

# CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2021

CHARTER AND GUIDE  
TO SERVICES



# CARTA E GUIDA AI SERVIZI

CHARTER AND GUIDE  
TO SERVICES



# INDICE/ TABLE OF CONTENTS

## SEZIONE I – SOCIETÀ DI GESTIONE Section I: MANAGING COMPANY

Presentazione/ SAC  
*Company Presentation*

L'Ambiente  
*Sustainability*

La sicurezza sul lavoro  
*Safety at work*

L'Energia  
*Energy*

Traffico e destinazioni – 2020  
*Traffic and Destinations – 2020*

La Qualità  
*Quality*

I Passeggeri PRM  
*PRM Passengers*

## SEZIONE II – COVID SECTION II - COVID

Covid Area  
*Covid Area*

## SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI SECTION III – COMPLAINTS

Assistenza clienti  
*Customer Service*







Il cielo è l'unico mondo,  
letteralmente l'unico mondo  
che ci sia per un aeroplano  
e per l'uomo che lo conduce.

*Richard Bach, ibidem*





## Presentazione SAC - Aeroporto di Catania

La SAC, società di gestione dell'Aeroporto di Catania, amministra il più grande scalo del sud Italia offrendo 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.

La pandemia globale legata alla diffusione del COVID-19 ha avuto un impatto significativo sul settore dell'aviazione su scala mondiale ed ha ridefinito il ruolo del Gestore aeroportuale chiamato ad assolvere in maniera tempestiva ed efficace a nuovi compiti. Le compagnie aeree, i Gestori, gli Handler e l'intero settore turistico sono state tra le imprese più colpite. Con quasi l'80% dei voli a terra all'inizio di aprile, gli aeroporti hanno dovuto apportare dei significativi aggiustamenti operativi, dalla limitazione e eliminazione degli orari delle concessioni, al consolidamento dei terminal e alle operazioni di screening per la sicurezza.

Uno dei primi impatti della diffusione del COVID-19 in Italia, e a seguire in molti altri paesi in Europa e nel mondo, è stato

il blocco degli spostamenti delle persone, sia all'interno che oltre i confini nazionali. La fase di lockdown ha sostanzialmente "congelato" la domanda e l'offerta di servizi di trasporto passeggeri, riducendo al minimo indispensabile i volumi di viaggiatori in grado di transitare sui mezzi di trasporto e attraverso le strutture di arrivo/partenza.

L'anno 2020 si è chiuso con 3.654.457 passeggeri registrando un risultato di -64% dimostrando, nondimeno, una forte resilienza dello scalo catanese e collocando l'Aeroporto di Catania al 4° posto del ranking nazionale con un risultato percentuale (da Gennaio a Settembre) di -63.4% che rappresenta - nello scenario comunque disastroso dell'industry - la migliore performance tra gli aeroporti di riferimento.

La sfida dei nuovi aeroporti che, il Gestore condivide e realizza, è quella di creare un aeroporto "future proofing" orientato alle nuove esigenze tra cui prevale, al momento, l'integrazione di spazi dedicati agli screening sanitari, al mantenimento del distanziamento sociale, al controllo

biometrico dell'identità, volta a soddisfare nuovi bisogni ritenuti cruciali dal passeggero quali la sicurezza e l'igiene.

Per tali motivi il Gestore ha intrapreso nel corso del 2020 ha recepito tutte le misure esplicitate nel Decreto Ministeriale n.112 e ss. mm. adottando le misure precauzionali volte a contrastare e contenere il diffondersi del virus unitamente alle Ordinanze emesse dal Presidente della Regione Siciliana ed alle Ordinanze emanate dall'ENAC.

Anzitutto sono stati emanati dei Protocolli COVID per la regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro (sia per la SAC che per la SAC Service).

A tale scopo, sono state intraprese tutte le azioni possibili, volte a fronteggiare ogni fonte di contagio del virus COVID-19, quali ad esempio: il posizionamento dei tensor per gestire ordinatamente le code, l'allestimento di segnaletica orizzontale e verticale per

il mantenimento del distanziamento sociale tra i passeggeri, la ripetizione di annunci sonori ogni 6 minuti che ricordino a tutti i presenti presso il Terminal le condotte da seguire, le campagne di sensibilizzazione pubblicate sui monitor installati all'interno dell'aerostazione e pubblicate periodicamente anche sui social media ufficiali, l'accesso regolamentato al Terminal con segregazione dei flussi in entrata ed uscita.

Inoltre, è stata posta particolare attenzione al fattore umano, per questa ragione il Personale in forza al Gestore unitamente a quello deputato alla sicurezza ed all'assistenza PRM afferente alla Società Sac Service, è impegnato continuamente in un'opera di sensibilizzazione volta al rispetto delle regole.





## Company Presentation SAC - Aeroporto di Catania

SAC is the Authority capable of managing Catania Airport, the largest in Southern Italy. SAC is a service provider for travelers going to or coming from seven (7) of the nine (9) provinces in Central-Eastern Sicily: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina as well as a large part of the Agrigento Province.

The global pandemic due to COVID-19 has significantly affected the aviation sector worldwide and has therefore refocused the Airport Managing Company that is now called upon to carry out its task in a timely and effective manner.

All the Airlines, Providers, Handlers, and the entire tourism sector are among the most affected companies. Almost 80% of the flights were cancelled in early April, and consequently all airports had to make major operations adjustments, starting from restrictions and deletions of the schedules of airport concessions up to the air terminals consolidation and to security screening operations.

One of the first impacts of the spread of

COVID-19 in Italy, and then in many other countries in Europe and worldwide, was that of blocking the movements of individuals, both within and beyond national borders. The lockdown phase has substantially "frozen" the demand and offer of passenger transport services, kept to the minimum the volumes of travelers able to transit both on means of transport and through the arrival/departure facilities.

The year 2020 ended with 3.654.457 passengers, recording a result of -64% that nevertheless showed a strong resilience of the Catania airport which placed it at 4th place in the national ranking, with a percentage result (January to September) of -63.4% that represents - in the still disastrous scenario of the industry - the best performance among the airports of reference.

The challenge of all new airports, shared and fulfilled by the Airport Management, is to create a "future proofing" airport oriented to the new requirements, among which at the time being prevails the integration of the spaces dedicated to the health screening, to the maintenance of social distan-

cing, to biometric identity control, and to meet new needs considered as crucial by passengers, such as safety and hygiene.

For these reasons, during the year 2020 the Managing Authority has undertaken and implemented all the measures stated in the Ministerial Decree no.112 et seq mm. adopting the precautionary measures to contrast and contain the spread of the virus, together with the Ordinances issued by the President of the Sicilian Region and the Ordinances issued by ENAC (Civil Aviation Authority).

First of all, COVID protocols have been issued aimed at the regulation of the measures to contrast and contain the spread of the COVID-19 virus in work environments (both for SAC and for SAC Service).

At this purpose, all possible actions have been taken to face each and any source of COVID-19 infection, such as the positioning of the tensors to manage orderly queues, the arrangement of vertical and horizontal signage to maintain social distancing among the passengers, the repetition of ads sound every 6 minutes to remind all persons

inside the Terminal of the behaviour to be followed, the awareness campaigns published both on the monitors installed inside the airport and periodically also on the official social media, regulated access to the Terminal with segregation of incoming and outgoing flows.

In addition, particular attention has been paid to the human factor. For this reason, the Managing Authority Team, together with the staff in charge for security and PRM assistance belonging to the company Sac Service, is continuously engaged in a work of awareness aimed at compliance with rules.



La gestione del 2020 ha visto come elemento focale la pandemia da COVID-19 che da marzo 2020 ha disarticolato e reso difficile, tra l'altro, la gestione di tutti i settori ambientali, non consentendo il controllo e la vigilanza delle matrici ambientali coinvolte inevitabilmente dall'operatività aeroportuale.

Repinatamente ci siamo trovati a modificare il concetto di impresa dinamica "business oriented" con un'aumentata sensibilità verso il suo impatto sull'ambiente, tralasciando quell'attenzione che nel corso degli ultimi 15 anni era stata focale e contraddistinta da considerazioni di carattere sociale ed ecologico, secondo un "holistic approach", quel *modus operandi* che sapeva bilanciare efficacemente effetti positivi ed esternalità negative, riducendo queste ultime ad un livello accettabile e coinvolgendo l'utente in un cambiamento perpetuo indirizzato a migliorare tutti gli aspetti ambientali interessati.

Nel corso degli ultimi mesi del 2020 e del 2021 la SAC, pertanto, ha recuperato, laddove possibile, quanto perso nel corso dei mesi precedenti e focalizzato l'attenzione su un *monitoring* più costante e frequente su tutte le matrici coinvolte inevitabilmente dalla pandemia ancora in corso.

Dando priorità a tali aspetti di processo, si è cercato, inoltre, di portare avanti ed approcciare in maniera concreta il progetto CARBON FOOTPRINT che verrà completato nel corso del 2021 con la ri-

chiesta di certificazione CA.

L'ottenimento della certificazione Carbon signifierà aver risposto ai tre criteri di base:

1. fornire una misura della propria carbon footprint, comprendendo tutte le fonti di emissione richieste;
2. dimostrare una riduzione della propria carbon footprint;
3. dimostrare una buona gestione delle proprie emissioni.

Il 2021 inoltre vedrà lo start up della raccolta rifiuti in modalità differenziata inserendo laddove fattibile il concetto di PLASTIC FREE.

Al monitoraggio dell'aria, altro punto nevralgico in questo momento storico, verrà inoltre dedicato un ampio progetto che consentirà, ampliando il sistema gestione ambientale, il *monitoring* della qualità dell'aria INDOOR.



*The management in the year 2020 has mainly focused on the COVID-19 pandemic, which since March 2020 has disjointed and made it difficult, among other things, the management of all environmental sectors, not allowing the control and supervision of the environmental matrices inevitably involved with the airport operations.*

*Suddenly we had to change our concept of a "business oriented" dynamic company with an increased sensitivity towards its impact on the environment, ignoring the attention that over the past 15 years had been focal and characterized by social and ecological considerations, basing on a "holistic" approach, that modus operandi that knew how to effectively balance the positive effects and negative externalities, reducing the latter to an acceptable level and involving the user in a perpetual change aimed at improving all the concerned environmental aspects.*

*Therefore, during the last months of 2020 and early 2021, SAC has recovered, wherever possible, what was lost during the previous months and focused on a more stable and frequent monitoring on all matrices inevitably involved with the still ongoing pandemic.*

*Prioritizing these aspects of the process, we also tried to carry on a solid approach to the CARBON FOOTPRINT project that will be completed during 2021 with the request for CA certification.*

*The achievement of the Carbon certification will mean meeting the following three*

*basic criteria:*

1. *provide a measure of the carbon footprint, including all required emission sources;*
2. *demonstrate a reduction in the carbon footprint;*
3. *demonstrate a good management of the emissions.*

*2021 will also see the start-up of the differentiated waste collection by introducing, wherever applicable, the concept of PLASTIC FREE.*

*Another nerve point in this particular historical time is the Air Monitoring for which a large project is envisaged, that will allow the monitoring of the INDOOR air quality by expanding the Environmental Management System.*



## La Sicurezza sul lavoro

La SAC Spa 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 2019 mantenendo gli standard già raggiunti, attuando una politica di miglioramento.

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

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

La Sac garantisce le informazioni sulle scelte adottate per la tutela della salute dei lavoratori partecipando attivamente anche con gli Organi Competenti.

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

## Safety at Work

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

*The certification, obtained in 2014, was renewed in 2019, still maintaining the high standards already achieved, and implementing a policy of continuous improvement.*

*Such a Management System enables SAC to grant the highest safety levels in all airport operations, decreases incidents and protects the health and safety of all passengers and airport users.*

*SAC takes care of the whole activity related to the aspects concerned with safety and health in the workplace, of the training of workers on safety and health and, in general, is able to grant the correct maintenance and the implementation of the Management System.*

*SAC guarantees full information on its choices about the protection of the health of workers by actively participating also with the Competent Authorities.*

*The Prevention Service periodically proceeds to the verification of any identified issues also through the reports coming from the workers themselves, in order to ensure a greater development and involvement of the airport.*

## L'energia

*La Sac ha alcune 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 2020 possono riassumersi nei seguenti punti:*

*Certificazione iso 50001: Il 16 dicembre 2020 è stato eseguito l'audit DNV ottenendo il mantenimento della certificazione energetica .*

*Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Terminal A; Uffici Amministrativi Sac; Scalo Merci)*

*Attivazione del Monitoraggio con sistema di telecontrollo dei consumi carburante a servizio dei Gruppi Elettrogeni*

*Riqualfica impianto di illuminazione della "sala arrivi nazionali - lato air side".*

*Fornitura in opera di chiller presso il Canale Sanitario - Grande Infermeria Airside.*

## Energy

*SAC has provided a few priority lines of action , mainly focused on:*

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

*The lines of intervention and main activities in the year 2020 may be summarized as follows:*

*ISO 50001 Certification: The DNV audit took place on 16 December 2020 and the Energy Certification was confirmed.*

*Replacement of the existing lighting fixtures with LED technology in various areas of the Landside Seats (Terminal A; SAC Administrative Offices; Cargo Terminal).*

*Activation of remote monitoring of fuel consumption by the Generator Units.*

*Re-development of the lighting system inside the "Domestic Arrivals Hall - Air Side end".*

*Supply of chillers to the Health Channel - Airside Great Infirmary.*



## Traffico e Destinazioni - 2020 Traffic and Destinations - 2020



Il 2020 è stato pesantemente influenzato dalla diffusione della pandemia Covid-19 con il conseguente lockdown, iniziato a marzo 2020.

Lo scenario, critico, emerge dai dati relativi al periodo marzo-settembre 2020: dal lockdown ad oggi il sistema aeroportuale nazionale ha perso l'83% dei passeggeri, il 68% dei movimenti aerei e il 33% delle merci (stime Assaeroporti). Si evidenzia, inoltre, la sempre minore propensione al viaggio e al turismo e una ripresa del traffico aereo sui livelli pre-Covid, non prima del 2024-2025, secondo le ultime proiezioni formulate da ACI Europe.

In questo anno disastroso per il trasporto aereo possiamo, tuttavia, registrare alcuni dati incoraggianti per i prossimi anni, ed in particolare:

Conferma della forte resilienza del traffico passeggeri dell'Aeroporto di Catania-Fontanarossa; Apertura nuova Base da parte di Wizz Air.

Questi elementi si possono vedere anche dal benchmark con i principali aeroporti italiani, che vede l'Aeroporto di Catania al 4° posto del ranking nazionale con un risultato percentuale (da Gennaio a Settembre) di -63.4% che rappresenta - nello scenario comunque disastroso dell'industria - la migliore performance tra gli aeroporti di riferimento.

E' importante segnalare, anche in vista dei possibili sviluppi commerciali nel breve periodo, la performance del traffico cargo.



*The year 2020 was heavily influenced by the spread of the Covid -19 pandemic with the resulting lockdown, which began in March 2020.*

*This extremely critical scenario emerges from data related to the period March-September 2020: from the lockdown to date, the National Airport System has lost 83% of passengers, 68% of air movements and 33% of goods (Assaeroporti estimates). It also highlighted the increasingly lower propensity to traveling and tourism; a resumption of air traffic to the pre-Covid levels is estimated not before 2024-2025, according to the latest projections by ACI Europe. However disastrous for air transport, in this year we can still record some encouraging data for the coming years, and in particular:*

*The confirm of the strong resilience of the passenger traffic of Catania Fontanarossa Airport;*

*The opening of a new Base by Wizz Air.*

*These elements can also be seen from the benchmark with the major Italian airports, which places the Catania Airport on the 4th place in the national ranking, with the result percentage (January to September) of -63.4% that is - in the however disastrous scenario for the industry - the best performance among the airports of reference.*

*It is worth to be noted the performance of the cargo traffic, also in view of possible short term commercial developments.*

## La Qualità



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 dalle circolari ENAC GEN 06/2014 e GEN-02A/2014, nonché dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007.

La Carta dei servizi è un documento informativo che ciascuna Società di gestione fornisce all'utenza, 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 mantene-

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

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.

E' di pura evidenza l'impatto dirompente che la diffusione del virus COVID-19 ha avuto sul mercato del consumo in generale e sul mercato del traffico aereo in particolare, con una ricaduta importante sul settore dei consumi e dei trasporti che sta condizionando l'economia e l'aspetto della società ridefinendone i bisogni e le relative percezioni.

In considerazione delle linee guida emanate da ENAC in tema di "Rilevazione indagini di customer satisfaction per indicatori Carta dei Servizi 2020 e anni successivi" relativamente ai nuovi indicatori legati alla gestione della crisi epi-

demografica da Covid-19, nell'ottica della massima flessibilità metodologica e di approccio alla materia, più volte invocata da ENAC, il Gestore è stato chiamato a misurare ed analizzare dimensioni sociali totalmente nuove e fino a poco tempo fa impensabili.

I nuovi indicatori mirano a misurare realmente l'attuale "customer experience" che non trova più il suo focus nel comfort ma, che lo realizza invece nella incessante ricerca di soddisfare bisogni, ritenuti una volta tanto primari quanto ormai scontati nel vissuto dell'esperienza di viaggio, quali la sicurezza ed l'igiene.

Gli indicatori relativi alla qualità percepita verteranno pertanto in coerenza con l'analisi degli attuali bisogni del cliente a scandagliare macro aree tematiche riguardanti la sanificazione dell'ambiente inteso come Terminal e degli attori che vi lavorano e della sicurezza intesa come rispetto delle regole e del relativo apparato sanzionatorio.

Il Servizio Qualità esegue la rilevazione ed il monitoraggio dei servizi essenziali erogati dal Gestore, con lo scopo di monitorare e verificare le performances di scalo e, contestualmente saggiare la soddisfazione dei passeggeri in un anno, il 2020, che ha rappresentato un contesto in continua evoluzione, mostrando un mercato del trasporto aereo sempre più fluido ed incerto, condizionato pesantemente da fattori esterni (DPCM, Ordinanze regionali, orientamenti dell'OMS, altre eventuali restrizioni in materia).

