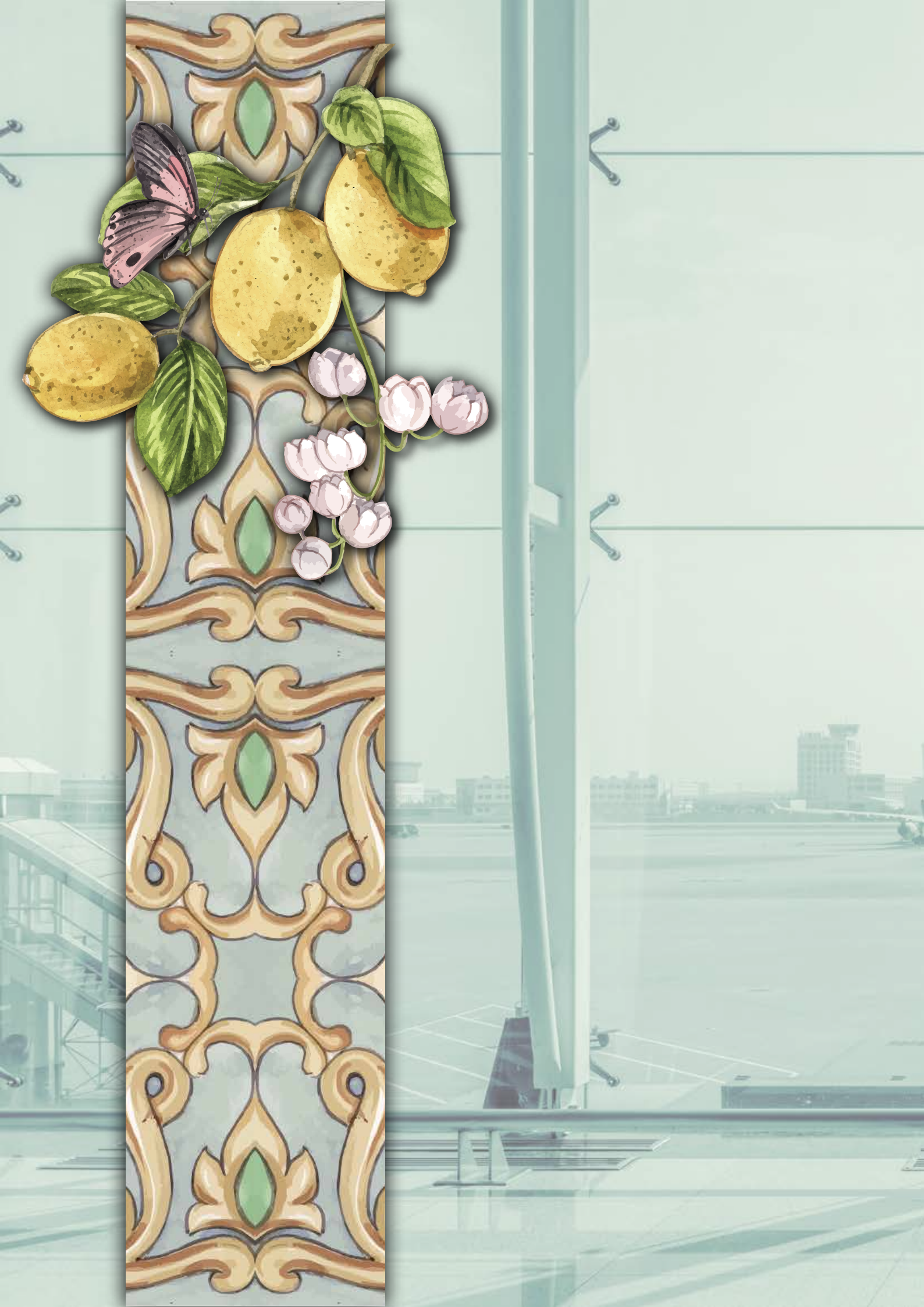
Carta e Guida ai Servizi 2023

Charter and Guide to Services 2023

SAC

aeroporto
di catania



INDICE

SEZIONE I – SOCIETA' DI GESTIONE

4 Presentazione
8 L'Ambiente
12 La sicurezza sul lavoro
14 L'Energia
16 Traffico e destinazioni – 2023
20 La Qualità
22 Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

SEZIONE II

30 Indicatori
38 Indicatori Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI

46 Assistenza clienti
64 Info e contatti

TABLE OF CONTENTS

SECTION I – MANAGING COMPANY

4 *Presentation*
8 *Environment*
12 *Safety at work*
14 *Energy*
16 *Traffic and Destinations – 2023*
20 *Quality*
22 *Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)*

SECTION II

30 *Indicators*
38 *Indicators Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)*

SECTION III – COMPLAINTS

46 *Customer Service*
64 *Information and Contacts*

Presentazione

Con la Carta dei Servizi 2023 dell'Aeroporto di Catania Fontanarossa, la SAC Gestore degli Aeroporti di Catania e Comiso, inaugura l'inizio di un nuovo periodo societario, in seguito al proficuo progetto di fusione per incorporazione della Soaco, integrando un partner complementare e garantendo finalmente la nascita di quella Hub del Mediterraneo che rappresenta una base determinante per tutto il Sud est.
Gli Aeroporti di Catania e Comiso, con un'unica governance, realizzano pertanto un'unica mission, condividendo la stessa vision strategica: realizzare una rete e un sistema aeroporto che li renda tra le prime infrastrutture nazionali, grazie anche ai significativi investimenti e interventi previsti nel Master Plan 2030.
Alla Sac, Gestore aeroportuale, è demandato il compito di amministrare, gestire e supervisionare le infrastrutture aeroportuali, di coordinare e controllare le attività degli operatori privati presenti in aeroporto (art. 705 del Codice della Navigazione Aerea) sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC.
La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno concreto che il Gestore assume nei confronti dei clienti interni ed esterni, dei fornitori e degli stakeholder al fine di mantenere ed elevare gli standard di qualità determinanti per definire l'esperienza di viaggio e di soggiorno presso l'Aeroporto, aumentando, anno dopo anno, i risultati nell'ottica del miglioramento continuo.
Nella **Sezione I**, sarà esposta la presentazione societaria e le attività dei Servizi afferenti al sistema di Gestione integrato: Qualità certificata UNI EN ISO 9001:2015, Ambiente certificato UNI EN ISO 14001:2015, Sicurezza Lavoro certificata UNI ISO 45001:2018, Energia certificata UNI EN ISO 50001:2018 e Sicurezza dei dati informatici certificata UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2013 nel settore IAF 31, 35 presenti su Catania, mentre, al momento i sistemi presenti sullo scalo di Comiso sono Qualità, Ambiente e Sicurezza Lavoro cer-

tificati dalle norme UNI EN ISO corrispondenti.
La **Sezione II**, che esplicita gli indicatori e le perfomances di Scalo, presenterà, i dati relativi ai risultati raggiunti nel corso del 2022 e i risultati che il Gestore auspica di raggiungere durante il 2023 in considerazione degli interventi, delle azioni e delle politiche adottate.
Infine, la **Sezione III** riguardante la modalità di gestione dei reclami e le eventuali procedure per il risarcimento ed il rimborso nonché le informazioni utili dirette alla clientela.
L'Aeroporto di Catania ha confermato nel corso del 2022 la forte resilienza del traffico dei Passeggeri e il proprio ruolo di Scalo elettivo, scelto dai Passeggeri di ben sette delle nove province siciliane. Lo Scalo catanese ha acquisito nuove compagnie, come la Jet2.com, che ha effettuato tre destinazioni dal mercato UK (Londra Stansted, Manchester e Bradford-Leeds). Si è assistito, al contempo, alla ripresa del traffico verso la penisola arabica con l'introduzione del volo per Abu Dhabi da parte della compagnia aerea Wizzair e della tratta per Dubai operata da Fly Dubai.

Il 2022 si è concluso con un risultato particolarmente brillante, raggiungendo 10.099.441 passeggeri e 72.505 movimenti riportando la situazione del mercato aereo sostanzialmente ai numeri registrati prima dello scoppio della pandemia.
Nel 2023, in considerazione degli operativi previsti dalle Compagnie Aeree sullo Scalo catanese e alla tendenza di piena ripresa del traffico a livello nazionale e internazionale, si ritiene che la crescita possa raggiungere livelli rilevanti, nella misura del 3,5% per movimenti e passeggeri.
Per la SAC, inizia, dunque, una nuova sfida imprenditoriale che riproduce un esempio virtuoso di crescita e di promozione e valorizzazione del nostro territorio e delle sue eccellenze, alla stregua delle grandi metropoli nazionali e internazionali.

Presentation

With the Charter of Services 2023, the Airport of Catania Company (SAC), which manages the Airports of Catania and Comiso, inaugurates the beginning of a new corporate period. This follows the fruitful merger plan with the incorporation of Soaco, which allowed to integrate a complementary partner and finally guaranteed the birth of that Mediterranean Hub that represents a crucial basis for the whole South-East.

Therefore, the Airports of Catania and Comiso have one single governance, carry out the same mission and share the same vision: to create an airport network and system that make them among the first national infrastructures, also thanks to the significant investments and interventions that are part of Master Plan 2030.

