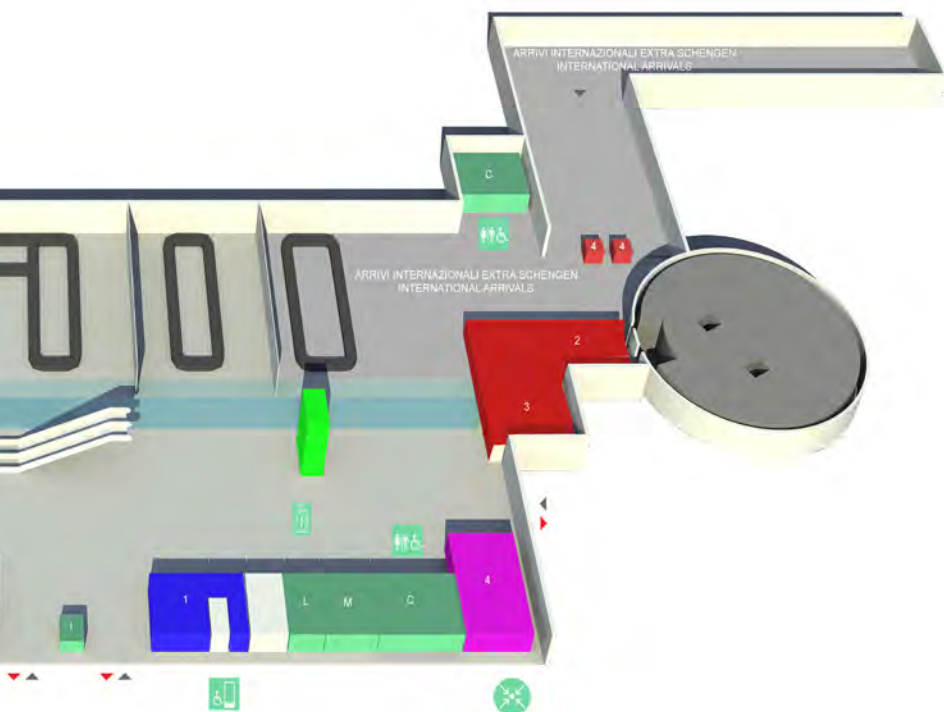
Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2019.



-  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 Sifzio (Bar)
 - 2 Sicilia's (Bar)
 - 3 Sifzio (Food)
 - 4 I Dolci di Nonna Vincenza (Bar)

PIANO ARRIVI ARRIVALS FLOOR



SERVICE

Chappelle / Chapels
Primo Soccorso / First Aid
Toilette/Toilets
Lost and Found
Banca / Bank
Bancomat / ATM
Info Point / Comune di Catania
Info Point / Provincia Catania / Siracusa
Ufficio Cambio / Foreign Exchange
Farmacia / Pharmacy
Biglietterie Bus / Bus Tickets
Pick Up Carrelli / Trolleys Pick Up

SICUREZZA

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

SHOPPING

1 Libreria/Edicola, Multimedia, Giochi/Lotterie
Gratta e Vinci/Schede Telefoniche

TRANSFER

N Noleggio Auto / Car Rental
AP Transfers
N1 Noleggio Auto / Car Rental
Forzeze
N2 Noleggio Auto / Car Rental
Winfed
N3 Noleggio Auto / Car Rental
Herts
N4 Noleggio Auto / Car Rental
Locauto
N5 Noleggio Auto / Car Rental
Holiday car
N6 Noleggio Auto / Car Rental
Sixt

NCC Noleggio Auto con Conducente / Car Rental with Driver
Hollywood Rent

MAPPA TERMINAL C
TERMINAL C MAP



PARTENZE
DEPARTURES



SHOPPING

1 Area Commerciale – Duty free Heinemann

FOOD

1 Area Bar - Chef Express
Antica Focacceria S. Francesco

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

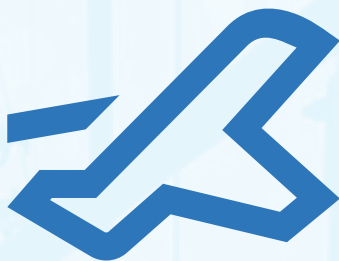
PRINCIPALE DESTINAZIONI

MAIN DESTINATIONS

AMBURGO
AMSTERDAM
ANCONA
ATENE
BACAU
BARCELONA
BARI
BASILEA
BELGRADO
BERGAMO
BERLINO SCHOENEFELD
BERLINO TEGEL
BIRMINGHAM
BOLOGNA
BOLZANO
BORDEAUX
BRATISLAVA
BRISTOL
BRUSSELS
BUCHAREST
BUDAPEST
CAGLIARI
CASABLANCA
COLONIA
COPENHAGEN
CRACOVIA
DUBAI
DUBLINO
DUBROVNIK
DUSSELDORF
EINDHOVEN
FIRENZE
FRANCOFORTE
GDANSK
GENOVA
GINEVRA
GOTHENBURG
HANOVER
HELSINKI
HERAKLION
IASI
IBIZA
ISTANBUL