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, ri-

consegna 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". Durante il corso del 2020, per i motivi sopra esplicitati, nel rispetto delle misure adottate per preservare il Personale, le misurazioni sono state ridotte.

Nondimeno, le rilevazioni sono state integrate con i c.d. indicatori COVID che hanno analizzato le percezioni dei passeggeri in merito a dimensioni sociali divenute adesso essenziali come, per fare un esempio, il mantenimento del distanziamento sociale o la disponibilità di igienizzante per le mani per attagliare il contesto aeroportuale al contesto reale e fornire una disamina completa sull'esperienza di viaggio. 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 per l'anno 2020 pari a 602, 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. Anche le indagini di customer satisfaction relative all'anno 2020 terranno conto di un campione ponderato, ma ridotto nella numerosità, poiché è stato ritenuto prioritario e cruciale non esporre ad alcun pregiudizio né i passeggeri né i ricercatori incaricati che avrebbero dovuto condurre le interviste face to face. Le indagini di customer hanno rilevato un giudizio complessivo pari a 98,5%.



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

As part of the activities carried out by the Quality Service, by institutional mandate, the Service Standards Guide represents the SAC Management's solid commitment, following its natural mission and in agreement with the Quality Services, to guarantee and keep the quality standards of the services offered to all passengers both within our management system and in compliance with the general reference framework law provided by the Transportation Service Standards; still following the information provided by the GEN 06/2014 e GEN-02A/2014, by the norms UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007.

The Service Standards Guide is an information document provided by every Managing Company to clients where all the quality targets the Managing Company commits to achieve in its own air terminal and any improvements to be achieved in the following year, aiming at the maximization of the air-

port high standards of quality and efficiency are explained.

The Service Standards Guide is a document arranged by the Department of Public Function of the Presidency of the Council of Ministers, in agreement with the Ministry of Transport and the participation of the public services providers, made executive by the Decree of the President of the Council of Ministers of 30 December 1998.

This document represents the general reference scheme for the preparation of the "Public Services Standards" of the transport sector, in implementation of Article 2, Paragraph 1 of Decree Law 12 May 1995, n.163, converted into law on 11 July 1995, n. 273, Gazzetta Ufficiale n.160.

It fully interprets the "mission" of the Airport Management engaged in an increasingly competitive and demanding transport market and aimed at implementing a policy of quality aimed at continuous improvement. The disruptive impact of the spread of COVID-19 on the consumer's market in general and on the air traffic market in particular is pure evidence, with an important impact on the consumption and transport sector that is affecting the economy and the aspect of our society by redefining its needs and perceptions.

In view of the guidelines issued by ENAC (Civil Aviation Authority) about "Customer Satisfaction report for indicators in the 2020 Standard Services and subsequent years," related to the new indicators relevant to the management of the COVID-19



epidemiological crisis, from a perspective of maximum flexibility in methodology and approach to the subject, repeatedly advocated by ENAC (Civil Aviation Authority), the Airport Manager was called to measure and analyze social dimensions that are completely new and, until recently, unthinkable.

The new indicators aim to really measure the current "customer experience" that is no longer focused on comfort but, instead, realizes it in the incessant search to meet needs, once considered as primary as now taken for granted in the experience of travel, such as safety and hygiene.

The indicators related to the perceived quality will therefore be consistent with the analysis of the current needs of the client to explore macro theme areas related to the sanitization of the environment, namely the Terminal and of the actors working within, as well as safety, meant as compliance with the rules and its sanctionatory system.

The Quality Service department performs the detection and the monitoring of the airport fundamental services provided by the Airport Manager, to monitor and verify the airport performance and at the same time to test the passengers satisfaction in a year like 2020 that has been a constantly evolving context, determining an air transport market more and more uncertain and fluid, strongly conditioned by external factors (DPCM = Premier's Decrees, Regional Ordinances, WHO directives and other related restrictions).

As for the quantitative analysis, they include those relevant to the measurement of the waiting times, obtained through a direct measurement - monitoring of the execution times of the Air Terminal services like queuing at the check-in and ticketing counters, with the precise aim of checking

and improving the services to passengers, in a view of continuous improvement and with the wish to think of "passenger first!" Due to all the aforementioned reasons, during the year 2020 the measurements were reduced, in compliance with the measures taken to protect the airport staff.

Nevertheless, the surveys have been integrated with the so-called COVID indicators, which have analyzed the perceptions of passengers on social dimensions now become essential like, for example, keeping a social distancing or the availability of hand sanitizers to tailor the airport environment to the real-life context and provide a careful examination of the travel experience.

On the other hand, the qualitative data include the level of services satisfaction resulting from the administration of dedicated questionnaires, called Customer Satisfaction Surveys, on a sample of 602 passengers in the year 2020 carried out by the firm Ipothesi s.r.l.- certified ISO9001: 2008 for surveys on the monitoring of the Service Standards. They probe the social dimension of satisfaction for the services enjoyed during the travel experience at the airport. Also the customer satisfaction surveys for the year 2020 will take into account a weighted, although numerically reduced, sample, since it is considered a priority and crucial not to expose to any prejudice neither the passengers nor the commissioned researchers who were to conduct the face-to-face interviews. Customer surveys showed an overall rating of 98.5%.

## **Passeggeri PRM 2021**



La S.A.C. S.p.a. rivolge a tutti coloro che hanno speciali esigenze di assistenza un servizio dedicato in grado di accompagnare il passeggero nel suo itinerario di viaggio, dalla partenza dall'Aeroporto di Catania fino all'arrivo presso la destinazione finale e viceversa. La SAC si occupa di gestire ed organizzare i servizi PRM per l'Aeroporto di Catania avvalendosi della cooperazione di SAC Service srl controllata SAC al 100%.

Secondo la GEN02A del 19/12/2014- Applicazione del Reg. (CE) n° 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone, si definisce PRM:

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

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

professionali.

La prenotazione dell'assistenza in arrivo o in partenza, relativa ai PRM, deve essere richiesta alla Compagnia Aerea, al Tour operator o all'Agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto entro e non oltre 48 ore prima l'orario di partenza.

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: <http://www.aeroporto.catania.it/aeroporto/assistenze-speciali/passeggeri-a-ridotta-mobilita-in-partenza/>
- un servizio di assistenza al PRM nel rispetto della sicurezza e dei tempi, così da rendere piacevole il soggiorno in aeroporto;
- un varco dedicato di accesso ai controlli di Sicurezza
- 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.
- stalli riservati nei parcheggi SAC SERVICES

Per prenotare il servizio di assistenza PRM, occorre prenotare sul sito del-



la Compagnia Aerea o presso l'Agenzia Viaggi che ha emesso il biglietto, almeno 48 ore prima della partenza, ( cliccando su assistenze speciali), oppure richiedere l'assistenza durante la formalizzazione delle operazioni di check-in, in quest'ultimo caso i PRM già prenotati avranno acquisito priorità all'imbarco.

La prenotazione dell'assistenza da/a uno dei Parcheggi dell'Aeroporto di Catania ai/dai Terminal (che si riferisce al solo pick-up dall'Area Parking mediante l'uso di una navetta dedicata) dovrà essere prenotata almeno 48 ore prima all'indirizzo email [supervisoriprm@sacservice.it](mailto:supervisoriprm@sacservice.it).

Tutti i servizi svolti da SAC Società Aeroporto Catania (attraverso Sala Amica) sono gratuiti.

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 stato e sarà anche per l'anno 2020 quello di rendere l'esperienza di viaggio del passeggero affetto da disturbi dello spettro autistico positiva e confortevole, attraverso una serie di misure adottate sinergicamente dalla famiglia e dagli operatori del settore che consentano di conoscere la realtà aeroportuale e gli attori coinvolti. L'obiettivo dell'iniziativa è di poter trasformare un'esperienza potenzialmente ansiogena per il passeggero affetto da DSA in un'esperienza serena che renda l'ambiente aeroportuale familiare e le persone che vi lavorano conosciute. Per effettuare la prenotazione della visita è necessario presentare:

-Il titolo di viaggio  
-Copia dei documenti  
-Una mail di richiesta, da trasmettere con almeno 15 giorni di anticipo all'indirizzo [customercare@aeroporto.catania.it](mailto:customercare@aeroporto.catania.it) con specifica nell'oggetto Progetto Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto. Permane l'obbligo per le famiglie che vogliono richiedere il servizio di assistenza in aeroporto di trasmettere la stessa alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista oppure alla mail [customercare@aeroporto.catania.it](mailto:customercare@aeroporto.catania.it)

La SAC, nel corso del 2020, ha assistito a Catania 32.441 passeggeri PRM di cui 23.283 prenotati pari al 72% e 9158 non prenotati pari al 28% con una chiara inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti che ha permesso di sensibilizzare i passeggeri all'importanza della preventiva prenotazione del servizio. 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 passeggeri per la Sala partenze pari a 84 interviste somministrate per l'anno 2020. I risultati confermano una soddisfazione della clientela PRM relativamente ai servizi fruiti espresso da un giudizio complessivo del 98,8%.

Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC, si è avvalsa della consulenza della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, mediante sei sessioni di rilevazioni, il grado di soddisfazione dei passeggeri.

## PRM Passengers 2021



*S.A.C. S.p.a. provides a dedicated service to accompany all passengers with special needs during her/his travel itinerary: from departure from Catania Airport to the arrival at final destination and viceversa. SAC is able to handle and organise the PRM services to the Catania Fontanarossa Airport in collaboration with SAC Service s.r.l., a 100% SAC subsidiary.*

*According to GEN02A of 19/12/2014, application of Reg.(CE) n° 1107/2006 and quality of services to people, by PRM we mean:*

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

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

*The booking of the PRM passengers arrival or departure assistance must be requested by either the airline, the Tour operator or travel agency that issued the ticket no later than 48 hours prior to the departure time.*

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

- *A dedicated area inside its own Internet portal available at <http://www.aeroporto.catania.it/aeroporto/assistenze-speciali/passeggeri-a-ridotta-mobilita-in-partenza/>*
- *A PRM support service fully compliant with safety and timing as to make the stay in airport as pleasant as possible;*
- *A dedicated access point to the security checks;*
- *Two airport lounges (the so called "Sala Amica" = Friendly Lounge): one inside the departures hall and the other in the boarding hall. Both halls are characterised by a comfortable and friendly environment, where a passenger with reduced mobility can enjoy a punctual and qualified service.*
- *Reserved stalls in the SAC SERVICES car parks.*

*The booking of the PRM passengers assistance must be requested on the website of either the airline, the Tour operator or travel agency that issued the ticket no later than 48 hours prior to the departure time (selecting "Special Assistance"). The assistance service may be requested at the time of check-in; in this case the PRM who hold a booking are entitled to priority boarding. The booking of assistance from / to one of the Catania Airport car parks to/from the*

Terminals (which just refers to the pick-up from the parking Area through the use of a dedicated shuttle) must be booked at least 48 hours in advance at the email address [supervisorprm@sacservic.it](mailto:supervisorprm@sacservic.it).

All services provided by SAC Società Aeroporto Catania (through Sala Amica) are free of charge.

SAC, the Airport Operator, has joined and is one of the promoters of the initiative "Autism, navigating the Airport," supported by ENAC (Civil Aviation Authority). This initiative is part of the many activities promoted by ENAC (Civil Aviation Authority) by statutory mandate, targeted to ensuring the protection of the rights of passengers and persons with disabilities. For the implementation of the project SAC has also collaborated with Assaeroporti (Italian Association of Airport Operators), together with a number of trade associations present on the Catania territory.

The aim of this initiative is to make the travel experience of passenger affected with ASD (Autism Spectrum Disorders) positive and comfortable. The method was and will be also for the year 2020 that of promoting a campaign of awareness on the topic and also a series of measures taken synergistically by the family together with the field operators that allow to be aware about the airport situation as well as the actors involved.

The goal of this initiative is that of transforming a potentially anxiety-inducing situation for the ASD passengers into a serene experience that makes the airport environment and the people who work there familiar.

To make a reservation for the medical examination the following is needed:  
- travel document

- copy of the ID documents  
- an email request, to be sent at least 15 days in advance to the address: [customer-care@aeroporto.catania.it](mailto:customer-care@aeroporto.catania.it), specifying in the subject: "Project Autism - Navigating the Airport"

It is still mandatory for the families who wish to receive the airport assistance service, to submit the request either to the Airline, the Travel Agency or Tour Operatore at least 48 hours prior to the departure or to the e-mail address:

[customer-care@aeroporto.catania.it](mailto:customer-care@aeroporto.catania.it).

During 2020 SAC has assisted in Catania 32.441 PRM passengers; 23.283 of them had a booking and were equal to 72% and 9.158 hadn't been booked at all, equal to 28%. This showed a clear turnaround compared to the previous years, which allowed to make passengers aware of the importance of booking the service in advance.

The quality level of the PRM service is measured by a specific survey on dedicated services and accessibility to the air terminal on a sample of ..... passengers for the Departure Hall, equal to 84 interviews administered in the year 202... The results confirm a total satisfaction by the PRM users for the service they enjoyed, with an overall rating of 98.8%

For the data collection and processing, SAC appointed the company Ipothesi s.r.l. (certified ISO 9001: 2015 for Customer Satisfaction Surveys and monitoring of the Service Standards), which analysed the passengers' level of satisfaction by means of six (6) survey sessions.





## COVID



### INTRODUZIONE

Dal momento della diffusione del virus Covid-19, l'opinione pubblica è stata catalizzata quasi totalmente da questo tema. Sin da subito gli analisti economici e gli imprenditori hanno manifestato significative preoccupazioni, legate al mercato del consumo in generale ed al mercato del trasporto aereo in particolare che hanno causato un ulteriore rallentamento dell'economia mondiale. A livello nazionale il traffico aereo ha pagato dei costi altissimi. I dati infatti palesano, anno 2019 su anno 2020, una perdita degli aeroporti italiani pari a -72,6% passeggeri e -57,2% movimenti. Lo scalo catanese, tuttavia, ha mostrato una buona resilienza confermandosi uno scalo elettivo per molti passeggeri, con una perdita pari a -64,25% passeggeri e -54,77 movimenti collocandosi tra gli aeroporti italiani al quarto posto con i suoi 3.654.457 passeggeri e 33.951 movimenti (dati al 31/12/2020).

L'emergenza oltre ad essere economica, è stata prima di tutto, sanitaria ed ha coinvolto il nostro paese con un sacrificio in termini di vite umane elevatissimo

e l'aspetto sociale ed umanitario della pandemia è divenuto cruciale, rivelandosi in tutta la sua drammaticità. Per tali ragioni le misure adottate dal Governo unitamente alle Ordinanze regionali, comunali ed alle Circolari ENAC sono state tempestive, stringenti e straordinarie ed hanno regolamentato gli spostamenti e l'organizzazione degli aeroporti individuando un sistema di regole cogenti in grado di fronteggiare efficacemente la diffusione del virus.

Di seguito, in sintesi, vengono menzionate le azioni ed i comportamenti messi in atto dalla SAC, in qualità di Gestore, con lo scopo precipuo di salvaguardare la salute dei propri lavoratori, di tutti i clienti e i fornitori e rendere l'Aeroporto Fontanarossa un luogo sicuro.

### PROTOCOLLI COVID

La Sac, in qualità di Gestore, e la Sac Service hanno assunto rispettivamente due protocolli aziendali di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, sottoscritti in data 14 marzo 2020 tra

il Governo e le Parti sociali. Il Protocollo è finalizzato a dettare le precauzioni funzionali ed a garantire la continuazione dell'attività produttiva dell'Azienda valutata la necessità imprescindibile di adottare un protocollo aziendale che, nel rispetto di quello nazionale, si adatti alla specificità aziendale del contesto aeroporto sono state intraprese, in sintesi, le seguenti misure:

### INFORMAZIONE

La SAC e la Sac service devono rimanere luoghi sicuri. Per mantenere questa condizione, i comportamenti del personale e dei terzi devono uniformarsi con consapevolezza, costante e collaborativa puntualità alle disposizioni del Protocollo COVID. L'informazione preventiva e puntuale è la prima iniziativa di precauzione per questo motivo, le Aziende si impegnano a portare a conoscenza dei propri dipendenti, dei clienti e dei fornitori, attraverso note scritte, tutte le informazioni necessarie alla tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti in azienda. La nota informativa sarà consegnata tramite strumenti in-

formatici a tutti coloro che entreranno in azienda ed affissa presso le bacheche aziendali e gli orologi marcatempo.

### MODALITA' DI INGRESSO E DI COMPORTAMENTO IN AZIENDA

La Sac provvede al controllo della temperatura del Personale, dei clienti e dei fornitori prima di ogni accesso in Azienda.

In caso si temperatura superiore ai 37,5° o mancato uso della mascherina sarà attivato un alarm ed un protocollo di allontanamento immediato.

### PULIZIA E SANIFICAZIONE AZIENDA

In ottemperanza alla Circ. emanata dal Ministero della Salute n° 5443 del 22/02/20 si dispone, ferma la pulizia ordinaria, l'intensificazione della pulizia giornaliera con utilizzo di prodotti specifici e certificati, la pulizia ad ogni cambio turno di tastiere, video, piani di lavoro, maniglie e armadi, la pulizia con sanificante di locali comuni, porte, servizi igienici e ascensori.

### USO DISPOSITIVI DI SICUREZZA

Il Personale ha a disposizione masche-



rine chirurgiche monouso, guanti e gel igienizzante da utilizzare obbligatoriamente e mantenere il distanziamento sociale (qualora le condizioni lo rendano possibile).

### GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI

La gestione degli spazi comuni ha regolamentato il flusso degli addetti per evitare ogni possibile fonte di contagio.

### SORVEGLIANZA DEL MEDICO COMPETENTE/RLS

Il medico competente dovrà contribuire nella gestione dell'informazione e formazione sulle misure di contenimento e sui comportamenti individuali; Nel suo ruolo clinico sarà chiamato a gestire casi personali legati a dubbi sulla salute dei lavoratori e dei loro familiari; Collaborerà per l'adeguamento delle corrette procedure di lavoro e con i dipartimenti ASL/ATS di malattie infettive per l'individuazione di positivi e del loro tracciamento e monitoraggio durante la quarantena.

### FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Sac ha ritenuto fondamentale predisporre un'adeguata organizzazione delle attività di formazione destinate alla formazione al fine di garantire le misure di prevenzione ed i contenimento riconosciute a livello internazionale utili a contrastare la diffusione del contagio.

### PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DI SINTOMATICI

E' stato istituito un protocollo specifico e dettagliato, condiviso con gli Enti e le istituzioni preposte ed in ottemperanza alle vigenti normative in materia, per la

gestione di eventuali sintomatici rilevati all'interno dell'Azienda o tra i passeggeri.

### MISURE TERMINAL SICUREZZA AMBIENTALE

I protocolli di pulizia sono stati condizi e coordinati tra tutti gli operatori aeroportuali (ENAC, USMAF, Handlers, sub-dealers, personale di sicurezza...).

La sicurezza ambientale è garantita attraverso le operazioni di periodica sanificazione, (utilizzando prodotti specifici quali Sodium Hypochlorite, Ethanol, Oxygen Peroxide) di quanto segue:

Tutte le postazioni di lavoro (ogni cambio addetto);

Bagni con prodotti a base di alcol e ipoclorito di sodio;

Superfici di contatto (es. corrimano, ascensori, pulsantiere, maniglie, ecc...) con prodotti a base di alcol e ipoclorito di sodio;

Tutte le zone di sicurezza e di passaggio dei passeggeri.



### INTRODUCTION

*The spread of the virus nCov-2019, has almost totally catalyzed public opinion on itself . Right from its outset, economic analysts and entrepreneurs have expressed significant concerns, related to the consumers' market in general and the air transport market in particular, which have caused a further slowdown in the world economy. At a national level, air traffic has paid very high costs.*

*In fact, the figures for the year 2019 over those of year 2020 show a loss of Italian airports equal to -72,6% passengers and -57,2% movements.*

*However, Catania Airport has shown a good resilience, confirming itself as an elective airport for many passengers, with a loss equal to -64,25% passengers and - 54,77 movements placing itself as the fourth among the Italian airports with its 3.654.457 passengers and 33.951 movements (data as of 31/12/2020).*

*Besides being economic, the emergency was first of all a health emergency which involved our country with a very high sacrifice in terms of human lives. The social and humanitarian aspect of the pandemic has become crucial, revealing itself in all its drama. For these reasons the measures adopted by the government, combined with the regional ordinances, municipal and ENAC (Civil Aviation Authority) memorandums have been timely, stringent and extraordinary and were able to rule the movements and the organization of the airports, identifying a system of binding rules able to effectively face the spread of the virus.*

*Below, in summary, are mentioned the actions and behaviors ENAC (Civil Aviation Authority)ted by SAC, as the Airport Manager, with the primary purpose of safeguarding the health of its workers, all customers and suppliers and make Fontanarossa Airport a safe place.*

### COVID PROTOCOLS

*SAC, as the Manager, and the SAC SERVICE have respectively adopted two corporate protocols regulating the measures to contrast and contain the spread of the virus Covid-19 virus in the workplace, signed on March 14, 2020 between the Government and the social partners. The protocol is aimed at dictating the functional precautions and to grant the continuation of the Company's production activity, assessed the es-*

*sential need to adopt a corporate protocol that, in compliance with the national one, adapts to the company's specificity in the airport context. In summary, the following measures have been undertaken:*

### INFORMATION

*SAC and SAC SEVICE must remain safe places. To maintain this condition, the behaviors of staff and third parties must conform with conscious, constant and collaborative punctuality to the provisions of the COVID protocol. Preventive and timely information is the first precautionary initiative and for this reason, companies are committed to bringing to the attention of their employees, customers and suppliers, through written notes, all the information necessary to protect the health and safety of people present in the company. The information note will be delivered through IT tools to all those who enter the company and are posted on the company boards and time clocks.*

### COMPANY'S METHOD OF ENTRY AND BEHAVIOR

*SAC provides for its team's body temperature check, as well as customers' and suppliers' before each access into the company. In case of temperature exceeding 37.5° C or non-use of the mask, an alarm and an immediate dismissal protocol is activated.*

### COMPANY CLEANING AND SANITIZATION

*In compliance with the Memorandum no. 5443 of 22/02/20 issued by the Ministry of Health, in addition to the regular cleaning, the intensification of the daily cleaning and the use of specific products and certificates is ordered; at every shift change, the clea-*

ning of keyboards, monitors, worktops, handles and cupboards, as well as the cleaning with sanitizing agents of common areas, doors, toilets and lifts are also mandatory.

### USE OF SAFETY DEVICES

The staff has disposable surgical masks, gloves and sanitizing gel available, to be used on a mandatory basis; they must also maintain social distancing (when conditions make it possible).

### MANAGEMENT OF COMMON SPACES

The management of the common areas has regulated the flow of employees to avoid any possible source of contagion.

### SUPERVISION OF THE COMPETENT DOCTOR / RLS

The competent M.D. will need help in the management of information and training on containment measures and individual behaviour; in her/his clinical role she/he will be required to manage individual cases related to questions about the health of the workers and their family members; will collaborate for the adjustment of the correct working procedures and with the departments ASL/ATS of infectious diseases for the identification of positive subjects and their tracking and monitoring during the quarantine.

### STAFF TRAINING

SAC considers essential to arrange an adequate organization of training activities aimed at training in order to ensure the internationally recognized prevention and containment measures useful to contrast the spread of the contagion.

### PROTOCOL FOR THE MANAGEMENT OF SYMPTOMATIC INDIVIDUALS

A specific and detailed protocol for the management of any symptomatic individual found within the Company or among passengers has been established and shared with the bodies and institutions in charge and in compliance with the relevant current legislation.

### TERMINAL MEASURES ENVIRONMENTAL SAFETY

The cleaning protocols were shared and coordinated among all airport operators (ENAC (Civil Aviation Authority), USMAF, Handlers, sub-dealers, security personnel...). Environmental safety is guaranteed through periodic sanitization operations (using specific products such as sodium hypochlorite, Ethanol, Oxigen Peroxide) of the following: all workstations (at every employee's change of shift); all toilets with alcohol and sodium hypochlorite based products; contact surfaces (eg. handrails, elevators, push buttons, handles, etc ECC etc.) with alcohol and sodium hypochlorite based products; all safety and passengers' passage areas.



### Rilevazione temperatura



Ai passeggeri in partenza, così come a quelli in arrivo, viene misurata la temperatura corporea, con termoscanner: se la temperatura dei passeggeri in partenza è uguale o superiore a 37,5° non si può proseguire il viaggio e si attivano maggiori accertamenti informando i presidi sanitari; se la temperatura dei passeggeri in arrivo

è uguale o supera i 37,5°, ugualmente si attivano i presidi sanitari locali. Sono stati installati n°5 telecamere PANDA per la rilevazione della temperatura agli arrivi ed alle partenze che non necessita di stop and go.

### Body temperature detection

Departing and arriving passengers, are measured the body temperature by means of a thermoscanner: if the temperature of



departing passengers is equal to or higher than 37.5° C, no one can continue the journey, additional checks are activated, and concurrently the local health authority is also informed and activated; the same applies when the temperature of arriving passengers is equal to or exceeds 37.5°, by also activating the local health system. Five (5) PANDA cameras have been installed to detect body temperature at arrivals and departures that do not require any stop and go.

### Dispositivi di Sicurezza

La Sac ha installato un sistema di sanificazione a raggi UV-C per i carrelli bagagli, le sedie PRM e le vaschette portaoggetti destinate ai passeggeri che viaggiano dall'Aeroporto Fontanarossa e viceversa al fine di garantire un elevato standard di igiene e sicurezza durante l'esperienza di viaggio e contenere eventuali fonti di contagio derivanti dalla promiscuità dell'uso di oggetti comuni.

E' stato reso obbligatorio per tutti i passeggeri e gli operatori aeroportuali l'uso di mascherine facciali, ad uso medico, per accedere al Terminal in aggiunta al distanziamento fisico ed all'igiene co-





stante e accurata delle mani, che restano invariate e prioritarie. Presso il Terminal inoltre, sono stati installati dei distributori provvisti di igienizzante.

Presso i banchi check in, le biglietterie, lo sportello lost&found sono stati collocati dei pannelli divisorii in policarbonato con lo scopo di impedire il contatto diretto tra il personale e i clienti, ponendo entrambi in una "condizione di sicurezza", prevenendo anche il possibile scambio di batteri mediante saliva, starnuti, tosse, aria. Le dimensioni sono state adattate secondo le esigenze e lo scopo di destinazione degli spazi rispettando anche l'estetica oltre che, prioritariamente l'utilità d'uso.

*and limit any sources of contagion arising from the shared use of ordinary objects. The use of surgical masks is mandatory*



*for all passengers and airport operators to access the Terminal. Moreover, physical distancing combined with constant and accurate hand hygiene remain priority behaviours. You will find hands sanitizer dispensers installed inside the Terminal.*

*Polycarbonate partition panels were installed at the check-in-counters, ticket offices, lost & found desk. The objective is that of preventing any direct contact between staff and customers and put both in a "safe condition", also preventing the possible exchange of bacteria through saliva, sneezing, cough and air. The dimensions were adapted basing on the specific needs and the purpose of destination of the spaces also respecting the aesthetics as well as, first of all, the customary use.*



## Safety Devices

*SAC has installed a UV-C ray sanitization system for luggage carts, PRM passengers' chairs and the storage trays for passengers traveling from and to Fontanarossa Airport in order to grant a high standard of hygiene and safety during the experience of travel,*



## Segregazione dei flussi

La Sac ha recepito tutte le misure introdotte con DPCM unitamente alle Ordinanze emesse dal Presidente della Regione Siciliana ed alle Ordinanze emanate dall'ENAC al fine di fronteggiare il diffondersi del contagio da virus COVID-1, a tale scopo sono stati posizionati dei tensor per gestire ordinatamente le code ed è stato assicurato l'accesso regolamentato al Terminal con segregazione dei flussi in entrata ed uscita presidiato da GPG.

Per la realizzazione di quanto sopra i percorsi tradizionali sono stati stravolti con una significativa opera di rimodulazione dei flussi grazie all'installazione di barriere (indicate nella planimetria liv. Arrivi sotto in verde)

**(GENERAL LAYOUT OF THE NEW DEPARTING AND ARRIVING PASSENGERS' FLOWS)**

**TERMINAL A  
LAYOUT FLOOR 0  
(Q=0.70 : + 0.70 m)**

**Yellow line= Segregataion of arriving and departing flows**

**Red line= Segregation of land side passengers**

## Segregation of flows

*SAC has implemented all of the measures introduced by the Prime Minister Decrees (DPCMs), together with the Ordinances issued by the President of the Sicilian Region and the Ordinances issued by ENAC (Civil Aviation Authority) in order to cope with the spread of the virus COVID-19. At this purpose, tensors were placed to manage orderly queues and a regulated access to the Terminal with the segregation of incoming and outgoing flows, manned by GPG was granted..*

*For the realization of the above, traditional routes were altered with a significant work of remodeling the flows thanks to the installation of barriers (indicated in the Arrivals floor layout below in green colour)*



*The Departures Floor was implemented using horizontal and vertical signs together with tensors directing the passengers' flows.*

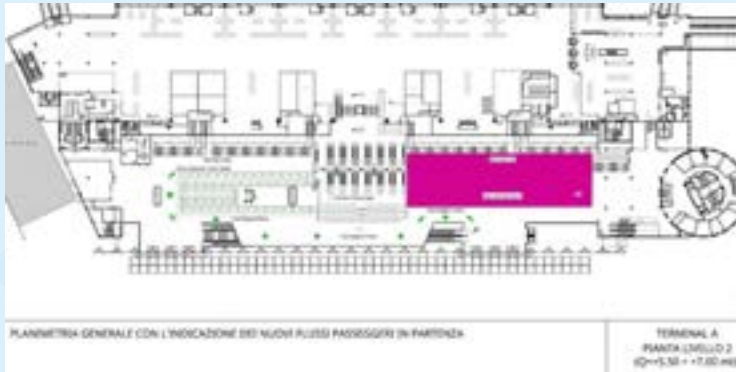


PLANIMETRIA GENERALE CON L'INDICAZIONE DEI NUOVI FLUSSI PASSEGGERI IN PARTENZA ED IN ARRIVO

— Delimitazione flussi partenza ed arrivo  
— Delimitazione percorso passeggeri land side

TERMINAL A  
PIANTA LIVELLO 0  
(Q=0.70 + 0.70 mt)





di mantenere il distanziamento sociale, ad usare la mascherina ed il gel igienizzante per le mani.

Il Piano partenze è stato implementato con la segnaletica orizzontale e verticale ed i tensor che direzionano i flussi passeggeri.

GENERAL LAYOUT WITH INDICATIONS OF THE NEW FLOES OF DEPARTING PASSENGERS  
TERMINAL A  
LAYOUT FLOOR 2 - (Q=5.50 : + 7.00 m)

### Segnaletica orizzontale/ verticale ed annunci sonori

E' stata avviata una rilevante opera di rifacimento ed integrazione della segnaletica aeroportuale, sia orizzontale che verticale, in seguito alla modifica dei tradizionali percorsi di camminamento dedicati ai passeggeri presso il Terminal. Ciò ha rappresentato un punto di riferimento prezioso per tutti i passeggeri per spostarsi agevolmente ed individuare rapidamente la direzione da seguire rispettando le regole di separazione dei flussi in entrata ed uscita.

Presso il Terminal vengono emessi periodici annunci sonori volti a ricordare

### Horizontal/vertical signs and ads

*A significant work of remaking and integration of the airport signage, both horizontal and vertical, has been initiated following the modification of the traditional walkways for all passengers in the Terminal. This represented a valuable reference point for all passengers to move easily and quickly identify the direction to follow, complying with the rules of separation of incoming and outgoing flows.*

*In the Terminal, recurrent announcements are issued, aimed at reminding to maintain social distancing, to use the mask and the hand sanitizing gel.*



### Area Covid

Per far fronte all'Emergenza Covid-19 e rendere ancora più sicuro il flusso dei Passeggeri in entrata nel Territorio Siciliano, la SAC ha istituito la "Covid Area".

Si tratta di un'area dedicata integralmente al controllo dei passeggeri in arrivo, ubicata all'interno del Terminal C che ha subito un'imponente opera di riqualifica strutturale, dove personale medico coordinato dall' USMAF provvede ad effettuare i previsti accertamenti sanitari ai soggetti destinatari delle norme sanitarie in vigore.

Secondo un piano di intervento messo a punto dal Commissario Straordinario per l'emergenza, sono state realizzate molteplici postazioni per eseguire i tamponi, test previsti effettuati dai medici dell'Asp, distribuiti per turni e in base ai voli in arrivo.

Sono stati pertanto allestiti 25 laboratori clinici ed approntate 50 postazioni per somministrare i Covid test rapidi a titolo gratuito nel rispetto delle indicazioni fornite, volta per volta, dai DPCM e ss mm, dalle Ordinanze Regionali emanate dal Presidente della Regione Siciliana e dalle Circolari ENAC in vigore. Dall'inizio dell'istituzione dell'Area Covid sono stati somministrati 60.582 tamponi con l'individuazione di 154 positivi (dati al 10/01/2021).

Il controllo è stato esteso, su base vo-

lontaria, anche al Personale SAC e SAC Service ed al Personale operante in Aeroporto (handlers ed istituzioni operanti in Aeroporto).

Il test sierologico somministrato è stato sia di tipo C, qualitativo rapido, sviluppato con prelievo ematico di sangue capillare utilizzando un pungidito e sia tampone rino-faringeo per la ricerca del SARS-COV-02.

### Covid Area

*To cope with the Covid-19 emergency and make the flow of incoming passengers into the Sicilian territory even safer, SAC has created a "Covid Area".*

*This area, located inside Terminal C that has undergone an impressive structural redevelopment work, is entirely dedicated to the checking of incoming passengers; there medical staff coordinated by the USMAF (OFFICE OF MARITIME AND AERIAL HEALTH) provides to carry out the planned health checks to the recipients of the health regulations in force.*

*Following the intervention plan developed by The Extraordinary Commissioner for Emergencies, multiple designated stations were created to take the swabs, to perform scheduled tests carried out by ASP (Provin-*



cal Health Agency) doctors taking shifts based on incoming flights.

Therefore, 25 clinical laboratories were set up and 50 stations were set up to administer free-of-charge COVID rapid tests in compliance with the indications provided, time by time, by the DPCM and ss mm, by the regional ordinances issued by the president of the Sicilian region and by the ENAC (Civil Aviation Authority) Circulars in force.

Since the creation of the COVID Area, 60,582 swabs were taken and 154 positive cases identified (data as of 10/01/2021).

The check was extended, on a voluntary basis, also to SAC and SAC Service Personnel and to personnel operating at the airport (handlers and institutions operating inside the airport).

The serological test administered was of both Type C, qualitative rapid, developed with blood collection of capillary blood

using lancing devices and rhinopharyngeal swabs for the detection of SARS-COV-2.



## Indicatori Covid

Indicatori COVID-19 Livello di soddisfazione (% soddisfatti)








E' di pura evidenza l'impatto dirompente che la diffusione del virus COVID-19 ha avuto sul mercato del consumo in generale e sul mercato del traffico aereo in particolare, con una ricaduta importante sul settore dei consumi e dei trasporti che ha condizionato l'economia e l'aspetto della società ridefinendone i bisogni e le relative percezioni.

I tavoli di confronto, a tutt'oggi in corso tra Assaeroporti ed ENAC, hanno avuto come obiettivo l'individuazione di indicatori in grado di misurare realmente l'attuale "customer experience" che non trova più il suo focus nel comfort ma che lo realizza, invece, nella incessante ricerca di soddisfare bisogni, ritenuti una volta

tanto primari quanto ormai scontati nel vissuto dell'esperienza di viaggio, quali la sicurezza ed l'igiene.

Gli indicatori relativi alla qualità percepita, di seguito esposti, analizzano gli attuali bisogni del cliente e scandagliano macro aree tematiche riguardanti la sanificazione dell'ambiente inteso come Terminal e attori che vi lavorando e della sicurezza intesa come rispetto delle regole e del relativo apparato sanzionatorio.