With the Charter of Services 2023, the Airport of Catania Company (SAC), which manages the Airports of Catania and Comiso, presents – for the first time together – the airport structures of Catania and Comiso, customer information services, airport services times and the quality standards that are offered. SAC, the Airports' Manager, is delegated the task of administering, managing and supervising the airport infrastructures, as well as coordinating and controlling the activities of the private operators at the airport (art. 705 of the Air Navigation Code) under the control and supervision of the Italian Civil Aviation Authority (ENAC).

*Therefore, the Charter of Services will have a common part consisting of **Section I**, relating to the corporate presentation and the activities of the Services pertaining to the integrated management system: UNI EN ISO 9001:2015 certified quality, UNI EN ISO 14001:2015 certified environment, UNI ISO 45001:2018 certified safety at work, UNI EN ISO 50001:2018 certified energy and UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2013 certified IT data security in the IAF 31, 35 sector present in Catania, while, at the moment, the systems on the airport of Comiso are Quality, Environment and Safety at Work, certified by*

the respective UNI EN ISO standards.
***Section II**, which explains the indicators and airport performances, will separately present the data relating to the results achieved in 2022 and the overall results that the Manager hopes to achieve in 2023, in consideration of the interventions, actions and policies adopted.*
*Finally, **Section III** l concerning the methods of handling complaints and any procedures for compensation and reimbursement.*

In 2022, the Airport of Catania confirmed the strong resilience of passenger traffic and its role as a preferred airport, chosen by passengers from seven out of the nine Sicilian provinces.
The Airport of Catania acquired new airlines, such as Jet2.com, which has served three destinations from the UK market (London Stansted, Manchester and Bradford-Leeds).
At the same time, there was a resumption of the traffic to the Arabian Peninsula through the introduction of flights to Abu Dhabi, by the Wizz Air airline, and the route to Dubai, operated by Fly Dubai.
2022 ended with particularly excellent results, reaching 10,099,441 passengers and 72,505 movements, bringing the air market situation substantially back to the numbers recorded before the outbreak of the pandemic.
In consideration of the operations envisaged by the airlines at the Airport of Catania and the trend towards a full recovery of the traffic at national and international levels, it is believed that growth can reach significant levels in 2023, to the extent of 3.5% for movements and passengers.
Therefore, a new entrepreneurial challenge begins for SAC; this challenge is a virtuous example of growth as well as promotion and enhancement of this Sicilian area and its excellence, on a par with the great national and international metropolises.

L'ambiente

Un Aeroporto sostenibile

L'aeroporto di Catania, nell'ultimo decennio, ha visto crescere sensibilmente il proprio traffico sia in volume di passeggeri, sia di movimenti, cresciuti a un tasso costante e sostenuto.
Attualmente l'aeroporto Fontanarossa è tra i primi in Italia con un trend in continua crescita.
Nello scenario attuale, la posizione centrale della Sicilia rispetto all'area Mediterranea rappresenta una grande potenzialità in termini strategici per collocare la Regione come piattaforma intermodale nel punto di intersezione delle rotte commerciali del Mediterraneo.
Nell'ultimo decennio, si è verificato un significativo cambiamento del contesto che ha interessato l'intera industria aeronautica; parallelamente, l'evoluzione tecnologica e operativa dei processi aeroportuali ha consentito un più efficiente utilizzo delle infrastrutture esistenti, confermato dalla profonda rivisitazione degli standards di pianificazione e progettazione di riferimento da parte di IATA, principale riferimento normativo per la progettazione aeroportuale.
Tali cambiamenti di contesto non hanno, tuttavia, interessato i soli aspetti trasportistici, quanto soprattutto quelli concernenti la sostenibilità.
Lo sviluppo di un aeroporto pienamente sostenibile è la principale priorità strategica di SAC, attenzione, questa, che in modo crescente è testimoniata dagli obiettivi prefissati e i risultati ottenuti negli ultimi anni.
Negli ultimi anni, infatti, la SAC si è impegnata nel salvaguardare l'ambiente e nel migliorare le prestazioni nel tempo, ad esempio attraverso l'implementazione di un SGA (sistema di gestione ambientale) che nel 2013 ha consentito l'ottenimento, con il coinvolgimento di tutti gli attori sensibili, della Certificazione Integrata di Qualità Ambientale.
Le azioni già attuate dalla Società di gestione sono:

- la Diagnosi Energetica, che prevede il censimento energetico degli edifici presenti

- l'implementazione del livello 1 "Mapping" (Airport Carbon Accreditation)
- l'implementazione dello standard ISO 14064-1 per la quantificazione delle emissioni GHG
- l'implementazione del livello 2 "Reduction" (Airport Carbon Accreditation)

Tale attenzione verso i temi della sostenibilità ambientale è all'origine dell'approccio assunto dalla SAC alla base della redazione del Masterplan 2030, includendo in questo importante strumento gli obiettivi e le azioni rivolte alla realizzazione di un aeroporto sostenibile.
Tale prospettiva, che configura il valore aggiunto del MP2030, ha condotto ad armonizzarne gli obiettivi perseguibili con lo sviluppo infrastrutturale con quelli che sposano le politiche ambientali poste in essere dalla Società di gestione verso il raggiungimento di un aeroporto sostenibile.
I principali obiettivi che in tal senso sono stati veicolati all'interno del MP2030 e che ne rappresentano gli aspetti qualificanti sono i seguenti:

- Realizzare infrastrutture organicamente sostenibili
- Raggiungere la decarbonizzazione dello scalo
- Minimizzare il consumo di suolo
- Utilizzo di energia da fonti rinnovabili
- Risparmio energetico ottenuto dall'utilizzo di tecnologie costruttive all'avanguardia
- Risparmio della risorsa acqua mediante il completo recupero delle acque piovane e reflue per limitare al minimo l'approvvigionamento dalla rete acquedotto.

Environment

A sustainable Airport

In the last decade, the Airport of Catania has seen its traffic grow significantly in terms of passenger volume and movements, both growing at a constant and sustained rate.
The Fontanarossa Airport is currently one of the first airports with a constantly growing trend in Italy.
In the current scenario, Sicily's central position with respect to the Mediterranean area represents a great potential – in strategic terms – to place the Region as an intermodal platform at the intersection of the Mediterranean commercial routes.
In the last decade, there has been a significant change in context that has affected the entire aeronautical industry. In parallel, the technological and operational evolution of airport processes has allowed a more efficient use of existing infrastructures, confirmed by the fact that IATA – the main regulatory reference for airport planning – has profoundly reviewed the scheduling and planning reference standards.
However, these changes in context have affected not only the transport aspects, but especially those concerning sustainability.
The development of a fully sustainable airport is SAC's main strategic priority. This attention is increasingly demonstrated by the objectives set and the results obtained in recent years.
Indeed, in recent years, SAC has been committed to safeguarding the environment and improving performance over time, for example through the implementation of an Environmental Management System (EMS) that made it possible to obtain – in 2013 and with the involvement of all sensitive actors – the Integrated Certification of Environmental Quality.
The actions that have already been implemented by the Managing Company are:

- *The Energy Audit, that involves the energy inventory of the buildings that are present*
- *The implementation of the 'Mapping' level 1 (Airport Carbon Accreditation)*
- *The implementation of the ISO 14064-1 standard for the quantification of GHG emissions*
- *The implementation of the 'Reduction' level 2 (Airport Carbon Accreditation)*

This attention to the issues of environmental sustainability is at the root of the approach adopted by SAC for writing Masterplan 2030. It is an important instrument, which includes the objectives and actions aimed at the creation of a sustainable airport.

This perspective, that represents the added value of MP2030, has led to a harmonisation of the objectives that can be pursued with the infrastructure development and those that follow the environmental policies developed by the Managing Company to achieve a sustainable Airport.

The main objectives that have been accordingly conveyed in MP2030 and that represent its key aspects are the following:

- *Create organically sustainable infrastructures*
- *Achieve the decarbonisation of the airport*
- *Minimise soil consumption*
- *Use of energy from renewable sources*
- *Energy savings obtained through the use of cutting-edge construction technologies*
- *Saving the water resource through the complete recovery of rainwater and waste water to minimise the supply from the aqueduct network.*

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 UNI EN ISO 45001:2018.
La certificazione, acquisita nel 2014, è stata rinnovata nell'anno 2022 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 e, 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 e anche attraverso le segnalazioni provenienti dagli stessi lavoratori, ciò al fine di garantire maggiore sviluppo e coinvolgimento della realtà aeroportuale.
Nel corso dell'anno 2022 il Servizio Prevenzione ha mantenuto la maggior parte delle misure di protezione necessarie per il contenimento del COVID-19, nonostante l'allentamento delle stesse, stabilito dalle nuove disposizioni Ministeriali.
È stata consentita la riapertura degli ingressi e, nonostante il non obbligo all'utilizzo delle mascherine, i DPI sono stati forniti al personale che ne ha fatto richiesta e alle categorie "fragili".
Per l'Aeroporto di Catania Fontanarossa, allo scopo di aumentare gli standard di sicurezza e prevenzione lavoro, sono stati installati n. 5 defibrillatori, posizionati come segue:

n. 1 al Terminal "C", all'interno della sala imbarchi Air Side;
n. 2 defibrillatori terminal Centrale con la seguente dislocazione, Area Partenze Air side e area Arrivi Land side;
n. 1 sala COE (area sesto Piano Torre Uffici)
n. 1 Uffici amministrativi SAC.