JEBEL ALI
KATOWICE
LAMEZIA TERME
LAMPEDUSA
LILLE
LISBONA
LONDRA GATWICK
LONDRA LUTON
LOURDES
LUSSEMBURGO
LYON
MAASTRICHT
MADRID
MALTA
MANCHESTER
MARRAKECH
MARSIGLIA
METZ
MILANO LINATE
MILANO MALPENSA
MINSK
MONACO DI BAVIERA
MOSCA DOMODEDOVO
MOSCA SHEREMETYEVO
MOSCA VNUKOV
NANTES
NAPOLI
NIZZA
NORIMBERGA
OSLO
PALERMO
PANTELLERIA
PARIGI
PARIGI ORLY
PERUGIA
PESCARA
POZNAN
PRAGA
RIGA
RODI
ROMA FIUMICINO
ROSTOCK
SALISBURGO
SAN PIETROBURGO

SANTORINI
SHARM EL SHEIKH
SIVIGLIA
SOFIA
SOUTHEND
STOCCARDA
STOCCOLMA
TEL AVIV
TENERIFE
TORINO
TOULOUSE
TREVISO
TRIESTE
VARSAVIA
VENEZIA
VERONA
VIENNA
VILNIUS
ZURIGO





SPETT.LE SAC S.P.A.
SOCIETA' AEROPORTO CATANIA
95121 – FONTANAROSSA CATANIA
UFFICIO CUSTOMER SERVICE
FAX + 39 095 7239816
Mail info@aeroporto.catania.it
customercare@aeroporto.catania.it

Oggetto: richiesta attestazione

Subject: Request for Acknowledgement

Il sottoscritto/ *The undersigned*, prenotato/accettato/imbarcato
sul volo / *booked/checked/boarder on flight* del giorno/ *Of*.....
della Compagnia aerea / *operated by the Airline*,
con destinazione/provenienza / *to/from*,

Richiede l'attestazione per:
Requests the acknowledgement for :

- RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO) / *FLIGHT DELAY (PLEASE INDICATE ACCURATE TIME)*
- CANCELLAZIONE DEL VOLO / *FLIGHT CANCELLATION*

E-MAIL.....
FAX Tel.....
INDIRIZZO / *FULL ADDRESS*
MOTIVAZIONE / *EXPLANATION*

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

NOTE: No certification is released for delays below 2 hours, except for special and justified cases. All applications must include a copy of the air ticket.

Data/ Date
Firma/ SIGNATURE

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196
In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla richiesta che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione
Si prega di scrivere a stampatello

Information on the processing of personal data pursuant to D. Lgs. 30/6/2003 n.196
In accordance with D. Lgs.No. 196 of 30/6/2003 (Privacy Policy) the signatory authorises SAC S.p.a. to the processing of personal data solely in order to enable a response to the alert which will take place within 30 days.
Please write in block capitals



Suggerimenti - Segnalazioni – Reclami

customercare@aeroporto.catania.it

tel./fax 095 7239816

Suggestions – Recommendations – Claims

customercare@aeroporto.catania.it

tel./fax 095 7239816

Tema del reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento
SUBJECT:

Cognome e Nome / Full Name _____

Indirizzo / Address _____ **Città / City** _____ **Paese / Country** _____

e-mail _____ **Tel.** _____ **Data / Date** _____

Compagnia / Airline _____ **Volo / Flight No.** _____

DESCRIZIONE/ DESCRIPTION

Data / Date _____ **Firma / SIGNATURE** _____

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

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizzata SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.

Information on the processing of personal data pursuant to D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In accordance with D. Lgs.No. 196 of 30/6/2003 (Privacy Policy) the signatory authorises SAC S.p.A. to the processing of personal data solely in order to enable a response to the alert which will take place within 30 days.

Si prega di scrivere a stampatello / Please write in block capitals