In tabella, si trovano espressi gli indicatori COVID ottenuti dalle interviste somministrate nel corso dell'anno 2020, con la percentuale di soddisfatti ed insoddisfatti e le relativa area d'indagine:

Indicatori COVID			
	Soddisfatti	Insoddisfatti	Soddisfatti
Disponibilità di dispenser di igienizzante per le mani situati in tutto l'aeroporto (gate, check-in, bar-ristoranti, negozi..)	71,6%	28,4%	 71,6%
Rispetto dell'obbligo delle mascherine dentro l'aeroporto	98,0%	2,0%	 98,0%
Presenza di barriere in plexiglass nei punti di interazione	90,4%	9,6%	 90,4%
Controllo della temperatura dei passeggeri e del personale che accedono in aeroporto	81,6%	18,4%	 81,6%
Adeguatezza della segnaletica sull'attuazione del distanziamento sociale	87,1%	12,9%	 87,1%
Chiarezza della segnaletica di informazione sulle misure di sicurezza e salute	92,9%	7,1%	 92,9%
Percezione sulle misure di prevenzione del contagio da Covid-19 adottate dallo scalo	94,0%	6,0%	 94,0%

## Covid indicators

Covid-19 indicators level of satisfaction (% satisfied)

The disruptive impact of the COVID-19 virus on the consumer market in general and on the air traffic market in particular, and its significant impact on the consumption and transport sector that has conditioned the economy and the aspect of society by redefining its needs and perceptions is clear to everybody.

The tables of confront still ongoing between Assaeroporti and ENAC (Civil Aviation Authority), aimed at the identification of indicators that truly measure the current "customer experience" are no longer focused on comfort but, instead, on the relentless pursuit of the satisfaction of needs once considered as primary as much as given for granted in the experience of travel, such as safety and hygiene.

The indicators introduced below, related to the perceived quality, analyze the current needs of customers and probe macro the-

matic areas concerned with the sanitization of the environment understood as the Terminal with actors working inside, and security understood as compliance with the rules and the related sanctioning system.

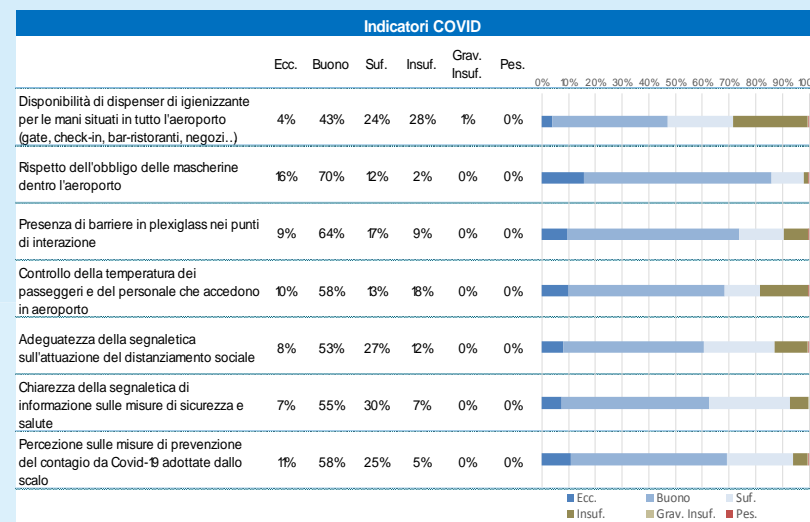
The following table expresses the COVID indicators obtained from the interviews administered during the year 2020, with the percentage of satisfied and dissatisfied and the related survey area:



COVID Indicators		
	Satisfied	Dissatisfied
Availability of hand sanitizer dispensers in the whole airport (gate, check-in, bar, restaurants, shops)	71,6%	28,4%
Compliance with the mandatory use of surgical masks inside the airport	98,0%	2,0%
Presence of plexiglass barriers at the interaction points	90,4%	9,6%
Passengers' and airport staff body temperature check	81,6%	18,4%
Adequacy of signs on the implementation of social distance	87,1%	12,9%
Clarity of information signs on safety and health measures	92,9%	7,1%
Perception of the airport prevention measures about Covid-19 conagion	94,00%	6%

## Livello di soddisfazione %

Di seguito, viene indicato la scala di soddisfazione espressa dai clienti intervistati.



## Satisfaction level %

Follows the scale of satisfaction espressa by the interviewed clients.

COVID Indicators	COVID Indicators					
	XLNT	GD	SAT	UNSAT	SRS UNSAT	PR
Availability of hand sanitizer dispensers in the whole airport (gate, check-in, bar, restaurants, shops)	4%	43%	24%	28%	1%	0%
Compliance with the mandatory use of surgical masks inside the airport	16%	70%	12%	2%	0%	0%
Presence of plexiglass barriers at the interaction points	9%	64%	17%	9%	0%	0%
Passengers' and airport staff body temperature check	10%	58%	13%	18%	0%	0%
Adequacy of signs on the implementation of social distance	8%	53%	27%	12%	0%	0%
Clarity of information signs on safety and health measures	7%	55%	30%	7%	0%	0%
Perception of the airport prevention measures about Covid-19 conagion	11%	58%	25%	5%	0%	0%





Al fine di rendere l'esperienza di viaggio del passeggero PRM positiva e confortevole oltre le consuete misure a disposizione tra le quali la possibilità di parcheggiare negli stalli vicini al Terminal, gratuitamente, usufruendo anche di bus navetta con sollevatore e di richiedere l'assistenza tramite totem di chiamata, sono state intraprese, dopo la diffusione COVID -19 altre misure, ritenute urgenti e cruciali, volte a tutelare la sicurezza e la salute di soggetti che spesso versano già in una condizione di estrema fragilità.

Tra queste si annoverano di seguito, le iniziative che il Gestore ha intrapreso, durante il corso del 2020, con riferimento ai PRM:

Installazione presso la Sala Amica e sul Terminal di gel igienizzante per le mani a disposizione dei passeggeri e degli operatori;

Formazione/informazione del Personale destinato all'assistenza al fine di adottare comportamenti responsabili volti a contenere il diffondersi del virus e promuovere condotte corrette durante lo svolgimento del proprio incarico;

Aumento della frequenza di pulizia e periodica sanificazione delle aree comuni destinate ai PRM (sedute, toilette, sala amica, ascensori, tavolini, ecc...ecc...);

Per lo staff PRM è stato disposto, mediante l'attuazione del Protocollo aziendale COVID, l'obbligo di utilizzare la mascherina FFP2, i guanti e la visiera protettiva in plastica per l'accompa-

gnamento in arrivo di tutti i passeggeri provenienti da Paesi Schengen ed Extra Schengen. Per i voli in partenza, e destinati verso Paesi Schengen ed Extra Schengen, la visiera protettiva in plastica potrà essere utilizzata esclusivamente secondo necessità ed in base alla valutazione effettuata dall'operatore sulla gestione del passeggero stesso al fine di garantire la salute e la sicurezza dell'operatore e del passeggero;

Il Personale PRM che viene utilizzato per attività di rilevamento della temperatura dei passeggeri in partenza ed in arrivo, dovrà indossare unitamente alla mascherina la visiera protettiva secondo una valutazione effettuata dal dipendente in base a contingenze quali, ad esempio, la presenza di passeggeri che potrebbero avvicinarsi a distanza non di sicurezza, volumi di passeggeri particolarmente elevati e che richiedono una interazione maggiore e duratura ( richieste di informazioni o eventuali reclami ) potrà essere utilizzata all'occorrenza;

Inoltre, fra le misure adottate nel corso del 2020 si annovera la riqualifica della Sala Amica spostata dalla zona gates al livello superiore e collegata con nuovi ascensori più spaziosi e funzionali adattati alle esigenze dei PRM con diversi gradi di disabilità;

L'implementazione del parco sedie a rotelle con l'acquisto, compiuto nel corso del 2020, di numero 80 nuove sedie;

Inoltre, giornalmente le sedie, in orario

notturno, vengono sanificate con prodotti specifici e certificati dalla Società appaltatrice (mediante un'integrazione del bando) in seguito al diffondersi del Covid-19 ed alla necessità di introdurre misure straordinarie ed urgenti per proteggere le categorie di passeggeri più fragili;

Le sedie a rotelle vengono inoltre, dopo ogni utilizzo, passate attraverso un macchinario specifico che si occupa di disinfettarle, decontaminarle e sanificarle con i raggi UV-C uccidendo il 99% di virus e superbatteri in un solo ciclo risultando più efficace della tradizionale pulizia manuale, attraverso un macchinario acquistato nel 2020 in seguito al diffondersi della pandemia. Tale acquisto rappresenta un segno tangibile dell'impegno che il Gestore profonde nelle attività e nei processi relativi ai PRM;

L'implementazione del parco mezzi speciali conclusosi nel 2020 con l'acquisto di due ambulift elettrici di ultima generazione modello Thunderlift 6000, che hanno il doppio vantaggio di essere eco-compatibili (essendo elettrici) con costi di gestione contenuti, spazi ampi e confortevoli disponendo di una capacità di trasporto di 12 passeggeri per volta che consentono di mantenere più agevolmente il distanziamento sociale durante le operazioni di sbarco ed imbarco dei passeggeri.



*In order to make the experience of travel of the PRM passenger comfortable and beneficial, in addition to the usual measu-*

*res available, including the possibility of a free-of-charge parking in the stalls close to the Terminal, or also enjoying a shuttle bus with a lift and seek assistance through the call totems, after the spread of COVID -19 other urgent and crucial measures were taken to protect the safety and health of those subjects who often live already in a condition of extreme fragility.*

*Follows here a list of the initiatives taken by the Managing Authority in favour of PRM during the year 2020:*

*Installation in the "Sala Amica" and in the Terminal of hand sanitizing gel dispensers available to passengers and operators;*

*Training/Information of the Staff intended for assistance in order to adopt responsible behaviours aimed to contain the spread of the virus and promote correct behaviours during the performance of their duties; increase in the frequency of cleaning and periodic sanitization of common areas intended for PRMs (seats, toilets, friendly room, lifts, tables, etc ... etc ...);*

*For the PRM staff, through the implementation of the COVID corporate protocol, the use of the FFP2 mask, gloves and protective plastic visor to accompany all passengers arriving from Schengen and Extra Countries Schengen is mandatory.*

*For departing flights, going to Schengen and non-Schengen countries, the plastic protective visor can be used only as needed and based on the assessment made by the operator on the management of the passenger himself in order to guarantee the health and safety of both the operator and the passenger;*

*The PRM staff in charge for the detection of the body temperature of departing and*

arriving passengers, will have to wear the protective shield and the mask, depending on the assessment made by the employee on the basis of contingencies such as, for example, the presence of passengers who might approach at an unsafe distance, high volumes of passengers requiring a better and long-lasting interaction ( requests for information or complaints ), situation when it may be used, if deemed necessary;

Moreover, among the measures adopted during 2020, the redevelopment of the Sala Amica moved from the gates area to the upper level and connected with new more spacious and functional elevators geared to the needs of PRM with different degrees of disability is worth to be mentioned; the implementation of the wheelchair park with the purchase, during 2020, of 80 new chairs;

Also, chairs are sanitized at night time a daily basis with specific products certified by the contractor (through an integration of the tender) following the spread of Covid-19 and the need to introduce extraordinary and urgent measures to protect categories of more fragile passengers;

Also the wheelchairs, after each use are passed through a machine designed to disinfect, decontaminate and sanitize them by means of UV-C rays, killing 99% of viruses and super bacteria in a single cycle, more effective than traditional manual cleaning, through a machine purchased in 2020 following the spread of the pandemic. This purchase represents a tangible sign of the commitment of the Management in the activities and processes related to PRM;

The implementation of the special vehicles fleet, which ended in 2020 with the purchase of two latest generation electric model ambulift Thunderlift 6000, which have the double advantage of being eco-friendly (being electric) with low operating costs, spacious and comfortable with a transport capacity of 12 passengers at a time and make it easier to keep social distances during the passengers boarding and disembarking.



## Assistenza 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 consentirVi di comunicare con noi in maniera diretta e nel più breve tempo possibile, sono a Vostra disposizione:

il centralino allo +39 095 7239111 (seguire la guida vocale)

l'indirizzo [info@aeroporto.catania.it](mailto: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](http://www.aeroporto.catania.it) tramite posta scrivendo a: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA. gli indirizzi e-mail: [customer-care@aeroporto.catania.it](mailto:customer-care@aeroporto.catania.it); [qualita@aeroporto.catania.it](mailto:qualita@aeroporto.catania.it)

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



SAC Customer Service provides information, explanations and directions on the current legislation; it ensures each and every user a treatment in line with the principles set forth by the “ Passenger Charter of Rights”. When you send us your suggestions, complaints, recommendations or appreciation comments, you will surely help us implement our policy of improvement of the services 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 kindly provide Your full name and contact information, in order to allow us to contact you for the due clarifications and/or feedback

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](mailto:info@aeroporto.catania.it) , providing info on any questions( transportation, logistics, airport services, flight operations, etc.)
- The web site [www.aeroporto.catania.it](http://www.aeroporto.catania.it)
- The mailing address: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA
- The e-mail addresses: [customer-care@aeroporto.catania.it](mailto:customer-care@aeroporto.catania.it) ; [qualita@aeroporto.catania.it](mailto:qualita@aeroporto.catania.it)

“All data received will be processed in compliance with D.Lgs. 196/03”



## Indice Guida ai Servizi Index to the Service Guide

- Come raggiungerci/ *How to reach us*
- Dove Parcheggiare/ *Where to park*
- Autonoleggi/ *Rent a car*
- Help Desk
- Informazioni turistiche / *Tourist Information*
- Social Network
- Le associazioni dei consumatori / *Consumer Associations*
- Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali/ *Useful info and Airport services*
- Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi/ *Shops and Services inside the Arrivals Hall*
- Esercizi commerciali e servizi area check-in/ *Shops and Services inside the Check-in area*
- Esercizi commerciali e servizi area imbarchi/ *Shops and Services inside the Boarding area*
- Esercizi commerciali e servizi Terminal C/ *Shops and Services inside the Terminal C*
- Gli altri nostri servizi ed informazioni/ *Additional Services and Information*
- Il servizio Tax free/ *Tax Free Service*
- Il Minore/ *Unaccompanied minors*
- I viaggi del minore/ *Traveling with minors*
- Animali al seguito/ *Traveling with pets*
- La Carta dei Diritti del Passeggero/ *Passenger Charter of Rights*
- Domande Frequenti (FAQ)/ *FAQ*
- Le Mappe/ *Maps*
- Principali destinazioni/ *Main Destinations*
- Compagnie Aeree/ *Airlines*



## Come raggiungerci How to reach us



### Nave / By Sea

L'aeroporto è collegato al Porto di Catania ([www.porto.catania.it](http://www.porto.catania.it)), grazie al servizio bus dell'AMT Alibus Shuttle.

Autorità portuale tel.+39 095 535888 - fax +39 095 7463594

Capitaneria di porto tel. +39 095 7474111

The airport is connected to Catania port ([www.porto.catania.it](http://www.porto.catania.it)) by the bus service Alibus Shuttle, operated by AMT.

Port Authority: tel.+39 095 535888 - fax +39 095 7463594

Harbour Master: tel. +39 095 7474111



### Treno / 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](http://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](http://www.trenitalia.com).) To get to the train station, use the AMT Alibus Shuttle service departing every 25 minutes.



### Taxi / By 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](http://www.radiotaxicatania.org/it) (servizio h24)

Tariffe a partire da 18 € (dall'aeroporto fino a Catania - Piazza Duomo da 20€ - oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione)

Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 [www.6188.it](http://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 licensed taxi (white cars equipped with taximeters) available outside the Arrivals Terminal.

Radio Taxi tel. +39 095 330966 - fax +39 095 222270 [www.radiotaxicatania.org/it](http://www.radiotaxicatania.org/it) (round-the-clock service)

Fares from €18 (from the airport to Catania - Piazza Duomo from €20; other than this, rates are more expensive depending on your destination).

Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 [www.6188.it](http://www.6188.it) (round-the-clock service)

Fares from €18 (to Catania, based on the destination).





## Autobus / By bus

### Gli autobus da/per Catania Fontanarossa: Buses from/to Catania Fontanarossa:

**Alibus Shuttle** - (consultare orari e percorsi sul sito [www.amt.ct.it](http://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).

Alibus Shuttle - (kindly check timetable and routes on the web site [www.amt.ct.it](http://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 - Segesta - Interbus - Sicilbus** - [www.etnatrasporti.it](http://www.etnatrasporti.it) - Via D'Amico 181 (CT) - tel. +39 095 530396 - +39 095 532716 (corse regionali) - +39 095 7461333 (corse interregionali) - (Collega Fontanarossa con Aidone, Chiamonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Siracusa, Valguarnera, Vizzini)

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

**SAIS Trasporti** - [www.saistrasporti.it](http://www.saistrasporti.it) - Via D'Amico 213 (CT) - tel. +39 095 536201 (Collega Fontanarossa con Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino)

SAIS Trasporti - [www.saistrasporti.it](http://www.saistrasporti.it) - Via D'Amico 213 (CT) - Tel. +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, and Sommatino).

**SAIS autolinee** - [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it) - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 536168 / 800211020 (Collega Fontanarossa con Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

SAIS autolinee - [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it) - Via D'Amico 179 (CT) - Tel. +39 095 536168 / 800211020 (Connecting Fontanarossa to Messina, Enna, Palermo, and Termini Imerese).

**Interbus** - [www.interbus.it](http://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)

Interbus - [www.interbus.it](http://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, and Siracusa).

**AST** - [www.aziendasicilianatrasporti.it](http://www.aziendasicilianatrasporti.it) - Via S. G. La Rena, 25

(CT) - tel. +39 095 7230511 - e-mail [info@astsicilia.it](mailto: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) AST - [www.aziendasicilianatrasporti.it](http://www.aziendasicilianatrasporti.it) - Via S. G. La Rena, 25

(CT) - Tel. +39 095 7230511 - E-mail [info@astsicilia.it](mailto: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, and Sigonella).

**Circumetnea** - [www.circumetnea.it](http://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)

Circumetnea - [www.circumetnea.it](http://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](http://www.giuntabustrasporti.com) - tel. +39 090 673782 (Collega Fontanarossa con Milazzo porto e le Isole Eolie)

Giuntabus - [www.giuntabustrasporti.com](http://www.giuntabustrasporti.com) - Tel. +39 090 673782 (Connecting Fontanarossa to Milazzo harbour and the Aeolian Islands).