Nel corso del mese di gennaio 2023, il numero dei defibrillatori sarà incrementato ulteriormente e verrà comunicata la loro dislocazione.
È stata incrementata la segnaletica di sicurezza e di segnalazione.
Sono state aumentate e segnalate le uscite di sicurezza nell'area Varchi Controlli Centrali, al fine di potere consentire, in caso di emergenza, il deflusso dell'utenza sia dalle aperture laterali, già esistenti, che dalla parte centrale precedentemente fissa.

Safety at Work

SAC Spa has implemented the Health and Safety of Workers Policy through the UNI EN ISO 45001:2018 Safety Management System.
The certification was obtained in 2014 and renewed in 2022, maintaining the standards already achieved and implementing an improvement policy.
This Management System guarantees the highest levels of safety in all airport processes, reducing accidental events in order to safeguard the health and safety of passengers and all airport users.
SAC takes care of the entire activity linked to the aspects relating to safety and health in the workplace as well as the workers' training on safety and health; it also comprehensively guarantees the correct maintenance and application of the Management System.
SAC guarantees information on the choices made to protect workers' health by actively participating also with the relevant bodies.
The Prevention Service periodically verifies the problems identified – also through the reports from the workers themselves – in order to ensure greater development and involvement of the airport reality.
During the year 2022, the Prevention Service maintained most of the protective measures necessary for the containment of COVID-19, despite their easing established by the new ministerial provisions.
The reopening of the entrances was allowed and, despite the non-obligation to use masks, PPE was provided to the staff who requested it and to the 'vulnerable' groups.
No. 5 defibrillators were installed, positioned as follows:

- *no. 1 in Terminal 'C', inside the Air Side boarding area;*
- *no. 2 defibrillators in the central Terminal, in the Air Side Departures Area and in the Land Side Arrivals Area;*
- *no. 1 in the Operations Centre for Emergencies (COE) room (sixth floor area of the Office Tower);*
- *no. 1 in SAC administrative offices.*

During the month of January 2023, the number of defibrillators will be further increased, and their location will be communicated.
Safety and signalling signs have been increased.
The emergency exits in the Central Control Gates area have been increased and signalled, to allow – in case of emergency – the outflow of users from both the already existing side openings and the central part, that used to be fixed.

L'Energia

La Sac ha alcune prioritarie linee di intervento che pongono, 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.

Le linee di intervento relative all'anno 2022 sono per l'Aeroporto di Catania Fontanarossa:
- Installazione Slow motion su impianti elevatori scale mobili FW48 e FW49.
- Installazione dei multimetri sui circuiti elettrici degli impianti energivori aeroportuali (macchine commerciali).
- Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led negli uffici amministrativi.
- Progetto definitivo, verifica e approvazione Enac per impianto fotovoltaico.
- Progetto definitivo della nuova isola ecologica, il progetto prevede un impianto fotovoltaico.
- Progetto esecutivo per la ristrutturazione della Caserma dei Vigili del Fuoco, è previsto nel progetto l'impianto fotovoltaico e pannelli acqua sanitaria (acqua sanitaria).
- Parziale riqualifica impianto di illuminazione dello Scalo Merci.
- Macchine ricambi d'aria negli uffici amministrativi Sac.

Le linee di intervento e le principali attività dell'anno 2023, per l'Aeroporto di Catania Fontanarossa, possono riassumersi nei seguenti punti:
1. Il mantenimento del Sistema per l'Energia della SAC, progettato in riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 50001:2011, è di fondamentale importanza per l'attività di controllo dell'energia per la gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.
2. Totale riqualifica impianto di illuminazione dello Scalo Merci.
3. Inizio dei lavori per la ristrutturazione della caserma dei vigili del fuoco (impianto fotovoltaico ed impianto solare).
4. Ammodernamento del sistema di funzionamento meccanico degli ascensori panoramici AW16 e AW17.
5. Realizzazione Diagnosi Energetica.
6. Sistema di monitoraggio: attraverso l'installazione di altri multimetri.
7. Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Terminal A).
8. Affidamento per l'appalto integrato per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico sul parcheggio P4.
9. Stazioni di ricariche elettriche parcheggi landside ed airside.
10. Barriere a lame d'aria nel Terminal C. Contribuiscono al miglioramento del confort climatico, contenendo le perdite di carichi termici e/o di raffreddamento dovute all'operatività dei luoghi sia dal lato landside che dal lato airside.
11. L'installazione della modalità di funzionamento "stop & go" delle scale mobili. L'utilizzo di questo sistema meccanico assicura l'avvio dolce del motore di trazione, migliorando l'esperienza dell'utilizzatore nella ripartenza della scala. Consente un risparmio energetico se paragonato ai meccanismi tradizionali e una minore usura dei componenti meccanici.
12. Rivestimento pellicole antisolari Terminal C. Consisterebbe nell'installazione di pellicole riflettenti sulla superficie esterna delle vetrate, che sono in grado di ridurre gli apporti solari. Le pellicole, nel periodo estivo, possono aiutare il carico di lavoro dei sistemi di raffreddamento e di risparmiare sui costi energetici.
13. Interventi di manutenzione impianti tecnologici (Torri Evaporative) a servizio del Terminal A.

Energy

SAC has some priority lines of action that have – among their main objectives – the following aim:

- *improving the **quality of the available data** and, consequently, the possibility of accurately identifying the main consumption centres and the respective inefficiencies.*

The lines of action relating to the year 2022 are:

- *Slow motion installation on FW48 and FW49 escalator lift systems.*
- *Installation of multimeters on the electrical circuits of the airport energy-intensive systems (commercial machines).*
- *Replacement of lighting fittings with LED technology in the administrative offices.*
- *Final design, verification and approval of the Italian Civil Aviation Authority (ENAC) for the photovoltaic system.*
- *Final design of the new waste separation area; the project will include a photovoltaic system.*
- *Executive project for the renovation of the Fire Station; the project will include the photovoltaic system and sanitary water panels (sanitary water).*
- *Partial upgrading of the lighting system of the cargo facilities.*
- *Air replacement systems in SAC administrative offices.*

The lines of action and the main activities for the year 2023 can be summarised as follows:

1. *The maintenance of the SAC Energy System, designed with reference to the UNI EN ISO 50001:2011 standard requirements, is profoundly important for the energy control activity aimed at the management and maintenance of the airport infrastructures and plants.*

2. *Complete upgrading of the lighting system of the cargo facilities.*

3. *Start of the works for the renovation of the fire station (photovoltaic system and solar plant).*

4. *Modernisation of the mechanical operation system of the AW16 and AW17 panoramic lifts.*

5. *Making the Energy Audit.*

6. *Monitoring system: through the installation of more multimeters.*

7. *Replacement of lighting fittings with LED technology in various areas of the Land Side area (Terminal A).*

8. *Award the integrated contract for the construction of the photovoltaic system on parking area P4.*

9. *EV charging stations in the Land Side and Air Side parking areas.*

10. *Air curtains in Terminal C. They contribute to the improvement of climatic comfort, by limiting the leaks of thermal and/or cooling loads due to the many operations in both the Land Side and the Air Side areas.*

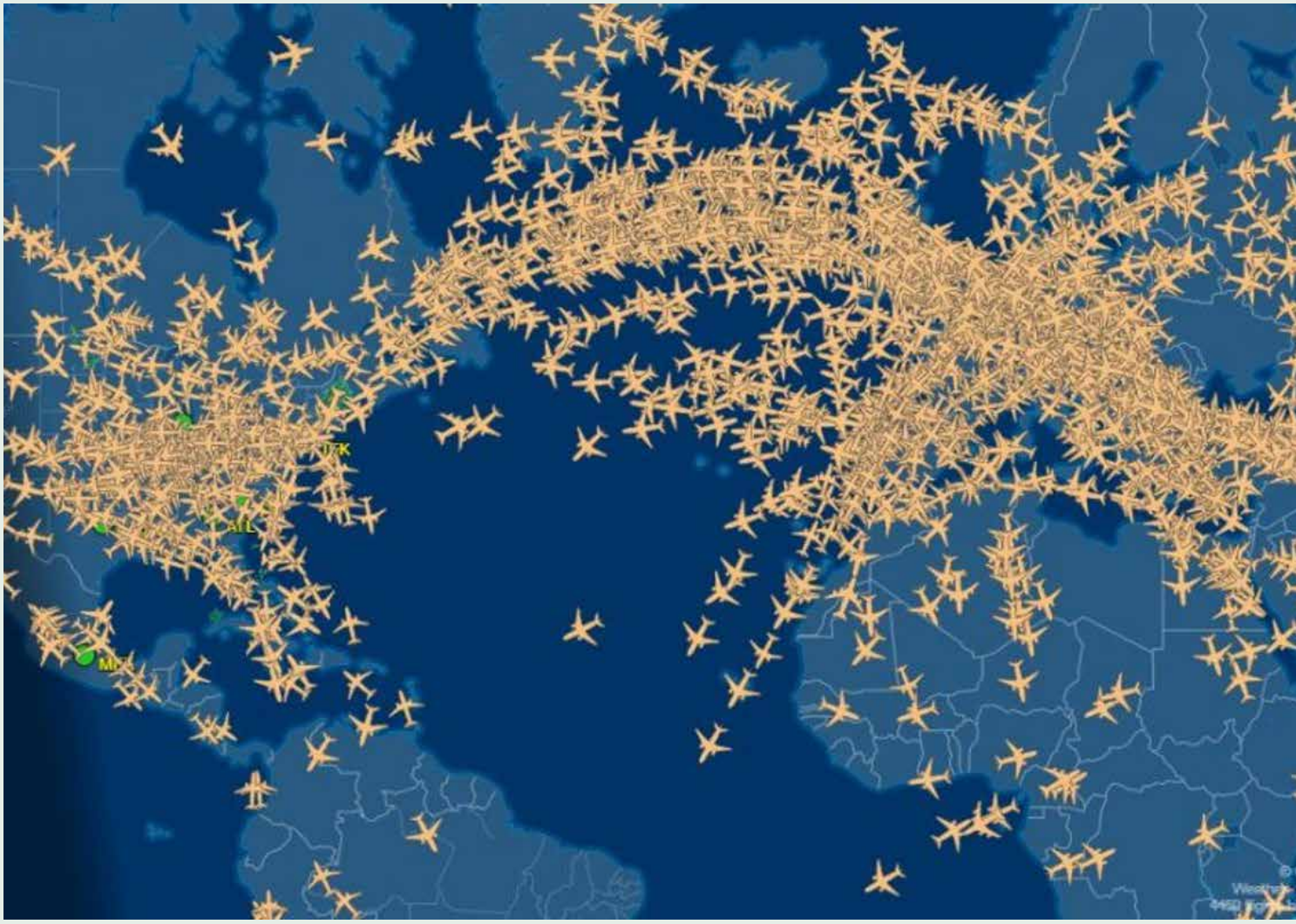
11. *The installation of the 'stop & go' operation of the escalators. The use of this mechanical system ensures a smooth start of the traction motor, improving the user experience when the escalator restarts. If compared to traditional mechanisms, this one allows energy savings and more limited wear of the mechanical components.*