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

Giamporcario - Tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Comiso Airport, Comiso, Lentini and Vittoria).



## Auto / By car

### Principali distanze chilometriche da/per Catania

#### Main distances in km from/to Catania

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

## Dove Parcheggiare

I nostri parcheggi sono raggiungibili comodamente a piedi, il pagamento della sosta avviene tramite cassa automatica, è inoltre attivo il servizio Telepass.

Allo stato attuale i parcheggi sono così suddivisi:

**P1-** Sosta Breve fino a 12 ore, 50 metri dal terminal A, 270 metri dal terminal C, 98 posti auto + 2 per i PRM, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo.

**P2-** Sosta Breve fino a 24 ore, 30 metri dal terminal A, 330 metri dal terminal C, 187 posti auto+ 5 per i PRM, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo, c'è un progetto per costruire un'altro ingresso e un'altra uscita.

**P3 -** Sosta Breve fino a 24 ore, 20 metri dal terminal A, 50 metri dal terminal C, 87 posti auto + 14 per i PRM, doppio ingresso e doppia uscita con corsia riservata ai Telepass.

**P4 -** Sosta lunga oltre le 24 ore, 200 metri dal terminal A, 100 metri dal terminal C, 525 posti auto, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo, ma a fine lavori le corsie saranno due di ingresso e due di uscita, il parcheggio verrà ultimato a breve la capienza verrà portata a circa 2.300 posti.

**P5 -**Sosta breve/lunga, 180 metri dal terminal A, 20 metri dal terminal C, 58 posti auto + 1 per il PRM, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo.

**P6 -** Sosta breve/lunga, 70 metri dal terminal A, 200 metri dal terminal C, 425 posti auto+ 10 per i PRM. Due ingressi e due uscite.

Le corsie per i Telepass non sono esclusivamente rivolte alla clientela Telepass,

ma possono usufruirne anche i clienti per ritirare il ticket, mentre i possessori di Telepass possono entrare solo nelle colonnine a loro dedicate.

I parcheggi P1, P2, P3 prevedono 15 minuti gratuiti.

Il parcheggio P4 non prevede minuti gratuiti.

I parcheggi P5 e P6 prevedono 30 minuti gratuiti.

Le nostre tariffe e le modalità sono pubblicate all'esterno di ogni parcheggio e sul sito internet [www.aeroporto.catania.it](http://www.aeroporto.catania.it) e [www.sacservic.it](http://www.sacservic.it)

## Where to park

*Our car parks are easily reachable on foot, the payment of the parking is done through an automatic cash machine, Telepass service is also active.*

*At present, the car parks are divided as follows:*

*P1 - Short stop up to 12 hours, 50 meters from terminal A, 270 meters from terminal C, 98 parking spaces + 2 for the PRM, Telepass entrance and exit in common with paper ticket.*

*P2- Short stop up to 24 hours, 30 meters from terminal A, 330 meters from terminal C, 187 parking spaces + 5 for the PRM, Telepass entrance and exit in common with paper ticket, there is a project to build another entrance and another exit.*

*P3 - Short stop up to 24 hours, 20 meters from terminal A, 50 meters from terminal C, 87 parking spaces + 14 for the PRM, double*

*entrance and double exit with lane reserved for Telepass.*

*P4 - Long stop over 24 hours, 200 meters from terminal A, 100 meters from terminal C, 525 parking spaces, Telepass entrance and exit in common with paper ticket, but at the end of the works there will be two entrance and two exit lanes. the car park will be completed shortly, the capacity will be increased to approximately 2,300 places.*

*P5 - Short / long stop, 180 meters from terminal A, 20 meters from terminal C, 58 parking spaces + 1 for the PRM, Telepass entrance and exit in common with paper ticket.*

*P6 - Short / long stop, 70 meters from terminal A, 200 meters from terminal C, 425 parking spaces + 10 for PRMs. Two inputs and two outputs.*

*The lanes for Telepass are not exclusively aimed at Telepass customers, but customers can also use them to collect the ticket, while Telepass holders can only enter the columns dedicated to them.*

*Parking lots P1, P2, P3 provide 15 free minutes.*

*Parking P4 does not provide free minutes. Parking lots P5 and P6 provide 30 minutes free.*

*Our rates and terms are published outside each car park and on the website [www.aeroporto.catania.it](http://www.aeroporto.catania.it) and [www.sacservic.it](http://www.sacservic.it)*



## Rent a car - Autonoleggi Rent a car - Car rental

Al Piano terra - arrivi - all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car mentre i parcheggi si trovano all'esterno al P-Rent ubicato al Piano Terra del parcheggio multipiano P4. Rent-a-car offices can be found at Arrivals on the ground floor inside the terminal building, while the car parks for pick-up are located outside, at P-Rent located on the Ground Floor of the P4 multi-storey car park.



**AG TRANSFERS S.R.L.**

Tel/fax +39 095 349330

+39 3485583296

Email [info.agtransfers@gmail.com](mailto:info.agtransfers@gmail.com)



**HERTZ ITALIANA S.R.L.**

Tel. +39 095 341595

Email [itcta51@hertz.com](mailto:itcta51@hertz.com)

**Holiday Car Rental**

**HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.**

Tel. +39 095 346769

Email: [fontanarossa@holidaycarrental.it](mailto:fontanarossa@holidaycarrental.it)



### HOLLYWOOD RENT A CAR

Tel. +39 095 281161

Email: [info@hollywoodrentct.com](mailto:info@hollywoodrentct.com)



### ITALY CAR RENT

Tel. +39 091 7773536/+39 3428750851

Email: [booking@italycarrent.com](mailto:booking@italycarrent.com)



### LOCAUTO RENT - ENTERPRISE

Tel. +39 095 346893

Email [catania@locauto.com](mailto:catania@locauto.com)



### B-RENT

Tel. +39 3317218053

Email: [apt@brent.it](mailto:apt@brent.it)



### NOLEGGIARE

Tel. +39 095 348555/+39 3928173940

Email: [catania@noleggiare.it](mailto:catania@noleggiare.it)



### SIXT - RENT A CAR

tel. +39 095281264

Email [ap44697@sixt.com](mailto:ap44697@sixt.com)



### Help Desk / 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.

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



### Informazioni turistiche / 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 da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 19.15 e domenica dalle 08.00 alle 13.00;

Il desk delle Province di Catania e Siracusa è temporaneamente chiuso. There are two tourist information points in the Arrivals area: The desk run by Catania Town Council (Tel. +39 095 7239682) operating from Monday to Saturday from 8.00 to 19.15 and Sunday from 8.00 to 13.00.;

The desk by the Provinces of Catania and is temporarily out of service.

Tourist Information

## 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 channels offer exclusive content, designed to let enjoy passengers a real "experience" inside the airport.

They convey general information about the operation of the airport and the rules to be followed

They provide information about the routes and the cities that can be reached from the airport.

They encourage the enthusiasts to discover the "backstage" of the airport.



Facebook:

[www.facebook.com/Aeroporto-di-Catania-Sicilia-192058600841485/?fref=ts](https://www.facebook.com/Aeroporto-di-Catania-Sicilia-192058600841485/?fref=ts)



Twitter:

[twitter.com/CTAAirport](https://twitter.com/CTAAirport)



Instagram: [www.instagram.com/ctaaairport/](https://www.instagram.com/ctaaairport/)

[@aeroportocatania\\_bot](https://www.instagram.com/aeroportocatania_bot)





## Le associazioni dei consumatori Consumer Associations



**Associazione dei consumatori**  
Via San Giuliano, 365 - 95100 - Catania  
Tel. 095/321938  
[www.adoc.catania.it](http://www.adoc.catania.it)  
[adoccatania@virgilio.it](mailto:adoccatania@virgilio.it)



**Codacons Sicilia**  
Via Musumeci 171 - 95128 Catania  
Tel. 892007  
<http://www.codacons.it>  
[info@codaconsicilia.it](mailto:info@codaconsicilia.it)  
[codaconsct@etna.it](mailto:codaconsct@etna.it)



**Unione Nazionale Consumatori**  
P.zza G. Verga 25 - 95129 - Catania  
Tel. / fax +39 095 - 536191  
[adrc@gmail.com](mailto:adrc@gmail.com)  
[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)  
[consumatori.catania@tiscali.it](mailto:consumatori.catania@tiscali.it)



**Confconsumatori**  
Sede federazione Siciliana  
Viale Libertà 221 - 95129 - Catania  
Tel. 095/2884566 - Fax 095/2500426  
**Sede Regionale:**  
[confconsumatorisicilia@hotmail.com](mailto:confconsumatorisicilia@hotmail.com)  
**Sede Provinciale:**  
[confconsumatorict@virgilio.it](mailto:confconsumatorict@virgilio.it)  
[www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)



**Federconsumatori Provinciale**  
Via Crociferi, 40 - 95124 - Catania  
Orari: LUN MER VEN 9-13/ MAR e MER  
16:30-18:30 (Times: Mon, Wed, Fri 9.00-  
13.00/Tues, Thurs 16.30-18.30)  
Tel 095-7158681 - Fax 095-7153888  
[federct.crociferi@gmail.com](mailto:federct.crociferi@gmail.com)



## Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali 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 - Società Aeroporto Catania S.p.A.**  
Authority of the Ministry of Infrastructure and Transport for the management of the Catania airport, it regulates airport operations, as it is in charge for administering and managing the airport facilities and coordinating and controlling the activities of the different private operators that may be found inside the airport.  
Airport Operator (voice guidance) - Tel. + 39 095 7239111

**SAC Service S.r.l.**  
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 346350 FAX: +39 095 7234506  
Ufficio Oggetti smarriti in aeroporto Tel. +39 095 7239352

**SAC Services S.r.l.**  
The Company is 100% owned by SAC. It handles the airport security service, parking lots and assistance to passengers with reduced mobility (PRMs).

SAC Service Tel. +39 095 346350 Fax. +39 095 7234506  
Lost & Found: Tel. +39 095 7239352

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

**Italian Civil Aviation Authority**  
It is a body for technical regulations, certifications, supervision and control in the field of civil aviation. It is concerned with the presence and application of aircraft quality system compliant with Community regulations.  
Toll Free Number 800 898121  
ENAC Airport Head Office Tel. + 39 095 340710 - Fax +39 095 349544 e-mail [orientalesicilia.apt@enac.gov.it](mailto:orientalesicilia.apt@enac.gov.it)

**ENAV S.p.A.**  
Società Nazionale per l'Assistenza al Volo, sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili,

degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.

Tel. +39 095 7236009

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

Tel. +39 095 7236009

### Handlers

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

GH Catania

Aviation Services

### Avia Partner

A pool of companies supplying ground assistance to aircrafts and passengers.

Follows here the list of the companies operating in our airport:

GH Catania

Aviation Services

Avia Partner

### Compagnie Aeree con gli uffici in Aeroporto/Airlines with offices at the Air Terminal

Alitalia S.A.I.

Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

### Aeroclub di Catania (Scuola di Pilotaggio)/(Flying School)

Tel. +39 095 341027

## Enti di stato Government agencies

### Corpo forestale dello Stato

Government Forestry Department

Tel. +39 095 7239533

### Croce Rossa e Servizio medico

Red Cross and medical service

attiva h24/24 hours a day

Tel. 095 346075

### Dogana / Customs

(tax free - check point area arrivi ed area imbarchi) / (tax free - check point at the Arrivals and Departures lounges)

Tel. +39 095 7239336

+39 091 7653387

### Guardia di Finanza

Italian Finance Police

Tel. 095 349349

### Sanità Aerea / Air Health Care

Tel. +39 095 341273

### Carabinieri / "Carabinieri" police

Tel. +39 095 346138

### Polizia Municipale / Local police

Tel. +39 095 531333

(esterno accanto al P1) / (next to P1)

### Polizia delle Frontiere / Border police

Tel. +39 095 7237911

### Vigili del fuoco / Fire fighting service

Tel. +39 095348525/7231472

## Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi Arrivals area businesses and services

### LOST & FOUND AVIATION SERVICES

Servizio con operatore dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00/Operator service from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 21.00

Tel. +39 095 7239630

E-mail [llffcta@as-airport.it](mailto:llffcta@as-airport.it)

### Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica / Automatic tracking service

Tel. +39 095 7233180

I bagagli possono essere ritirati dalle ore 09:00 alle ore 13.00 e dalle ore 17:00 alle ore 20.00/Baggage can be collected from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 20.00

### Oggetti smarriti o dimenticati in aeroporto

tel. +39 095 7239352 (esterno, Varco Retail accanto al Parcheggio P2)/Lost or forgotten items in the airport Tel +39 095 7239352 (outside, Varco Retail next to Car Park P2)

### Monitor interattivo qualità (Carta dei Servizi) e monitor arrivi / Quality interactive monitors (Service charter) and Arrivals monitors

**Varco retail** (consegna AVIH, all'esterno torre uffici accanto al Parcheggio P2) / (AVIH drop off, outside office tower next to Car Park P2)



Cassetta per la raccolta dei reclami (pressi Help Desk e all'interno della sala arrivi)/Complaints collection box (at the Help Desk and inside the Arrivals area)

Stand per i taxi (Radio Taxi Tel. 0958833 e Taxi Sat Service Tel. 095 6188)/Taxi rank (Radio Taxi Tel. 0958833 and Taxi Sat Service Tel. 0956188)

Punto di chiamata citofonica per PRM/ Intercom call point for PRM

Fermata dell'Alibus Shuttle - tel. 800018696/Alibus Shuttle bus stop

Fermata della navetta AMT (collega l'aeroporto con il parcheggio AMT- Fontanarossa)/AMT shuttle bus stop (connecting the airport to the AMT-Fontanarossa car park)

Punti di raccolta dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€) restituibili alla riconsegna/Collection points for luggage trolleys (you will need a 50 cent, €1, or €2 coin refundable upon return)

Biglietterie autobus extraurbani (lato Terminal C)/Ticket office for intercity buses (Terminal C side)

Pensiline di attesa autobus extraurbani (lato Terminal C)/Intercity bus shelter (Terminal C side)

**Travelex** - Ufficio cambio (area arrivi)/ Currency Exchange office (Arrivals area) Tel. +39 095 7232186 e-mail: [italiacatania@travelex.com](mailto:italiacatania@travelex.com)

**Caffè Bellini** - specialità bio, vegetariane e vegane/organic, vegetarian and vegan specialities Tel. +39 095 2167400 (all'esterno pressi P5)/(outside, near P5)

**Sfizio** - punto ristoro/refreshments - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè/pizza, Sicilian snacks, sweets, ice-cream, coffee Tel. +39 095 341789 E-mail: [sfziomadeinsicily@yahoo.it](mailto:sfziomadeinsicily@yahoo.it)

**Goodbye Sicily** - edicola, giornali, libri, souvenir, gratta e vinci e ricariche telefoniche/newsagent, papers, books, souvenirs, scratch cards, phone top-up cards Tel. +39 095 348835/ +39 095 341789 Sicilia's - solo prodotti siciliani - panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi/only Sicilian products: rolls, savoury snacks, coffee, wine, tobacco Tel. +39 095 345964 E-mail: [aeroporto@sicilias.it](mailto:aeroporto@sicilias.it)

Distributori automatici di bevande e snack / Automatic drinks and snack vending-machines Tel. +39 081 5842058

**Bontà** - dolci, gelati, caffè / sweets, ice-cream, coffee - Tel. +39 095 348096

**Esercizi commerciali e servizi area check-in / Check-in area businesses and services**

50 banchi accettazione /50 check-in desks  
2 nastri per i bagagli fuori misura/2 over-size baggage conveyor belts  
1 punto di contatto dei Tour Operators (pressi banco check-in 36)/1 Tour Operator contact point (at check-in desk 36)  
1 drop off/1 drop off  
17 varchi di sicurezza totali/17 security gates

**Biglietteria GH Catania**  
[biglietteria@ghcatania.it](mailto:biglietteria@ghcatania.it)  
orario dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito.

GH Catania Ticket Office - [biglietteria@ghcatania.it](mailto:biglietteria@ghcatania.it) - Open from the first until the last assisted flight in any case.

**Biglietteria Aviation Services**  
orario di apertura dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito.  
Aviation Services Ticket Office Open from the first until the last assisted flight in any case.

Cassetta per la raccolta dei reclami (di fronte al banco check-in 46)/Complaints collection box (opposite check-in desk 46)

Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli (in entrambi i lati della sala)/Monitors displaying check-in and flight status information (on both sides of the hall)

Sala Amica PRM (nei pressi banco ck-in 50)/Sala Amica for PRMs (near check-in desk 50)

Punto di chiamata citofonica con parcheggi di sosta temporanea per passeggeri PRM/Intercom call point for PRM temporary stay parking

Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna)/Baggage trolley collection and pick-up point (a 50 cents, €1 or €2 coin needed, refundable upon return)

Distributori automatici di bevande e snack Automatic drinks and snack vending-machines tel. +39 081 5842058

**Plastificazione dei bagagli / Baggage wrapping**  
**SIBA** - [sibasnc@arubapec.it](mailto:sibasnc@arubapec.it)

**Truestar Group**  
[legal@truestargroup.com](mailto:legal@truestargroup.com)  
**Cafe's - food & drink**  
tel. +39 095 2167400

Postazione bancomat/ATM cashpoint machine - tel. +39 095 600111

**Mc Donald's**  
tel +39 - 095 8296006  
[catania@areas.com](mailto:catania@areas.com)

**Esercizi commerciali e servizi area imbarchi/Boarding area businesses and services**

Monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli/ Interactive monitors on quality and monitors displaying gate and flight status information

Cassetta per la raccolta dei reclami (in area Schengen e extra Schengen)/Complaints collection box (in both Schengen and non-Schengen areas)

Postazione bancomat - tel. +39 095 600111/ATM cashpoint machine

Ufficio cambio (area imbarchi)/Currency exchange office (boarding area) Tel. +39 095 346401 - [italiacatania@travelex.com](mailto:italiacatania@travelex.com)

Dispenser automatico della parafarmacia/Automatic pharmacy dispenser

**Camomilla Italia** - abbigliamento e accessori donna/women's clothing and accessories - tel. +39 095 8811233

Distributori automatici di bevande e snack/Automatic drinks and snack vending-machines - tel. +39 081 5842058



**Duty Free** – profumeria, liquori, articoli da regalo/perfumes, spirits, gifts - tel. +39 095 341856 - 2 in area imbarchi Schengen e l'altro in area imbarchi internazionali extra schengen/2 in the Schengen boarding area and another in the non-Schengen international boarding area

**I Dolci di Nonna Vincenza** - specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori/artisan sweet specialities, cannoli, liqueurs - tel. +39 095 349388/ +39 095 7234522

**Goodbye Sicily**- Tabacchi, edicola, libreria/tobacco, newsagent, bookshop – tel. +39 095 281366

**Briciole** - gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè/Sicilian snacks, sweets, ice-cream, coffee

### **Esercizi commerciali e servizi Terminal C / Terminal C businesses and services**

A causa delle misure straordinarie adottate per l'emergenza Covid il Terminal C è temporaneamente utilizzato come Terminal Covid.

Due to the extraordinary measures adopted for the Covid emergency, Terminal C is temporarily used as a Covid Terminal.

### **GLI ALTRI NOSTRI SERVIZI OUR OTHER SERVICES**

#### **BELLINI VIP LOUNGE**

A causa delle misure straordinarie adottate per l'emergenza Covid la sala Bellini VIP Lounge è temporaneamente chiusa. Due to the extraordinary measures adopted for the Covid emergency, the Bellini VIP Lounge is temporarily closed.

#### **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@sacs-service.it  
Telefono: +39 095/7239352  
Mobile: +39 334/1024511 - +39 334/1024506

#### **Lost items**

The Lost Property Office at the airport looks after and returns items that have been forgotten inside the airport. Email: ufficiooggettismarriti@sacs-service.it  
Tel.: +39 095/7239352  
Mobile: +39 334/1024511  
+39 334/1024506

#### **Fast Track**

A causa delle misure straordinarie adottate per l'emergenza Covid il servizio fast track è temporaneamente sospeso. Due to the extraordinary measures adopted for the Covid emergency, the fast track service is temporarily suspended.

#### **Fasciatoi / Baby-Changing Stations**

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.

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

#### **Punti ricarica cellulari e laptop / Mobile and laptop charging-points**

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.

There are 4 charging-points with multiple outlets also via USB in the Arrivals area and 8 in the Boarding area as well; a total of 144 outlets. There are 36 charging-points in Terminal C, too.

#### **Wi-Fi / Wi-Fi**

In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi. Our Wi-Fi service is available to passengers throughout the Terminal building.

#### **Apertura Aeroporto**

L'apertura dell'Aeroporto Fonatanorsa di Catania, Terminal A, è legata allo schedato dei voli con accesso regolamentato a causa dell'emergenza Covid. Airport opening  
The opening of Catania's Fonatanorsa Airport, Terminal A, is linked to the schedule of flights with regulated access due to the Covid emergency.

#### **Deposito bagagli e Nursery / Luggage storage and Nursery**

Al momento in aeroporto non sono presenti i servizi di deposito bagagli e di nursery. At the moment there are no luggage storage or nursery services at the airport.

#### **Servizio Tax free / Tax Free Service**

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 com-

plativo 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.

*A "Tax Free" Refund Service is available in our airport. It allows buyers resident or domiciled outside the EU to obtain a refund or rebate of the VAT paid on the goods purchased in Italy during the three months prior to departure to a foreign country. This benefit can be acknowledged only for products purchased for personal or family use and not meant for sale. The total value of the goods sold must be higher than €154.94 (VAT included).*

*Passengers leaving the EU who wish to carry the purchased goods in the hold baggage to their final destination must go to the the Tax Free office of the Customs & Excise Agency with their passport and ticket, about two hours prior to flight departure. Should the office be temporarily unattended, passengers may use the intercom to call for the service. In addition, they must 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 for by law have been met, will certify the final export of the purchased goods by stamping them with the Agency stamp. Passengers may be accompanied*

*to the Check-In desk to check their luggage either by a customs officer or by an officer of the Guardia di Finanza.*

*Passengers leaving the EU territory who wish to carry the purchased goods in their hand luggage may, as an alternative, go to the customs checkpoint located after the security gates and, upon request by the customs officer, show the goods in order to get certification for the requested tax benefit.*

*Failure to accomplish all duties related to the official export of goods for which the VAT refund/rebate has been requested, is a violation of the law.*

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



## I minori

Tutti i minori da 0 a 18 anni per poter viaggiare devono avere un documento (passaporto – carta di identità – lasciapassare) individuale.

Non sono piu' valide le iscrizioni di figli minori sui passaporti dei genitori.

### Il minore può viaggiare:

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

### Validità

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

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

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

### DOMANDA DI PASSAPORTO

Per richiedere il passaporto per il figlio minore è necessario l'assenso di entrambi i genitori (coniugati, conviventi, separati o divorziati). In mancanza dell'assenso si deve essere in possesso del nulla osta del giudice tutelare.

All'atto della richiesta del passaporto per il figlio minore devono presentarsi in Questura tutti e due i genitori. Se uno dei due non può venire, l'altro genitore deve esibire una dichiarazione firmata di assenso al rilascio del passaporto del genitore assente, oltre ad una fotocopia del documento firmato del genitore assente.

Questo vale anche se uno dei due genitori è un cittadino comunitario. Se è extracomunitario la dichiarazione di assenso deve essere vidimata dall'Ambasciata dello Stato di appartenenza.

Se l'altro genitore non vuole dare l'assenso ci si deve rivolgere al giudice tutelare. Se si richiede un passaporto per un minore la domanda di rilascio è firmata dai genitori ed è a nome del minore.

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

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

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

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

### MARCA DI CONCESSIONE GOVERNATIVA

Contattare il link: [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

### I VIAGGI DEL MINORE

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



## ATTENZIONE

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

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

- se viaggia con i genitori o con uno solo di essi o con chi ne fa le veci, non ha bisogno della dichiarazione di accompagnamento, sia se sul suo passaporto o sulla sua carta d'identità ci sono indicati i genitori, che se non sono indicati. In questo ultimo caso per facilitare i controlli in frontiera è bene portare con se documentazione attestante paternità e maternità.

- Se viaggia con persona diversa occorre fino a 14 anni la dichiarazione di accompagnamento. In questo caso, deve essere riportato il nome della persona o dell'ente cui il minore viene affidato sullo stesso passaporto o in una dichiarazione di accompagnamento, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.

- Il minore che ha compiuto 14 anni (ossia 14 anni ed un giorno) viaggiasolo e senza dichiarazione di accompagnamento.

## Dichiarazione di accompagnamento per viaggi in Italia

Il minore italiano per viaggiare deve avere un suo documento personale. Per le tratte nazionali alcune compagnie aeree richiedono una specifica documentazione per il minore che viaggia accompagnato da persone diverse dai genitori. Si precisa che gli uffici di Polizia rilasciano la dichiarazioni di accompagnamento solo per i minori italiani che espatriano e non per

viaggi sul territorio nazionale. Perciò, per non avere spiacevoli sorprese all'imbarco, è necessario informarsi in anticipo presso le stesse compagnie aeree per vedere cosa prevede il loro regolamento interno.

## AVVERTENZE

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

Consultare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) del Ministero degli Affari Esteri ed il sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

### Viaggio per gli USA

Consultare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) del Ministero degli Affari Esteri ed il sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)



*In order to travel, all minors from 0 to 18 must have a separate document (passport, identity card, or laissez-passer). The registration of minors on their parents' passports is no longer valid.*

### A minor can travel:

- with an individual passport;
- with an identity card;
- up to 15 years old, with a document certifying their birth and citizenship endorsed by the Police Commissioner (the so-called laissez-passer).

### Validity

*Legislation dictates that both passports and identity cards for minors can be of two different types of validity:*

- Children from 0 to 3 years of age: three-

year validity;

- Children between 3 and 18 years of age: five-year validity.

*We wish to remind you that for those over 18 years of age, the validity is ten years.*

## PASSPORT APPLICATION

*To request a passport for a minor, the consent of both parents (married, cohabiting, separated or divorced) is required. In the absence of consent, a no impediment to proceed certificate from the tutelary judge must be obtained.*

*When applying for a passport for a minor, both parents must appear at the police headquarters. If one of them cannot, then the other parent must present a signed declaration of assent for the issue of the passport on behalf of the absent parent, in addition to a photocopy of the absent parent's signed document of identification.*

*This applies even if one of the parents is an EU citizen. If they are a non-EU citizen, then the declaration of assent must be endorsed by the Embassy of their home state.*

*If the other parent does not want to give their consent, the tutelary judge must be contacted.*

*If you apply for a passport for a minor, the application for issue is signed by the parents and is in the name of the minor.*

*Likewise, payment for the passport must be made in the name of the minor and not in that of the parent who pays.*

*When applying for a passport for a minor, the photos must be recent and the child must always be present in the office where the application is presented.*

*For children under 12 years of age the signature and fingerprints will not be taken.*

*So, for example, if the application is submitted to the Council and not to the Police Office for the minor under 12 years of age, it will be sufficient to present yourself with the child*

*without having to take them to the issuing police office (Local Police Headquarters).*

## GOVERNMENT CONCESSION BRAND

Contact the link: [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

## TRAVELLING MINORS

*If the minor is travelling on national territory, the transit accompanying document is not necessary. If they are travelling alone, the airline must be contacted to verify the contractual transport procedure to be signed for unaccompanied minors.*

## CAUTION

*Some airlines, especially low-cost ones, require documents for minors that are not foreseen by Italian legislation. Before purchasing a ticket, it is necessary to read the contract conditions carefully to avoid problems when boarding.*

### If the minor is travelling within the European Union or abroad:

- if they are traveling with their parents or with only one of them or with someone who is acting in their stead, the transit accompanying document is not needed, whether their parents are indicated on their passport or identity card or not. In the latter, to facilitate border checks, it is a good idea to carry documentation certifying paternity and maternity as well;

- if they are travelling with a different person, then the transit accompanying document is required up to 14 years of age. In this case, the name of the person or agency to whom the minor is entrusted must be displayed on the same passport or in a transit accompanying document, signed by the person exercising authority over the minor and endorsed by the competent bodies upon issue of the passport.

- the minor who is 14 years old (i.e. 14 years and one day) can travel alone and without a



transit accompanying document.

### Transit accompanying document for travel in Italy

An Italian minor must have their own personal document for travel. On domestic routes, some airlines require specific documentation for the minor who is travelling accompanied by people other than their parents. It should be noted that police offices issue the transit accompanying document only for Italian minors who are leaving the country and not for travel on national territory. Therefore, to avoid unpleasant surprises when boarding, advance enquiry to the airline should be made to see what their internal regulations require.

#### WARNING

Before booking a trip or buying a ticket, you must always check the specific requirements regarding the documents accepted by the country you intend to visit. This applies to both children and adults.

See the Ministry of Foreign Affairs website [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) and [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

#### Travel to the USA

See the Ministry of Foreign Affairs website [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) and [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)



## Animali al seguito

Animali da compagnia  
(Cani, gatti e furetti)

Possono attraversare i confini nazionali solo se di età superiore a tre mesi, salvo deroga concessa dall'autorità competente per tener conto di casi specifici. Per l'introduzione in Italia a seguito del viaggiatore di tali animali, purché in numero non superiore a 5, deve essere presentato un certificato sanitario rilasciato dalle autorità sanitarie competenti del Paese di provenienza. Il certificato dovrà contenere i dati identificativi dell'animale e del proprietario e dovrà attestare che l'animale è stato riconosciuto sano e ha subito una vaccinazione antirabbica che è in corso di validità e, per diversi Paesi terzi, che è stato sottoposto alla titolazione degli anticorpi nei confronti della rabbia 3 mesi prima del viaggio. La vaccinazione antirabbica, se eseguita per la prima volta, dovrà risultare effettuata almeno 21 giorni prima della partenza. Qualora risulti che la situazione dell'animale non soddisfa i requisiti richiesti, l'autorità competente, in consultazione con il veterinario ufficiale, può decidere di rispedire l'animale al Paese di origine ovvero disporre l'isolamento in quarantena.

Nei luoghi pubblici o aperti al pubblico dell'Aeroporto di Catania, gli animali domestici, ed in particolare i cani, debbono essere condotti al guinzaglio e dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori. È inoltre obbligatorio che gli incaricati alla custodia degli animali domestici siano muniti di tutto il necessario

per la pulizia e l'asportazione delle deiezioni animali.

#### ANIMALI DI PICCOLA TAGLIA

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

#### ANIMALI DI GROSSA TAGLIA

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

#### CANI GUIDA

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

#### ALTRI ANIMALI

Gli esemplari di uccelli a seguito del viaggiatore, in numero non superiore a 5, possono essere introdotti solo attraverso Uffici doganali che siano anche sede

di uffici veterinari abilitati (Posto di 11 VIAGGI DA / VERSO PAESI EXTRACOMUNITARI Ispezione Frontaliera PIF); l'arrivo deve essere notificato con 48 ore di anticipo ed è prevista la visita veterinaria in ingresso. L'importazione di altri animali - ad esempio pesci, rane, tartarughe terrestri, purché diverse da quelle protette dalla CITES (Convention on International Trade of Endangered Species - Convenzione sul commercio internazionale delle specie in via di estinzione) - è consentita con un certificato sanitario rilasciato dalle autorità del Paese di provenienza nel quale deve essere attestato che l'animale è stato sottoposto a visita sanitaria, non presenta sintomi di malattie proprie della specie ed è idoneo al viaggio. Se gli animali, invece, sono diretti verso un Paese extra U.E. si consiglia di richiedere all'Ambasciata del Paese di destinazione i requisiti sanitari richiesti. Il certificato sanitario adottato dall'Italia è presente nel sito del Ministero della salute nella sezione dedicata.

## Animals in tow

Pets (dogs, cats and ferrets)

They can only cross national borders if they are older than three months, unless a special dispensation derogation is granted by the competent authority taking into account specific cases. For entry into Italy, a health certificate issued by the competent health authorities of the country of origin must be presented for these animals in tow, provided that the number does not exceed 5. The certificate must contain the identification data of both animal and owner and must certify that the animal has been recognized as healthy and has undergone an anti-rabies vaccination, which is currently

valid and, for several Third World countries, has undergone titration of the antibodies for rabies 3 months before the trip. Rabies vaccination, if performed for the first time, should be done at least 21 days before departure. Should the animal's situation not meet the necessary requirements, the competent authority, in consultation with the official veterinarian, may decide to send the animal back to the country of origin or to place it in isolation in quarantine. In public places or those open to the public at Catania Airport, pets, in particular dogs, must be held on a leash and wear a muzzle, or must be kept closed in special and suitable carriers. It is also mandatory that those responsible for the custody of pets are equipped with everything necessary for the cleaning and removal of animal excrement.

### SMALL PETS

Small pets can travel in the cabin (the service is not guaranteed by all airlines) in an appropriate carrier with a waterproof and absorbent bottom. The carrier should not exceed the maximum size indicated by the airline. The total weight, including the carrier, must not exceed 8 or 10 kg, depending on the airline. Advance booking is mandatory.

### LARGE ANIMALS

Large animals must travel in the hold (pressurized, lit and heated) in an appropriate carrier compliant with IATA standards (the animal must be able to stand and turn around). Advance booking must be made (the service is not guaranteed by all airlines).

### GUIDE DOGS

Guide dogs can travel in the hold in a special kennel or, compatibly with the availability of space, in the cabin, provided they have a muzzle and leash. The transport of guide

dogs is free and is not subject to animal weight limits. The availability of space for the dog must be requested when booking the flight. The dog's owner must also provide the necessary equipment for the animal's travel (muzzle, leash and / or carrier).

### OTHER ANIMALS

Bird specimens in tow, in a number not exceeding 5, can only enter through Customs offices which are also home to authorised veterinary offices (place of 11 TRIPS FROM/ TO NON-EU COUNTRIES PIF Border Inspection). Notification of arrival must be made 48 hours in advance and an incoming veterinary visit is scheduled. Importing other animals, for example fish, frogs, or tortoises, as long as they are different from those protected by CITES (Convention on International Trade of Endangered Species) is allowed with a health certificate issued by the authorities of the country of origin in which it must be certified that the animal has undergone a health examination, does not show symptoms of diseases specific to the species and is fit for travel. If the animals, on the other hand, are going to a non-EU country, requesting the required health requirements from the Embassy of the country of destination is recommended..

The health certificate adopted by Italy is on the website of the Ministry of Health in the section devoted to this.



## La Carta dei Diritti del Passeggero

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

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

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

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

Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

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

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

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

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

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

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

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





ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Italian Civil Aviation Authority), makes the Passenger Charter of Rights available to all passengers (you may download it from the website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).)

Moreover, in the charter the different forms 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 are explained.

If the event of disruptions, as detailed in Regulation (EU) 261/2004, for denied boarding (overbooking), cancellation or prolonged delay of flights, passengers must file their claim for compensation directly to the airline. As regards the responsibility related to baggage, The Montreal Convention orders the right to compensation in case of loss, damage or delay in delivery. The disruption must be reported immediately to the Lost & Found office upon arrival, by filling the special P.I.R. forms in, then the form must be sent to the airline by registered mail. If a passenger does not receive their luggage, it is presumed lost in transit and after 21 days they are entitled to compensation. In case of damage, the claim must be sent to the airline within 7 days from its filing. Finally, if the baggage is damaged, the complaint must be filed within 7 days of the report being opened. However, any damage compensation action must be carried out within two years.

### NATIONAL, EU AND INTERNATIONAL LAW IN FORCE

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

- Regulation (EU) No. 889/2002 on the responsibilities of the civil aviation carrier.

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

• D.Lgs. 27 January 2006 No.69 – sanctioning provisions for the violation of Regulation (EU) 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/EU of the European Council of 13 June 1990 on travel, holidays and "all inclusive" travel packages.

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

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

### SEZIONE PARCHEGGI / PARKING

#### • 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. In alternativa, sarà possibile visualizzare i posti rimanenti in ogni area di sosta visualizzandoli nel display luminoso all'ingresso di ogni parcheggio.