12. *Coating Terminal C with anti-solar films. This would involve the installation of reflective films on the external surface of the windows so as to reduce solar gains. In the summer period, the films can ease the workload of the cooling systems and help save on energy costs.*

13. *Maintenance work on the technological systems (Evaporative Towers) serving Terminal A.*

Traffico e Destinazioni

La considerazione principale relativa all'anno 2022 è che si è trattato di un anno di piena ripartenza per il Sistema Aeroportuale Nazionale pur se con qualche distinguo. Nei primi tre mesi del 2022, infatti, rispetto al 2021, il Sistema Aeroportuale Nazionale ha continuato a recuperare, pur se in misura minore, le quote passeggeri e movimenti, dal momento che si era in piena quarta ondata di COVID.
Da aprile in poi, al contrario, il traffico è andato recuperando i numeri registrati nel 2019 e, in alcuni casi, superando i valori pre pandemici.
In particolare, la stagione estiva, anche a causa della rimozione quasi totale delle limitazioni dovute alla pandemia, ha visto la ripresa di molte destinazioni internazionali e intercontinentali che ancora mancavano, alcune fin dall'inizio della pandemia. Basti pensare a destinazioni asiatiche quali Cina e Giappone che – soltanto adesso – si aprono ai mercati internazionali.
Occorre sottolineare, tuttavia, che a causa della recente crisi Russia-Ucraina il trasporto aereo nazionale ha risentito, pur se in misura minore rispetto ad altri Paesi, dell'effetto di tale crisi perdendo la totalità dei collegamenti con i due stati in guerra.
Altro dato da sottolineare e che ha macchiato la piena ripartenza del trasporto aereo è quello relativo alle importanti cancellazioni imposte ai vettori da società di gestione che non sono riuscite a far fronte alla domanda di voli con le limitate risorse umane rimaste dopo la pandemia (Aeroporti di Schipol, Londra e Francoforte).
Per quanto riguarda il traffico aereo di merci, il 2022 è paragonabile al 2019 e sensibilmente migliore del 2021.
Dal mese di aprile, come detto, si sono registrati segnali di netto miglioramento del traffico aereo in tutti gli aeroporti italiani grazie al calo del numero dei contagi, all'allentamento delle restrizioni e al progressivo passaggio delle regioni italiane in zona bianca. La ripresa è stata evidente anche presso l'Aeroporto di Catania con un notevole incremento di numeri di voli e



passeggeri durante tutta la stagione Summer e un notevole mantenimento del traffico anche nei prossimi mesi della Winter 2023.
Possiamo registrare alcune novità incoraggianti per i prossimi anni, e in particolare:

- Conferma della forte resilienza del traffico passeggeri dell'Aeroporto di Catania – Fontanarossa.
- Arrivo di una nuova compagnia aerea inglese, la Jet2.com, che ha proposto 3 destinazioni dal mercato UK (Londra Stansted, Manchester e Bradford-Leeds).
- Ripresa del traffico verso la penisola arabica con l'introduzione del volo per Abu Dhabi da parte della compagnia aerea Wizzair.
- Ripresa delle operazioni da parte della compagnia Fly Dubai che collega Catania con Dubai e il network di Emirates, con 3 frequenze settimanali.
- Inizio delle operazioni di una nuova compagnia italiana Aeroitalia, con destinazione Forlì e che implementerà i servizi aerei nel successivo 2023.

Si rileva, tuttavia, che le tensioni internazionali e il costo di carburante e delle fonti energetiche potrebbe portare a contrazioni di traffico oggi imprevedibili. Al momento, pur con costi in aumento, le compagnie aeree in generale, a Catania in particolare, scommettono sul traffico passeggeri e merci, anche se con un modesto rialzo dei prezzi dei biglietti.
Tra le operazioni principali che ci aspettiamo nel 2023 spiccano:

- L'apertura di una nuova rotta internazionale non servita da parte di easyJet;
- Il lancio della rotta verso Riyadh da parte della compagnia ungherese Wizzair;
- Due nuove destinazioni, Nantes e Firenze, da parte di Volotea;
- L'attivazione della rotta per Trapani da parte di Aeroitalia;
- Un incremento generalizzato di frequenze.

Traffic and Destinations

Despite some distinctions, the main consideration relating to 2022 is that it was a year of full restart for the National Airport System. In fact, if compared to 2021, the National Airport System continued to recover the number of passengers and movements in the first three months of 2022, even though to a lesser extent because Italy was in the middle of the fourth wave of COVID. In contrast, from April onwards, traffic has been recovering the numbers recorded in 2019 and, in some instances, exceeding the pre-pandemic figures.

In particular, also because of the almost total removal of the limitations relating to the pandemic, the summer season saw the resumption of many international and intercontinental destinations that were still missing, some of them since the beginning of the pandemic. It suffices to think of Asian destinations such as China and Japan, that are only now opening up to international markets. Nonetheless, it should be stressed that national air transport has been affected by the recent Russia-Ukraine crisis and its consequences – even though to a lesser extent than other countries – and has been losing all connections with the two warring states.

Another fact to underline, and which marred the full restart of air transport, is that major cancellations were imposed on carriers by managing companies that were unable to meet the demand for flights because of the limited human resources left after the pandemic (Airports of Schipol, London and Frankfurt).

As far as air cargo traffic is concerned, 2022 is comparable to 2019 and was significantly better than 2021.

As already mentioned, there have been signs of clear improvement in air traffic in all Italian airports since April, thanks to the drop in the

number of infections, the easing of restrictions and the gradual transition of the Italian regions into the white zone (i.e. the zone with no regional restrictions). The recovery was also evident at the Airport of Catania, where there was a significant increase in the number of flights and passengers throughout the summer season as well as a remarkable preservation of traffic levels in the following months of winter 2023.

We can record some encouraging news for the next few years, especially:

- *Confirmation of the strong resilience of passenger traffic at the Airport of Catania-Fontanarossa.*
- *The arrival of a new British airline, Jet2.com, which has provided three destinations from the UK market (London Stansted, Manchester and Bradford-Leeds).*
- *Resumption of the traffic to the Arabian Peninsula through the introduction of flights to Abu Dhabi by the Wizz Air airline.*
- *Resumption of the operations by Fly Dubai, which links Catania to Dubai, and the network of Emirates, with three weekly flights.*
- *Start of the operations by the new Italian airline Aeroitalia, with destination Forlì, that will deploy its air services in the following 2023.*

Nonetheless, it has been noted that international tension and the cost of fuel and energy sources might lead to traffic contractions that cannot be foreseen today. Despite the increasing costs, airlines in general, in particular in Catania, are currently making a bet on the traffic of passengers and cargo, albeit with a modest increase in ticket prices.

Among the main operations that we expect in 2023, those that stand out are:

- *The introduction of a new international route that is not served by easyJet;*
- *The launch of the route to Riyadf by the Hungarian airline Wizz Air;*
- *Two new destinations, Nantes and Florence, by Volotea;*
- *The activation of the route to Trapani by Aeroitalia;*
- *A generalised increase in the frequency of flights.*

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, del risparmio energetico, della sicurezza dei dati informatici 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.

Tra le attività fondamentali svolte dal Servizio Qualità, rientra la periodica attività di ricognizione dei dati di qualità erogata e qualità percepita, indispensabili per misurare i tempi minimi di scalo e le performances del Gestore che convergono nella redazione annuale della Carta e Guida ai Servizi, 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.

Lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti garantisce le indicazioni fornite nelle Circolari ENAC GEN 06, dalla GEN-02B nonché dalla UNI EN ISO 9001:2015.

La Carta dei servizi è un documento informativo che ciascuna Società di gestione fornisce alla clientela, nel quale vengono esplicitati gli obiettivi di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nel proprio Scalo e gli eventuali margini di miglioramento raggiungibili nell'anno successivo, con lo scopo di ottimizzare e mantenere elevati livelli di qualità ed efficienza dell'aeroporto.

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

Il Servizio Qualità esegue la rilevazione e il monitoraggio dei servizi di scalo, con lo scopo di controllare e analizzare accuratamente le performances di scalo e, contestualmente, saggiare la soddisfazione dei passeggeri individuando eventuali aree di miglioramento o sviluppo. I controlli eseguiti presso l'Aeroporto di Catania Fontanarossa si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 30.223 rilevazioni oggettive effettuate nel corso del 2022 e 2500 sondaggi di customer satisfaction, di cui 2200 su passeggeri in partenza e 300 sui PRM (passeggeri con disabilià o a ridotta mobilità).

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

Per ciò che concerne le analisi di tipo quantitativo, tra esse si annoverano quelle riguardanti le misurazioni dei tempi di attesa, ottenute mediante la misurazione diretta-monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo, come ad esempio : attesa imbarco/sbarco, riconsegna bagagli, attesa ai check-in e alle biglietterie, con lo scopo precipuo di controllare e perfezionare i servizi resi al passeggero, nell'ottica del miglioramento continuo e con lo spirito di posizionare il "passeggero al centro".

Le analisi di tipo qualitativo, invece, comprendono il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati, definiti sondaggi di Customer Satisfaction, su un campione di passeggeri, effettuati da parte della Società Ipothesi s.r.l. - Società Certificata UNI EN ISO 9001:2015, 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

Quality

SAC, which manages the Airport of Catania, has developed and promoted a 'Quality, Safety, Environment and Energy Policy' that considers the diffusion of the culture of quality, environmental protection, attention to health and safety in workplaces, energy saving and computer data security as a priority objective. It is to be achieved and implemented over time, with constant commitment and great determination, in the belief that these aspects are of crucial importance for the process of corporate growth, the development of Staff and even of Customers and Suppliers.

The fundamental activities carried out by the Quality Service include the periodic survey of the data on the quality provided and the quality perceived, which is essential for measuring the minimum layover times and the Manager's performances that converge in the annual writing of the Charter and Guide to Services. It is prepared by the Department of Public Administration of the Presidency of the Council of Ministers, in agreement with the Ministry of Transport and the participation of public service providers, and made enforceable by the Prime Minister's Decree of 30 December 1998.

The general reference scheme envisaged by the Charter of Services of the Transport sector guarantees the indications provided in the ENAC Circulars GEN 06, by GEN-02B and by UNI EN ISO 9001:2015.

The Charter of Services is an information document that each Managing Company provides to customers. With the aim of optimising and maintaining high levels of quality and efficiency of the airport, the Charter explains the quality objectives that the Manager undertakes to respect at their Airport and any room for improvement achievable in the following year.

The document fully interprets the mission of the Airport Manager, that is engaged in an increasingly competitive and demanding transport market and aims to implement a quality policy aimed at continuous improvement.

The Quality Service carries out the detection and monitoring of airport services, with the aim of accurately checking and analysing airport performances and, at the same time, testing passenger satisfaction by identifying any areas for improvement or development. These checks involve monitoring and observing the execution of airport services, with a total of 30,223 objective surveys carried out in 2022 and 2,500 customer satisfaction surveys – of which 2,200 were on departing passengers and 300 on PRM (passengers with disability or reduced mobility). The surveys carried out are both quantitative and qualitative.

As far as quantitative analyses are concerned, these include the analyses concerning the measurement of waiting times, obtained through direct measurement-monitoring of the execution times of airport services, such as: waiting for boarding/disembarking, baggage reclaims, waiting at check-in counters and ticket offices. The primary aim of this measurement is checking and refining the services provided to the passenger, with a view to continuous improvement and in the spirit of putting the 'passenger at the centre'.

On the other hand, the qualitative analyses include the degree of satisfaction with the services, that is obtained from the administration of dedicated questionnaires – referred to as 'Customer Satisfaction surveys' – on a sample of passengers. These surveys are carried out by the Company Ipothesi s.r.l. The Company is UNI EN ISO 9001:2015 Certified, for surveys relating to the monitoring of the Charter of Services and that probe into the social dimension of satisfaction with the services used during the travel experience at the airport.

Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

La S.A.C. S.p.a. rivolge a tutti coloro che hanno speciali esigenze di assistenza un servizio dedicato in grado di accompagnare il passeggero nel suo itinerario di viaggio, dalla partenza dall'Aeroporto fino all'arrivo presso la destinazione finale e viceversa. La SAC si occupa di gestire e organizzare i servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta con la cooperazione di SAC Service srl.
Secondo la GEN02B del 13/05/2021- Applicazione del Reg. (CE) n° 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone, si definisce passeggero con disabilità o a ridotta mobilità (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".
Il livello di qualità del servizio dei passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) è misurato da un apposito sondaggio sui servizi dedicati e sull'accessibilità dell'aerostazione, su un campione di passeggeri che hanno usufruito del servizio. I risultati confermano una soddisfazione della clientela PRM relativamente ai servizi fruiti, espresso da un giudizio complessivo con valori che oscillano tra il 95% e il 100%
Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC si è avvalsa della consulenza della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, il grado di soddisfazione dei passeggeri predetti.

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.
Per prenotare il servizio di assistenza per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), occorre prenotare con la Compagnia Aerea o presso l'Agenzia Viaggi che ha emesso il biglietto, entro e non oltre 48 ore prima della partenza, 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 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 con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), ha promosso una serie di iniziative volte a migliorare l'esperienza di viaggio disponibili presso l'Aeroporto Fontanarossa di Catania:
- un'area specifica all'interno del proprio portale internet, consultabile all'indirizzo: https://www.aeroporto.catania.it/info-e-assistenza/assistenze-speciali/passeggeri-ridotta-mobilita/;
- 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 con disabilità o a ridotta mobilità è offerto un servizio puntuale e qualificato;

- stalli riservati nei parcheggi SAC SERVICES.

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 al più tardi entro e non oltre 48 ore prima della partenza, all'indirizzo mail supervisoriprm@sacservice.it.

La SAC, nel corso del 2022, ha assistito a Catania 79.356 passeggeri PRM, di cui 55.468 prenotati pari al 70,74% e 23.888 non prenotati pari al 29,26%, con una chiara inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti che ha permesso di sensibilizzare i passeggeri sull'importanza della preventiva prenotazione de servizio. La crescita dei PRM mostra un aumento di +del 144%, passando da 32.441 PRM nel 2021 a ben 79.356 nel 2022.

Maggiori informazioni per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità sono selezionabili sul sito www.aeroporto.catania .it al seguente link www.aeroporto.catania.it/info-e-assistenza/assistenze-speciali/passeggeri-ridotta-mobilita/

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 2023 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 con specifica nell'oggetto Progetto Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto.

Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)

SAC S.p.a. provides all those who have special assistance needs with a designated service that can assist the passengers on their itinerary, from their departure from the Airport of Catania to their arrival at the final destination and vice versa. SAC takes care of managing and organising PRM services for the Airport of Catania thanks to the cooperation of SAC Service srl.
According to the GEN02B of 13/05/2021 - Application of Regulation (EC) No. 1107/2006 and quality of the services provided to people, the definition of Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) is:

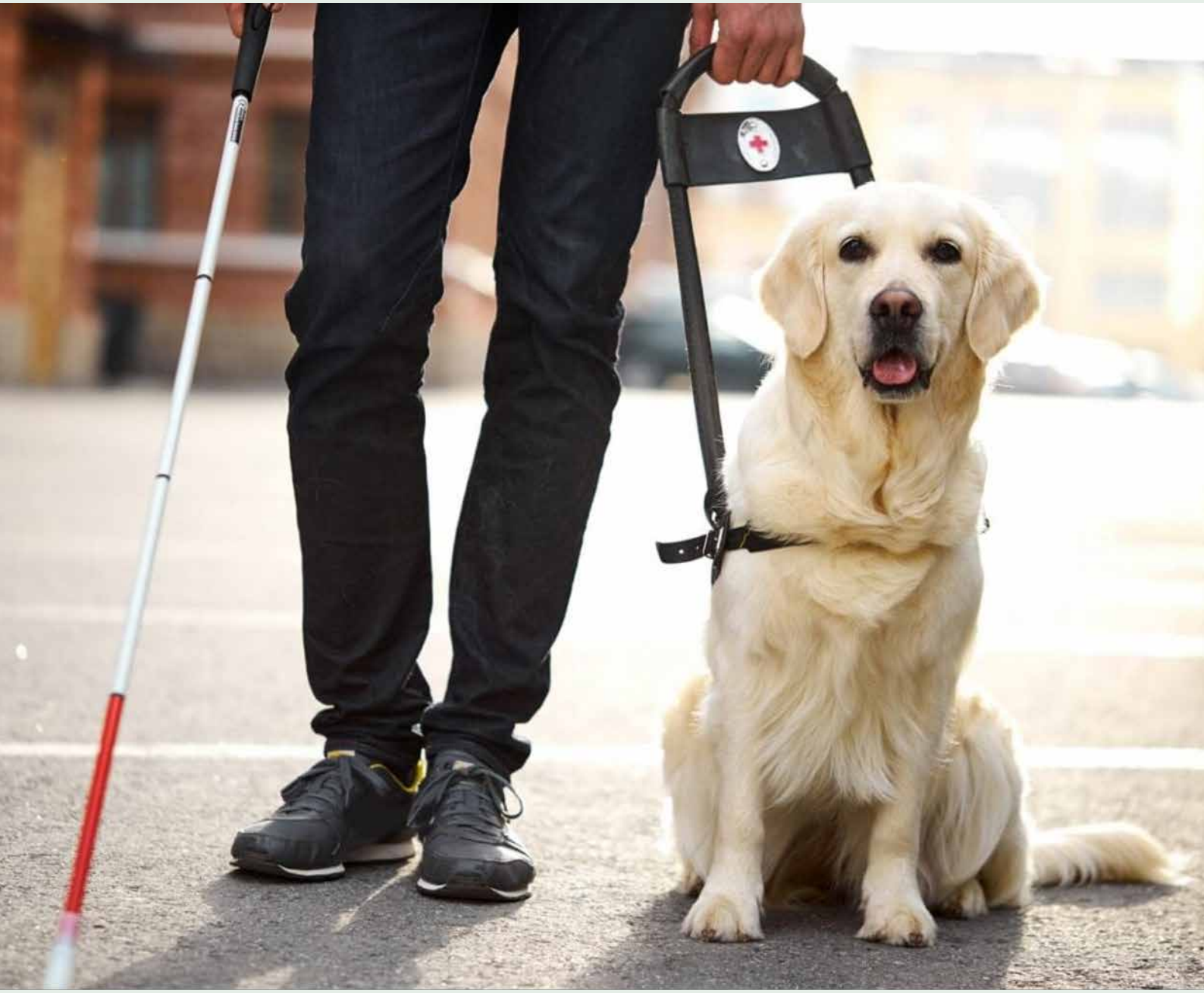
'any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or age, and whose situation needs appropriate attention and the adaptation to his or her particular needs of the service made available to all passengers'.
~
The assistance involved in the PRM Service is always free of charge, with the aim of making the stay experience at the airport comfortable and positive. This can be achieved by guaranteeing higher service levels than those described in the relevant European legislation, through the application of specific procedures, exclusive services and the collaboration of staff with proven professional skills.
When booking PRM assistance on arrival or departure, the request must be made to the airline, Tour operator or Travel Agency that issued the ticket and 48 hours before the departure time.
SAC S.p.a. has promoted a series of initiatives aimed at improving the travel experience, in order to guarantee the best possible performance of the special assistance services and on the basis of reciprocity and transparency to the PRM passenger. These initiatives are:
- a dedicated section of its web portal, which can be visited at:
https://www.aeroporto.catania.it/en/info-and-assistance/special-assistance/special-assistance/;
- a PRM assistance service guaranteeing safety and timeliness, in order to ensure a pleasant stay at the airport;
- a dedicated gate for access to security checks;
- two waiting rooms (called Sala Amica), located in the departure hall and in the boarding area respectively. In both lounges, there is a comfortable and welcoming environment, where passengers with disability or reduced mobility are offered timely and quality service;
- dedicated parking spaces in SAC SERVICES car parks.
***To book the PRM assistance service, the request must be made on the Airline website or at the Travel Agency that issued the ticket, 48 hours before departure. Alternatively, special assistance can be requested during check-in operations; in this last option, the PRMs who have already booked will have priority when boarding**.*
Assistance from/to one of the Airport of Catania Car Parks to/from the Terminals (i.e. the pick-up service from the Parking Area using a dedicated shuttle) must be booked at least 48 hours in advance by emailing to supervisoriprm@SACservice.it
In 2022, SAC assisted 79,356 PRM passengers in Catania, of which 55,468 (i.e. 70.74%) had booked, while 23,888 (i.e. 29.26%) had not booked. There was a clear trend reversal compared to previous years, which made it possible to raise passengers' awareness of the importance of booking the service in advance. The PRMs' number increased by 144%, i.e. from 32,441 PRMs in 2021 to 79,356 in 2022.
The quality level of the PRM service is measured by a specific survey on the dedicated services and the airport's accessibility, carried out on a sample of passengers for the departure hall. No. 300 surveys were administered in 2022. The results confirm that PRM customers were satisfied with the services received; their overall satisfaction rating ranges between 97% and 100%.
For the collection and processing of data, SAC

used the consultancy provided by the company Ipothesi s.r.l. (that is ISO9001:2015 certified for Customer Satisfaction surveys and monitoring of the Charter of Services). The Company analysed the degree of passenger satisfaction through four survey sessions.

The SAC as Manager, promoted the initiative: "Autism, traveling through the Airport" by joining the awareness campaign sponsored by ENAC, with the collaboration of Assaeroporti and some trade associations present in the Catania area. The aim of the initiative was and will continue to be for 2023 to make the travel experience of passengers affected by autism spectrum disorders positive and comfortable, through a series of measures adopted synergistically by the family and by operators in the sector who make it possible to get to know the airport reality and the actors involved. The aim of the initiative is to be able to transform a potentially anxiety-provoking experience for passengers with SLD into a serene experience that makes the airport environment familiar and the people who work there known.

To book the visit, you must present:

- *The travel document*
- *Copy of documents*
- *A request email, to be sent at least 15 days in advance to the address customercare@aeroporto.catania.it with specific subject Project Autism, traveling through the airport.*



Cani Guida

I cani guida possono viaggiare in cabina, compatibilmente con il Regolamento interno della Compagnia Aerea con la quale si è scelto di viaggiare e la disponibilità di spazio a bordo. La disponibilità di trasporto sull'aereo e di spazio per il cane deve essere richiesta preventivamente alla Compagnia Aerea prima di effettuare la prenotazione del Volo. Il proprietario del cane dovrà provvedere al necessario equipaggiamento per il viaggio dell'animale.

Assistance Dogs

Assistance dogs are permitted to travel in the cabin, in compliance with the internal regulation of the Airline with which you have chosen to travel and considering the space available on board. The availability of transport on the airplane and space for the dog must be requested to the Airline before booking the flight. The dog owner must provide the equipment that is necessary for the animal during the journey

Percorsi pedo tattili e mappe verticali

Per l'Aeroporto di Catania Fontanarossa i percorsi pedo tattili e le mappe verticali destinati ai non vedenti sono in fase di rifacimento e riqualificazione. L'intervento, inserito nel Piano della Qualità, integrante il Contratto di Programma 2024-2027, prevedrà l'intero smantellamento del percorso esistente e la completa riqualifica dello stesso, al fine di raggiungere gli standard di qualità attesi.

Tactile pathways

For Catania Fontanarossa Airport the tactile pathways and the vertical maps intended for the blind are being remade and renovated. This intervention – included in the Quality Plan and integrated with the 2024-2027 Programme Agreement – will involve the complete dismantling of the existing pathway and its complete renovation, so as to achieve the expected quality standards

SEZIONE II

30 Indicatori
38 Indicatori Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

SECTION II

30 *Indicators*
38 *Indicators Passengers with disabilities or Reduced Mobility (PRM)*

Indicatori Qualità

La Carta dei Servizi presenta gli indicatori di qualità, rilevati nel corso del 2022 su un campione di passeggeri pari a 2200 unità, in ottemperanza alle Circolari ENAC GEN06/14 e GEN02B/21 e la misurazione delle performances di scalo su quelle attività ritenute cruciali e, comunque, di grande interesse per il passeggero (check-in, riconsegna bagagli, tempi controllo security, eccetera).
La previsione degli obiettivi ha tenuto conto della rapida crescita del numero dei passeggeri e movimenti che ha chiuso l'anno 2022, rispettivamente con **10.099.441** e **72.505** movimenti pari a +64,92% e +43,8% registrati nel 2022, e tenendo conto dei limiti infrastrutturali imposti dall'aerostazione, sui quali si interverrà solo per step successivi e con il completamento e la realizzazione del Piano degli interventi che si concluderà nel 2027.

Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli Aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro ed esaustivo tutti i clienti interni ed esterni e gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati. Di seguito, infatti, vengono dettagliatamente riportati **i risultati raggiunti a consuntivo relativi al 2022** e **gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2023**, indicati con la voce obiettivo/target 2023, alla luce degli investimenti, delle azioni, delle politiche commerciali e delle strategie che lo stesso metterà in atto per conseguire quanto stimato in linea previsionale e anche per raggiungere quegli obiettivi che, purtroppo, non sono stati raggiunti.
Solo con la realizzazione del Programma degli Interventi, inserito nel contratto di Programma 2024-2027, sarà possibile efficientare in maniera determinante le performances ed i tempi di scalo e raggiungere gli obiettivi non ancora conseguiti.
Gli interventi previsti dal Piano prevedono:

1. AREA MOVIMENTAZIONE BAGAGLI E TEMPI DI RICONSEGNA

- Adeguamento del sistema con nuove macchine di controllo radiogeno standard 3;
- Implementazione di un sorter di tecnologia cross belt per lo smistamento dei bagagli in grado di aumentare le prestazioni di sistema;
- Collegamento al nuovo carosello posizionato nella terza baia con conseguente aumento delle zone di allestimento voli.