#### • How do I know if there are spaces available in the car parks?

*Each car park is equipped with an information portal with a electronic display indicating the number of parking spaces available. Alternatively, it will be possible to view the remaining spaces in each parking area by viewing them on the luminous display at the entrance to each parking lot.*

#### • Posso prenotare il posto auto?

No, non è prevista la prenotazione.

#### • Can I reserve a parking space?

*No, you can't. Reservations are not possible*

#### • Come posso accedere al parcheggio?

Basta ritirare il ticket in prossimità della sbarra d'ingresso e accedere all'area di sosta. In uscita, bisognerà recarsi alla cassa automatica, introdurre il ticket e pagare l'importo dovuto. Tale ticket - effettuato il pagamento - verrà restituito e potrà essere utilizzato per uscire dal parcheggio ENTRO 15 MINUTI.

#### • How can I access the parking?

*Just collect the ticket near the entrance gate and access the parking area. At the exit, you will need to go to the automatic cash desk, introduce the ticket and pay the amount due. This ticket - after payment - will be returned and can be used to exit the car park WITHIN 15 MINUTES.*







- **Il parcheggio è custodito?**  
No, il parcheggio non è custodito
- **Is the car park guarded?**  
No, it isn't.

## SEZIONE CONTROLLI SECURITY SECURITY CONTROLS

- **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.
- **What volume of liquids can I carry in my hold baggage?**  
*There are no restrictions regarding liquids in hold baggage except for those established by the airline*
- **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

passaggero 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.

- **What volume of liquids can I carry in my hand baggage?**  
*In hand baggage, in other words the baggage you present at airport security gates, only small volumes of liquids are allowed. Each passenger must carry a see-through resealable bag (18 x 20) with a capacity no greater than 1 litre for a maximum of 10 small containers that do not exceed 100ml or 100mg. You must be able to close this bag with its respective contents inside.*
- **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](http://www.aeroporto.catania.it) per maggiori informazioni.

- **Which liquids can I carry in my hand baggage?**

*The list of permitted liquids includes: water and other drinks, syrups, creams, lotions and oils, perfume, sprays, gels (including shower and hair), shaving foam, other foams and deodorants, pastes (including toothpaste), mixture of liquids and solids, mascara and any other item of a similar consistency. Check the website [www.aeroporto.catania.it](http://www.aeroporto.catania.it) for more details.*

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

Si. 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.

- **Can I carry medicines in my hand baggage?**

*Yes, you can. Medicines in either liquid or solid form can be carried outside the bag without any restrictions on volume. Please note that providing proof of your actual need for these items through a medical prescription might be necessary.*

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

Si, gli alimenti per bambini possono es-

sere trasportati nella quantità necessaria al viaggio.

- **Can I carry baby food in my hand baggage?**

*Yes, you can. Baby food can be carried in your hand baggage in the right amount for your trip.*

- **Posso portare nel bagaglio a mano sughi, 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.

- **Can I carry sauces, food creams or ricotta in a container in my hand baggage?**

*No, you can't. It is not possible to carry sauces, food creams, or ricotta or any similar items, or refrigerated liquid-type items.*

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

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

- **Can I carry sweets, cannoli or arancini in my hand baggage?**

*Yes, you can. It is possible to carry filled Sicilian cannoli and sweets, arancini and other savoury snacks, rolls, salame and other items of a similar consistency.*

- **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.



• **I'm afraid of letting my cat/dog out of its carrier for the security check – do I have to?**  
*For obvious safety reasons, the pet carrier must be checked with the cat/dog inside it or not. It is up to the pet's owner to decide.*

• **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: [http://www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri/cosa\\_portare\\_a\\_bordo/info-306815054.html](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html)

• **Which items are forbidden?**  
*Improper weapons (e.g. scissors, knives, nail files, metal-tipped umbrellas) of any size are not allowed on board. You are also not allowed to carry any type of firearm or blades, explosives or ammunition, unless you have a valid permit for them issued by the competent authorities. For further details: [http://www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri/cosa\\_portare\\_a\\_bordo/info-306815054.html](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html)*

## SEZIONE SERVIZI IN AEROPORTO/ AIRPORT SERVICES

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

No, in aeroporto non è possibile acquistarne.

• **Can I buy a pet carrier for my pet at the airport?**

No, you can't buy one at the airport.

• **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.

• **How can I get to Catania city centre by bus?**

The connecting service Alibus Shuttle runs every 20 minutes from 04.40 to 24.00. Fare: €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.

• **Where can I ask for information in the airport?**

*In the Arrivals area there is: a Help Desk manned by SAC Service personnel, and an Info Point manned by Catania Town Council personnel. Plus, there is a multimedia touchscreen totem containing the Service Charter.*

• **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.

• **Which documents do I need for travel?**

*At the check-in desk, you must show your ticket and a valid document (passport or identity card) to the handling company or airline staff. In addition, you must check if vaccinations or an entry visa are required by the country you are travelling to.*

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

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

• **Can I check in online even if I have baggage to check?**

*You can check in online and then drop off your hold baggage at the check-in desk for your flight.*

• **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.

• **Why can't I check in online with any company in your airport?**

*That depends on the airline – always check your airline's online options.*

• **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.

• **What are the times and prices of flights**







### **leaving Catania?**

Times and prices depend on the airline – please check the airline's official website.

### **• 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.

### **• Where can I find the currency exchange and customs desks?**

The Currency Exchange is on the ground floor in Arrivals and also near the Boarding area. Customs is on the ground floor in Arrivals.

### **• Dove si trova il Tax Free?**

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

### **• Where is the Tax Free desk?**

There is a Tax Free desk in both Arrivals and Departures.

### **• 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).

### **• Where can I ask for a VAT refund?**

You can collect it in cash or on your credit card at Travelex in the airport (on the first floor in Departures after the security gates or on the ground floor in Arrivals before the security gates).

### **• Come posso presentare un reclamo?**

Se vuoi presentare un reclamo scrivi a [customer-care@aeroporto.catania.it](mailto:customer-care@aeroporto.catania.it) oppure [qualita@aeroporto.catania.it](mailto: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.

### **• How can I file a complaint?**

If you wish to file a complaint, then write to [customer-care@aeroporto.catania.it](mailto:customer-care@aeroporto.catania.it) or to [qualita@aeroporto.catania.it](mailto:qualita@aeroporto.catania.it).

If your complaint regards a problem with your airline, then check their website and the options available.

### **• C'è un presidio di pronto soccorso in Aeroporto?**

Si, il pronto soccorso si trova al piano terra di fronte allo sportello LL&FF.

### **• Is there a First Aid station in the airport?**

Yes, there is. It is on the ground floor in front of LL&FF desk.

### **• 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](http://www.enac.gov.it/1_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html)

### **• How can I claim for a flight delay or cancellation where the airline /handling company do not give any assistance either in rescheduling or organising eventual accommodation for the night?**

The travel contract is between airline and passenger. You must contact the airline for whatever request you have.

The Airport, as Manager, cannot intervene concerning this. We suggest you read the Traveller's Rights – ENAC:

[http://www.enac.gov.it/1\\_Diritti\\_dei\\_Passeggeri/La\\_Carta\\_dei\\_Diritti\\_del\\_Passeggero/index.html](http://www.enac.gov.it/1_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html)

### **• 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.

### **• Where are the taxis? And where are the intercity buses?**

The taxis are on the slip road opposite the Terminal building on the ground floor. The intercity bus stops can be found just slightly along from there.

### **• 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.





• ***I'm having no luck contacting the airline to change my ticket – what can I do?***

You must contact the airline: it's the best solution to your problem. However, you can purchase a new ticket at the ticket offices in the Airport.

• ***Dove posso trovare il servizio avvolgimento bagagli?***

Sono due e si trovano in sala partenze primo piano.

• ***Where is the baggage wrapping service?***

There are two of them: in the Departures area on the first floor.

• ***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.

• ***Can I request an announcement be made to communicate with missing persons or family members?***

By law, announcements or searches for

missing persons can only be made with the Police Force's permission. So, in the event of an emergency, please contact the Police who will assess if making an announcement for the case is necessary.

• ***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.

• ***Can I be put into contact with passengers in the Boarding area if I am in the pre-security check area?***

To safeguard privacy, this request should be made to the police, who will act only if it is a real emergency.

## SEZIONE PRM/PRMS

• ***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 è la Sac Service si occupa di gestire il servizio per i passeggeri a ridotta mobilità. Per maggiori informazioni: [info@aeroporto.catania.it](mailto:info@aeroporto.catania.it)

• ***Who do I contact if I need special assistance?***

You have to contact and tell your airline, travel agency or tour operator, who in turn must inform the Airport Managers for departure, arrival and possible transit.

At Catania Airport, SAC Service deals with the PRM service. For further details: [info@aeroporto.catania.it](mailto:info@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 [servizioprmsacs@service.it](mailto:servizioprmsacs@service.it)

• ***How much advance warning before departure do I (PRM passenger) have to give if I require assistance?***

Upon booking or purchasing your ticket, but in any case at least 48 hours before departure. Should you arrive by car and use car park P4, you can request the shuttle to take you into the Terminal building. The request for this service must be made at least 48 hours in advance. E-mail: [servizioprmsacs@service.it](mailto:servizioprmsacs@service.it)

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

Spetterà all'equipaggio fornire assistenza.

• ***Who will help me (PRM passenger) on the plane?***

It is the airline crew's job to take care of you on board.

• ***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.

• ***How can I let you know of my arrival in the airport on departure day in order to receive the assistance I booked (PRM passenger)?***

There are clearly-signed reserved call points for PRM. It is here that the PRM staff member charged with looking after you will come to collect you. Alternatively, you can report to your airline's check-in desk.

• ***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.

• ***If I have requested assistance (PRM passenger), how much time before my flight should I arrive at the airport?***

At least 2 hours in advance.

• ***Ho diritto a posti riservati presso i parcheggi in aeroporto?***

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 ticket, 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 biglietto verrà programmato per l'uscita senza alcun pagamento.

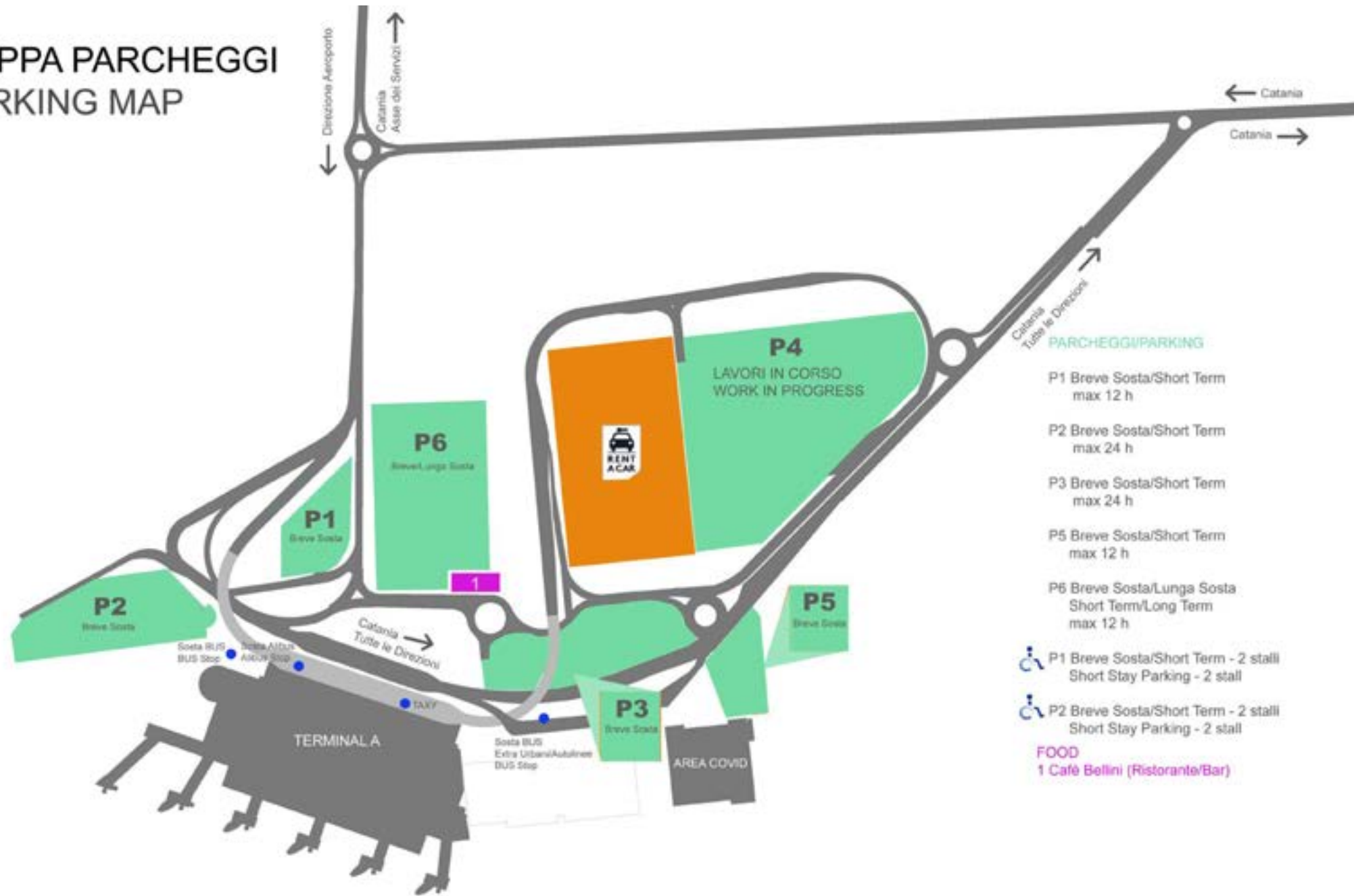
• ***Am I entitled to reserved parking at the Airport?***

There are many reserved spaces for the disabled in our car parks that you can use.

When you arrive at the Airport, you will enter the car park, take a ticket/chip coin and leave the car in one of the reserved spaces. Upon return from your trip, you will show your disability card/badge together with the ticket/chip coin at the manned cash desk. If the disability documentation is valid, then your ticket/chip coin will be programmed for exit free of charge.



# MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP



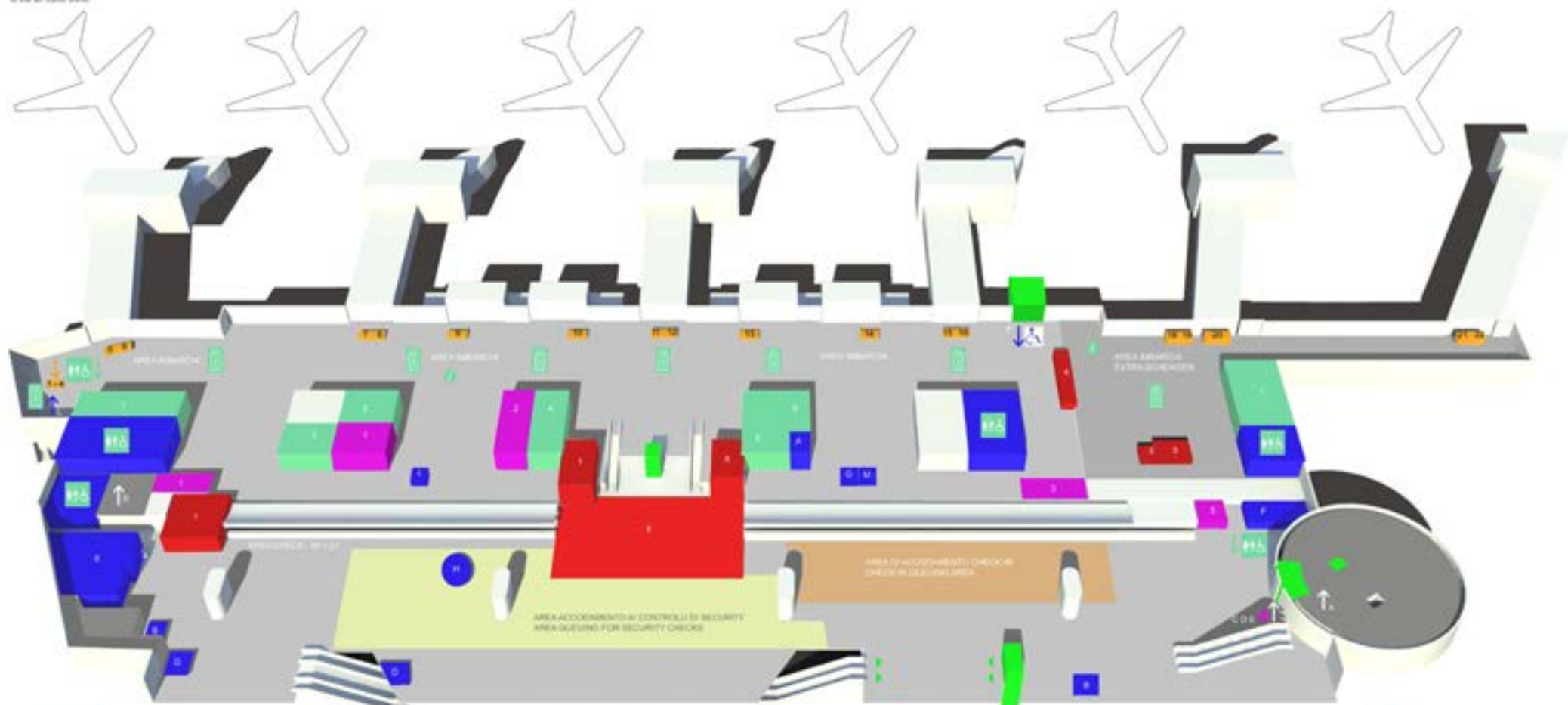


# MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



# PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR

DATA AGGIORNAMENTO: 31-01-2021  
 Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni servizi potrebbe variare nel corso del 2021. In base alle misure straordinarie adottate per fronteggiare la pandemia di COVID-19 l'apertura e la chiusura degli esercizi commerciali e dei servizi potrebbe variare in base all'andamento del traffico aereo.  
 Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shops and outlets may change during 2021. Based on the extraordinary measures adopted for addressing the COVID-19 pandemic, opening and closing of businesses and services may vary by time to the air traffic level.