2. SECURITY

L'adeguamento allo standard 3 del comprato security realizzerà un ampliamento degli spazi, della recinzione perimetrale, della video sorveglianza, dell'illuminazione, il rafforzamento dei sistemi antintrusione, l'acquisto di nuove TVCC eccetera, che accresceranno un diffuso senso di sicurezza attraverso controlli più sofisticati, spazi più ampi e tecnologia di ultima al generazione al servizio della sicurezza del passeggero.

3. TOILETTES

Il potenziamento dei blocchi bagno, con quasi un raddoppio degli esistenti, consentirà una disponibilità e pulizia migliore dei servizi già esistenti.

4. COMFORT

In generale, tra gli interventi previsti dal Gestore che, aumenteranno il comfort generale si citano: l'aumento degli spazi con copertura del canyon partenze, l'ampliamento della sala imbarchi, la nuova postazione al controllo passaporti, il nuovo varco staff, l'ampliamento dell'area Schengen, riqualificazione segnaletica interna al terminal, ottimizzazione della qualità delle informazioni, nuovi blocchi bagno, acquisto arredi per Terminal ed acquisto nuovi carrelli portabagagli.
INIZIATIVE COMMERCIALI Tra le iniziative commerciali che, consentiranno il recupero dei risultati degli indicatori che non hanno ancora conseguito il target prefissato si annovernao: nuovo layout del sito ed ecommerce, wi-fi di ultima generazione, aumento dei distributori di bibite e snack, apertura nuovi punti vendita, ottimizzazione dei servizi di viabilità e dei parcheggi.

5. PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Per i Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) è previsto l'acquisto di 120 sedie a rotelle (di diversi tipi), la riqualificazione e l'ammodernamento del percorso tattiloplantare e delle mappe veriticali in Braille e l'acquisto di nuovi totem di chiamata citofonica per tutti i gradi di disabilità.

Quality Indicators

The Charter of Services presents the quality indicators detected during 2022 on a sample of 2200 passengers, in compliance with the ENAC Circulars GEN06A/14 and GEN 02B/21, and the measurement of the airport performance linked to the activities that are deemed crucial and of great interest to the passenger (check-in, baggage reclaim, security check times, etc.).

*In order to envisage the outcomes and objectives, the Manager took account of the rapid growth in the number of passengers and movements – in 2022, **10,099,441** and **72,505** movements were recorded respectively, i.e. +64.92% and +43.8% – and the infrastructural limitations linked to the airport. These limitations will be addressed at a later stage and with the completion and development of the Intervention Plan that will end in 2027.*

This scheme is required by regulations and common to all Italian airports, and makes it possible to provide all internal and external customers and airport users with clear and exhaustive information on the quality of the services provided. The final results achieved in 2022 and the objectives that the Airport Manager intends to achieve in 2023 are detailed below – in the tables, they are in the 'obiettivo/target 2023' column. They are detailed by taking account of the investments, actions, commercial policies and strategies that the Manager will implement to achieve the presently envisaged outcomes as well as the objectives that, unfortunately, were not achieved in 2022.

1. BAGGAGE HANDLING AREA RETURN TIMES

- *Updating of the system with new standard X-ray control machines 3;*
- *Implementation of a cross-belt technology sorter for baggage sorting capable of increasing system performance;*
- *Connection to the new carousel positioned in the third bay with consequent increase in the flight set-up areas.*

2. SECURITY

The adaptation to standard 3 of the purchased security will carry out an expansion of the spaces, of the perimeter fence, of the video surveillance, of the lighting, the strengthening of the anti-intrusion systems, the purchase of new CCTVs, etc., which will increase a widespread sense of security through more sophisticated controls, wider spaces and latest generation technology at the service of passenger safety.

3. TOILETS

The upgrading of the bathroom blocks, with almost a doubling of the existing ones, will allow better cleaning of the already existing services which often cannot be cleaned thoroughly due to excessive overcrowding.

4. COMFORT

In general, among the interventions envisaged by the manager, it is hoped that they will increase general comfort, the following are mentioned: the increase in spaces with coverage of the departures canyon, the expansion of the boarding hall, the new passport control station, new staff gate, expansion of the Schengen area, new bathroom blocks, purchase of Terminal and Terminal B furnishings, purchase of new trolleys.

COMMERCIAL INITIATIVES The commercial initiatives that will allow the recovery of the results of the indicators that have not yet achieved the pre-set target include: new layout of the site and ecommerce, latest generation wi-fi, increase in vending machines for drinks and snacks, opening of new points of sale, optimization of traffic and parking services.

5. FOR DISABLED PASSENGERS OR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

For disabled Passengers with reduced mobility, the purchase of 120 wheelchairs (of various types), the requalification and modernization of the tactile and foot path and the vertical maps in Braille and the purchase of new intercom call totems for all degrees of disability.

Sicurezza del viaggio *Travel Safety*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano *Overall perception of security checks on passengers and hand luggage*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	96,50%	97%

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

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto *Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	98%	98%

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

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
3. Puntualità complessiva dei voli *Overall timeliness of flights*	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza % on time flights/ Total departing flights	39,41%	40,00%
4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo *Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to airport responsibility*	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza *No. of mishandled luggage /* *1000 departing passengers*	0,26‰	0,25‰
5. Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m *Waiting time for the first luggage delivery from the block-on of the a/m*	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi *Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the first baggage in 90% of cases*	25'	25'
6. Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m *Waiting time for the last luggage delivery from the block-on of the a/m*	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi *Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the last baggage in 90% of cases*	34'	34'
7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi *Waiting time (minutes) from the block-on in 90% of cases*	2'30''	2'30''
8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto *Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	95%	95%

Pulizie e condizioni igieniche *Cleaning and Hygiene Perception*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes *Toilets' cleaniness and functionality*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	75%	89%
10. Percezione sul livello di pulizia in aerostazione *Cleaniness level inside the Air Terminal*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	87%	96%

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

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli *Availability of luggage trolleys*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	95%	95%
12. Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) *Efficiency of transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	90%	92%
13. Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione *Efficiency of A/C systems*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	93%	93,5%
14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione *Overall comfort level inside the airport*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	81%	93%

Servizi aggiuntivi *Additional services*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione *Wi-fi access inside the air terminal*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	44%	80%
16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti *Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	79%	85%
17. Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto *Compatibility of cafès and airport opening time*	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree *% arriving/departing passenger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas*	99%	99%
18. Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti *Adequacy of Smoking Rooms, where present*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	ND	ND
19. Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti *Availability of FOC drinking water dispensers, where available*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	ND	ND
20. Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole *Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	85%	85%
21. Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti *Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	79%	83%
22. Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti *Availability of drinks/snacks vending machines, where available*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	64%	80%

Informazione alla clientela *Customers Information*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
23. Sito web di facile consultazione e aggiornato *Updated and easy-to-browse web site*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	84%	87%
24. Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi *Efficiency of the existing Info points*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	78%	85%
25. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna *Clarity, intelligibility and efficacy of indoor signposting*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	94%	96%
26. Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) *Staff Professionalism (info points, security)*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	97%	97%
27. Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) *Overall efficiency and accessibility of the information services to the public (monitors, announcements, signpostings, etc.)*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	91%	95%

Servizi sportello/varco *Counters/Checkpoints Services*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
28. Percezione sul servizio biglietteria *Ticketing Service*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	93%	93%
29. Tempo di attesa al check-in ***Actual Waiting time at check-in counters***	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati *Waiting time (minutes) in 90% of cases*	15'	15'
30. Percezione del tempo di attesa al check-in *Perception of waiting-time at the check-in counters*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	92%	92,50%
31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza *Waiting-time at the security checkpoints*	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati *Waiting time (minutes) in 90% of cases*	8'	8'
32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti *Perception of waiting-time at the passport control counter*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	80%	85%

Integrazione modale *Modal integration*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna *Clarity, intelligibility and efficacy of outdoor signposting*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	92%	92%
34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto *Adequacy of City/Airport connections*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	88%	88%

Indicatori Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

Il Doc. 30 ECAC obbliga il Gestore, a Catania SAC Spa, previo accordo con il Comitato Utenti, al raggiungimento di valori minimi, condivisi tra le parti, al fine di mantenere i livelli di qualità raggiunti e innalzare, ove possibile, la qualità degli standard garantendo il miglioramento continuo. Di seguito, si riportano i 16 indicatori (che indicano il risultato 2022 e l'obiettivo 2023) che scandagliano e misurano l'esperienza di viaggio dei PRM, fornendo una disamina generale rappresentativa di un settore così delicato e complesso, ma allo stesso tempo di grande interesse e attenzione costante per il Gestore.

Indicators Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)

The ECAC Doc 30 obliges the Manager (in Catania, SAC Spa) to achieve – subject to agreement with the Committee Members – the minimum quality levels required (that are common to the parties) and, when possible, increase the quality of the standards by ensuring continuous improvement. Below are the 16 indicators (indicating the 2022 results and the targets for 2023) which scan and measure the travel experience of PRMs, providing an overall representative examination of such a delicate and complex field, to which the Manager constantly gives attention.