- SHOPPING**
- 1 Duty Free
  - 2 Camionella
  - 3 Edicola/Libreria
  - 4 Duty Free
  - 5 Duty Free
  - 6 Duty Free

- FOOD**
- 1 Sciolli's Bar
  - 2 I Dolci di Nonna Vincenza
  - 3 Bricole
  - 4 MC Donald's
  - 5 Cafe's

- SERVICE**
- A Biancomat
  - B Secure Bag (Aerogel Wigie/Baggage Wrapping)
  - D Biglietteria Voli/Fligh Tickets
  - E Lounge VIP Alitalia
  - F Imbarco Diversamente Abili  
Boarding for Disabled Travellers
  - G Ufficio Cambio/Foreign Exchange
  - H Self check-in Alitalia
  - I Lista di Attesa/Stand-by
  - L SAC VIP Lounge
  - M Tax Free

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

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

**ASCENSORI**  
Lifts

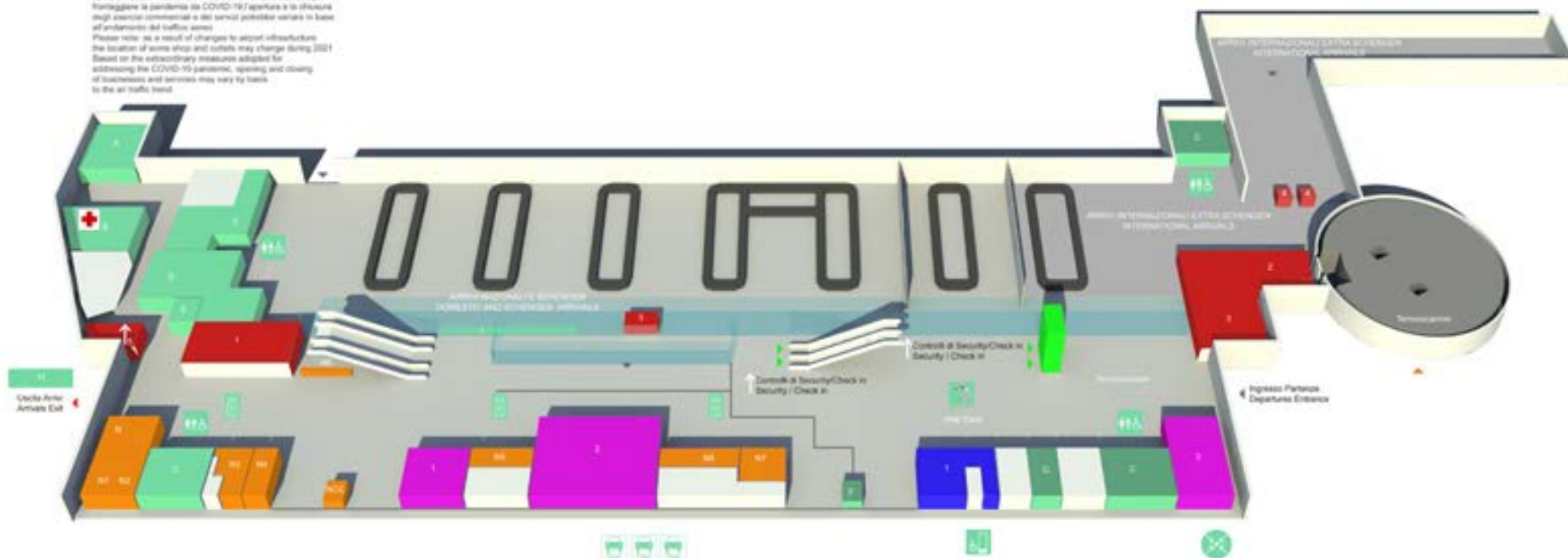
- 1-22** Gates
- Totem Informazioni Information
- WC
- Toilets
- Punti di Ricarica Charging Points

# MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



# PIANO ARRIVI ARRIVALS FLOOR

**DATI AGGIORNATI AL 31-01-2021**  
 Si informo che a causa di modifiche strutturali, l'ubicazione di alcuni servizi potrebbe variare nel corso del 2021. In base alle misure straordinarie adottate per fronteggiare la pandemia da COVID-19 l'apertura o la chiusura degli esercizi commerciali e dei servizi potrebbe variare in base all'andamento del traffico aereo.  
 Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shops and outlets may change during 2021. Based on the extraordinary measures adopted for addressing the COVID-19 pandemic, opening and closing of businesses and services may vary by basis to the air traffic level.



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

- FOOD**
- 1 Salsa (Bar)
  - 2 Salsiccia (Bar)
  - 3 Salsiccia (Bar)

- SERVICE**
- A Cappella / Chapel
  - B Farmacia Emergenza / First Aid
  - C Tasse / Taxes
  - D Lost and Found
  - E Info Point Catania / Catania
  - F Info Point Catania / Catania
  - G Ufficio Cambio / Foreign Exchange
  - H Segreteria Bus / Bus Company
  - I Pk Top Carri / Trolley Pick Up

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

- SHOPPING**
- 1 Libreria/Edicola, Multimedia, Giochi/Letterie / Books & News/Stationery

- TRANSFER**
- M Noleggio Auto / Car Rental
  - N Holiday Car Rental
  - N1 Noleggio Auto / Car Rental
  - N2 Noleggio Auto / Car Rental
  - N3 Noleggio Auto / Car Rental
  - N4 Noleggio Auto / Car Rental
  - N5 Noleggio Auto / Car Rental
  - N6 Noleggio Auto / Car Rental
  - N7 Noleggio Auto / Car Rental

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



## Principali Destinazioni / Main Destinations

MAPPA TERMINAL C  
TERMINAL C MAP



TEMPORANEAMENTE CHIUSO  
TEMPORARILY CLOSED  
COVID AREA



▲ Ingresso/Entrance  
▼ Uscita/Exit

ROMA FIUMICINO
MILANO MALPENSA
MILANO LINATE
VENEZIA
TORINO
BOLOGNA
VERONA
BERGAMO
NAPOLI
PISA
MALTA
AMSTERDAM
GENOVA
FRANCOFORTE
PARIGI CDG
FIRENZE
LONDON GATWICK
ANCONA
BRUXELLES
BASILEA
DUESSELDORF
TREVISO
STOCCARDA
BUCHAREST
ZURIGO
GINEVRA
KATOWICE
BERLINO
MONACO
VIENNA
CAGLIARI

BERLINO TEGEL
LAMPEDUSA
TRIESTE
BUDAPEST
PARIGI ORLY
LUTON
CRACOVIA
VARSAVIA
LONDRA
BARCELLONA
PERUGIA
BARI
EINDHOVEN
MANCHESTER
PESCARA
ISTANBUL
CASABLANCA
MARSIGLIA
KOELN/BONN
MADRID



JP - Adria Airways	<a href="http://www.adria.si/en">www.adria.si/en</a>	+386 1 369 1010
P2 - Aerocondor	<a href="http://www.aerocondor.com.pe">www.aerocondor.com.pe</a>	+51 1 614 6000
SU - Aeroflot	<a href="http://www.aeroflot.ru/cms/it">www.aeroflot.ru/cms/it</a>	800 905668
AP - Albastar	<a href="http://www.albatar.es">www.albatar.es</a>	+39 095 11503
BT - Air Baltic	<a href="http://www.airbaltic.com">www.airbaltic.com</a>	+371 67006006
AB - Air Berlin	<a href="http://www.airberlin.com">www.airberlin.com</a>	199 400 737
XK - Air Corsica	<a href="http://www.aircorsica.com">www.aircorsica.com</a>	+33 (0)495209520
EN - Air Dolomiti	<a href="http://www.airdolomiti.it">www.airdolomiti.it</a>	+39 045 2886140
AF - Air France	<a href="http://www.airfrance.it">www.airfrance.it</a>	892 057
Air Horizont	<a href="http://www.airhorizont.com">www.airhorizont.com</a>	+0800 7659898
I9 - Air Italy	<a href="http://www.meridiana.it">www.meridiana.it</a>	892 928
EI - Air Lingus	<a href="http://www.aerlingus.com">www.aerlingus.com</a>	02 43458326
KM - Air Malta	<a href="http://www.airmalta.com">www.airmalta.com</a>	199 259103
AP - Albastar	<a href="http://www.albatar.es">www.albatar.es</a>	
ED - Airblue	<a href="http://www.airblue.com">www.airblue.com</a>	+92 51111247258
AZ - Alitalia	<a href="http://www.alitalia.com">www.alitalia.com</a>	89 2010
IZ - Arkia Israeli Airlines	<a href="http://www.arkia.com">www.arkia.com</a>	
OS - Austrian Airlines	<a href="http://www.austrian.com">www.austrian.com</a>	02 89634296
BV - Blu Express	<a href="http://www.blu-express.com">www.blu-express.com</a>	06 98956666
OB - Blue Air	<a href="http://www.blueairweb.com">www.blueairweb.com</a>	06 48771355
BA - British Airways	<a href="http://www.britishairways.com">www.britishairways.com</a>	02 69633602
SN - Brussels Airline	<a href="http://www.brusselsairlines.com">www.brusselsairlines.com</a>	899 800 903
QI - Cimber Air	<a href="http://www.cimber.dk">www.cimber.dk</a>	45 70 10 20 00
OU - Croatia Airlines	<a href="http://www.croatiaairlines.com">www.croatiaairlines.com</a>	385 1 6676555
EY - Etihad Airways	<a href="http://www.etihadregional.com">www.etihadregional.com</a>	06 89970422
U2 - EasyJet	<a href="http://www.easyjet.com">www.easyjet.com</a>	199 201840 899 234 589
WK - Edelweiss	<a href="http://www.edelweissair.ch">www.edelweissair.ch</a>	+41 445644700
MS - Egypt air	<a href="http://www.egyptair.com">www.egyptair.com</a>	06 4871429
5O - Europe Airpost	<a href="http://www.europeairpost.com">www.europeairpost.com</a>	n/d
AY - Finn Air	<a href="http://www.finnair.com">www.finnair.com</a>	199 400099

HG - Fly Niki	<a href="http://www.flyniki.com">www.flyniki.com</a>	n/d
4U - GermanWings	<a href="http://www.germanwings.com">www.germanwings.com</a>	199 257 013
4R - Hamburg International	<a href="http://www.hamburgairways.com">www.hamburgairways.com</a>	+49 0 40 500 501 - 0
2L - Helvetic	<a href="http://www.helvetic.com">www.helvetic.com</a>	+41 44 270 85 00
HC - Holidays Czech Airlines	<a href="http://www.csa.cz">www.csa.cz</a>	+420 220 111 111
TB - Jetairfly	<a href="http://www.jetairfly.com">www.jetairfly.com</a>	+32 70220000
KL - KLM	<a href="http://www.klm.com">www.klm.com</a>	892057
LM - Linvingston	<a href="http://www.lauda.it">www.lauda.it</a>	0331 267321
LH - Lufthansa	<a href="http://www.lufthansa.com">www.lufthansa.com</a>	199 400044
LG - Luxair	<a href="http://www.luxair.it">www.luxair.it</a>	+352 2456 4242
TF - Malmo Aviation	<a href="http://www.malmoaviation.se">www.malmoaviation.se</a>	+46 77133 00 10
IG - AIR Italy	<a href="http://www.airitaly.com">www.airitaly.com</a>	892 928 + 39 0769 52682
M4 - Mistral Air	<a href="http://www.mistralair.it">www.mistralair.it</a>	06 96663333
NO - Neos	<a href="http://www.neosair.it">www.neosair.it</a>	0331 232833
DY - Norwegian	<a href="http://www.norwegian.com">www.norwegian.com</a>	+47 2149 00 15
8Q - Onur Air Tasimacilik	<a href="http://www.onurair.com">www.onurair.com</a>	+90 212 468 66 87
PC - Pegasus Airlines	<a href="http://www.flypgs.com">www.flypgs.com</a>	199 206 333
FR - Ryanair	<a href="http://www.ryanair.com">www.ryanair.com</a>	800 582717
KY - SkyBridge	<a href="http://www.skybridgeairops.com">www.skybridgeairops.com</a>	199 100889
SX - Skywork	<a href="http://www.flyskywork.com">www.flyskywork.com</a>	199 201903
LX - Swiss	<a href="http://www.swiss.com">www.swiss.com</a>	848 868 120
TP - Tap Portugal	<a href="http://www.flytap.com">www.flytap.com</a>	02 696 823 34
BY - Thomsonfly	<a href="http://flights.thomson.co.uk">flights.thomson.co.uk</a>	+44 0203 451 2688
HV - Transavia Airlines	<a href="http://www.transavia.com">www.transavia.com</a>	899 009901
QS - Travel Service	<a href="http://www.travelservice.aero">www.travelservice.aero</a>	+420 220 116 686
X3 - TUI Fly	<a href="http://www.tuifly.com">www.tuifly.com</a>	899 032031
UG - Tunisair Express	<a href="http://www.tunisairexpress.com.tn">www.tunisairexpress.com.tn</a>	+216 70 838 111
NN - Vim Airlines	<a href="http://www.vim-avia.com/en">www.vim-avia.com/en</a>	+7 499 2710333
V7 - Volotea	<a href="http://www.volotea.com">www.volotea.com</a>	199 206 308 895 8954404
VY - Vueling	<a href="http://www.vueling.com">www.vueling.com</a>	895 895 33 33

W6 - WIZZ Air	<a href="http://wizzair.com">wizzair.com</a>	895 895 3322
SE - XL Airways	<a href="http://www.xl.com">www.xl.com</a>	+33 892 692 123
TK - Turkish Airlines	<a href="http://www.turkishairlines.com">www.turkishairlines.com</a>	800 599 111 +39 095 7232928
TL - Delta Airlines	<a href="http://it.delta.com">it.delta.com</a>	
V3 - Carpatair	<a href="http://www.carpatair.com">www.carpatair.com</a>	
T3 - Eastern Airways	<a href="http://www.easternairways.com">www.easternairways.com</a>	
DS - EasyJet Switzerland	<a href="http://www.easyjet.com">www.easyjet.com</a>	
WK - Edelweiss Air	<a href="http://www.edelweissair.ch">www.edelweissair.ch</a>	
E4 - Enter Air	<a href="http://www.enterair.pl">www.enterair.pl</a>	+48 22 3551570
YM - Montenegro Airlines	<a href="http://montenegroairlines.com">montenegroairlines.com</a>	
IB - Iberia	<a href="http://www.iberia.com">www.iberia.com</a>	
DY - Norwegian	<a href="http://www.norwegian.com">www.norwegian.com</a>	
D8 - Norwegian	<a href="http://www.norwegian.com">www.norwegian.com</a>	
A3 - Aegean	<a href="http://www.aegeanair.com">www.aegeanair.com</a>	(+39) 069 7150532-33
EW - Eurowings	<a href="http://www.eurowings.com">www.eurowings.com</a>	199257013
3V - TNT		
S7 - S7 Airlines	<a href="http://www.s7.ru">www.s7.ru</a>	callcenter@s7.ru
DX - DAT	<a href="http://www.flydat.it">www.flydat.it</a>	
TO - Transavia France	<a href="http://www.transavia.com/it-IT/home">www.transavia.com/it-IT/home</a>	899 018874
QR - Qatar Airways	<a href="http://www.qatarairways.com/it-it/homepage.html">www.qatarairways.com/it-it/homepage.html</a>	
IZ - Arkia Israeli Airlines	<a href="http://www.arkia.com">www.arkia.com</a>	
H6 - Bulgarian Air Charter Ltd	<a href="http://www.bgaircharter.com/it/home-6">www.bgaircharter.com/it/home-6</a>	
FB - Bulgaria Air JSC	<a href="http://www.air.bg/en">www.air.bg/en</a>	
DL - Delta Air Lines, Inc.	<a href="http://it.delta.com/eu/it">it.delta.com/eu/it</a>	
FZ - flydubai	<a href="http://www.flydubai.com/en">www.flydubai.com/en</a>	
EY - Etihad Airways	<a href="http://www.etihad.com/i">www.etihad.com/i</a>	









**Suggerimenti • Segnalazioni • Reclami**  
*Suggestions – Recommendations – Claims*  
 customercare@aeroporto.catania.it – tel./fax 095 7239816



**Spett.le SAC S.P.A.**  
**SOCIETA' AEROPORTO CATANIA**  
 95121 – FONTANAROSSA CATANIA  
 Ufficio Customer Service  
 info@aeroporto.catania.it  
 customercare@aeroporto.catania.it

Tema del reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento  
*Subject of complaint, suggestion, notification or appreciation:*

Cognome e Nome/*Surname and Name*

Indirizzo/*Address* CAP/*Postal code*

Città/*City* Paese/*Country*

e-mail

Tel./*Phone* Data/*Date*

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

DESCRIZIONE/*DESCRIPTION*

Data/*Date* FIRMA/*SIGNATURE*

**Oggetto: richiesta attestazione/Subject: flight attestation**

Il sottoscritto/I, *the undersigned*

prenotato/accettato/imbarcato sul volo/*booked/checked-in/boarded on flight*

del giorno/on (*date*)

della Compagnia aerea/*with Airline*

con destinazione/provenienza - *going to/coming from*

richiede l'attestazione per: *am requesting attestation for:*

RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)/*FLIGHT DELAY (ACTUAL TIME)*

CANCELLAZIONE DEL VOLO/*CANCELLED FLIGHT*

E-mail

Tel. Fax

Indirizzo/*Address*

Motivazione/*Justification*

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

*NB: attestations will not be issued for delays under 2 hours, unless duly motivated.*

*A copy of the flight ticket must be attached to the request.*

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 segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.  
**Note on the handling of personal data in accordance with Legislative Decree 30/06/2003 No. 196**  
 In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003, on the subject of data protection (GDPR), by signing you authorise SAC S.p.A. to process the requested personal data solely for the purpose of responding to your request within 30 days of receiving it.

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.  
**Note on the handling of personal data in accordance with Legislative Decree 30/06/2003 No. 196**  
 In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003, on the subject of data protection (GDPR), by signing you authorise SAC S.p.A. to process the requested personal data solely for the purpose of responding to your request within 30 days of receiving it.