TABELLA ECAC *ECAC TABLE*
In sintesi: *In summary:*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	TARGET DOC. 30 ECAC *DOC. 30 ECAC TARGET*	TARGET MIGLIORATIVO SAC *SAC AMELIORATIVE TARGET*
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica *Departing PRMs with advance booking: waiting-time to receive assistance from any of the designated spots in the airport*	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri *< 10 minutes for 80% of the passengers* *< 20 minutes for 90% o f the passengers* *< 30 minutes for 100% of the passengers*	< 9 minuti per l'80% dei passeggeri < 15 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri *< 9 minutes for 80% of the passengers* *< 15 minutes for 90% of the passengers* *< 20 minutes for 100% of the passengers*
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza *Departing PRMs without advance booking: waiting-time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered*	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri *< 25 minutes for 80% of the passengers* *< 35 minutes for 90% of the passengers* *< 45 minutes for 100% of the passengers*	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri *< 20 minutes for 80% of the passengers* *< 25 minutes for 90% of the passengers* *< 40 minutes for 100% of the passengers*
Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked*	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri *< 5 minutes for 80% of the passengers* *< 10 minutes for 90% of the passengers* *< 20 minutes for 100% of the passengers*	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 18 minuti per il 100% dei passeggeri *< 5 minutes for 80% of the passengers* *< 10 minutes for 90% of the passengers* *< 18 minutes for 100% of the passengers*
Per PRM arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked*	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri *< 25 minutes for 80% of the passengers* *< 35 minutes for 90% of the passengers* *< 45 minutes for 100% of the passengers*	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri *< 20 minutes for 80% of the passengers* *< 25 minutes for 90% of the passengers* *< 40 minutes for 100% of the passengers*

Indicatori Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)
Indicators Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)
Efficienza dei servizi di assistenza *Efficiency of the assistance services*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
1. Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica *Departing PRMs with advance booking: waiting-time to receive assistance from one of the designated spots in the airport*	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *Waiting -time (minutes) in 90% of cases*	13'	12'30"
2. Per PRM in partenza senza prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza *Departing PRMs without advance booking: waiting-time to receive assistance from one of the designated spots in the airport after notifying physical presence*	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *Waiting -time (minutes) in 90% of cases*	15'	14'30"
3. Per PRM arrivo con prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *Arriving PRMs with advance booking: on board waiting-time for PRM disembarkment after last passenger has disembarked*	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *Waiting -time (minutes) in 90% of cases*	05'25''	05'20''
4. Per PRM in arrivo senza prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero *Arriving PRMs without advance booking: on board waiting-time for PRM disembarkment after last passenger has disembarked*	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi *Waiting -time (minutes) in 90% of cases*	06'59''	06'49''

Sicurezza per la persona (safety) *Safety*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione *Perception of the condition and functionality of vehicles/equipment*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	100%	100%
6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale *Perception of adequacy of staff training*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	100%	100%

Informazioni in aeroporto *Information at the airport*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
7. Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali *Accessibility: amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the overall number of basic information*	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali *% basic information accessible against overall number of basic information*	98,50%	98,60%
8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale *Completeness: amount of information and instructions concerning services available in an accessible format and compared to overall number*	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni *% information/instructions concerning services in accessible format against overall number of information/instructions*	99,3%	99,4%
9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna *Perception of efficacy and accessibility of information, communication and airport indoor signposting*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	97,50%	97,50%

Comunicazione con i passeggeri *Communication with passengers*

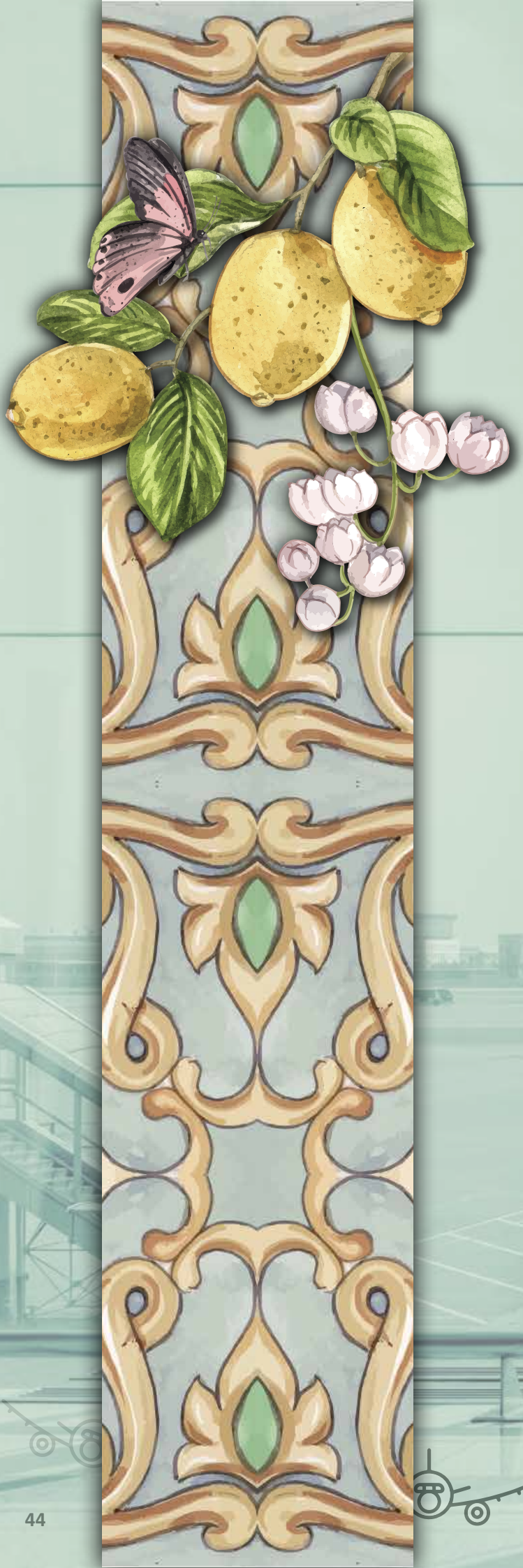
INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
10. Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute *Number of answers given within set times vs. overall number of info requests received*	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste *% answers given within set times against overall number of requests*	100%	100%
11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM *Number of claims received compared to total traffic of PRMs*	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM *% claims received against total traffic of PRMs*	0,005%	0,005%

Comfort in aeroporto *Comfort at the airport*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	100%	100%
13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. *Perception of level of accessibility/usability of airport infrastructures: car parks, intercoms, reserved lounges, toilets, etc.*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	95%	95,5%
14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) *Perception of waiting-areas reserved for PRMs (eg. Sala Amica)*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	96%	96%

Aspetti relazionali e comportamentali *Relational and behavioural aspects*

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITA' DI MISURA *UNIT OF MEASUREMENT*	RISULTATO 2022 *DATA 2022*	OBIETTIVO 2023 *TARGET 2023*
15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale *Perception of staff courtesy (info points, security, special care staff)*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	100%	100%
16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *Perception of professionalism of staff trained for special care of PRMs*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRMs*	100%	100%



SEZIONE III
Gestione dei reclami

46 Assistenza Clienti
48 Indice Guida ai servizi
Info e contatti
50 Come raggiungerci
54 Dove Parcheggiare
60 Autonoleggi
61 Help Desk
61 Informazioni turistiche
62 Social Network
63 Le associazioni dei consumatori
64 Contatti, informazioni utili
e servizi aeroportuali
72 Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi
76 Esercizi commerciali e servizi area check-in
78 Esercizi commerciali e servizi area imbarchi
79 Esercizi commerciali e servizi Terminal C
79 Gli altri nostri servizi ed informazioni
82 Testo sui Diritti del Passeggero scaricabile
al link https://www.enac.gov.it/passeggeri/
diritti-dei-passeggeri
84 Le Mappe
91 Principali destinazioni
92 Compagnie Aeree

SECTION III
Complaints

47 *Customer Service*
49 *Service Guide Index*
Information and Contacts
50 *Getting here*
55 *Parking*
60 *Car rentals*
61 *Help Desk*
61 *Tourist Information*
62 *Social Networks*
63 *Consumer Associations*
64 *Contacts, Useful Information*
and Airport Services
72 *Shopping and Services in the Arrivals Area*
76 *Shopping and Services in the Check-in Area*
78 *Shopping and Services in the Boarding Area*
79 *Shopping and Services in Terminal C*
79 *Further Services and Information*
82 *Text about Passengers' Rights Charter*
downloadable at link https://www.enac.gov.it/
passeggeri/diritti-dei-passeggeri
84 *Maps*
91 *Main Destinations*
92 *Airlines*

Assistenza clienti

Il nostro servizio Customer Service SAC fornisce informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce a ogni Cliente un trattamento in linea con i principi enunciati sui "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, a 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 (mail e telefono), in modo da consentirci di contattarVi per i dovuti chiarimenti e/o risposte.
Per consentirVi di comunicare con noi in maniera diretta e nel più breve tempo possibile, sono a Vostra disposizione:

- il centralino allo +39 095 7239111 (seguire la guida vocale)
- l'indirizzo **info@aeroporto.catania.it**, che fornisce informazioni all'utenza su qualsiasi richiesta (trasporti, logistica, servizi in aeroporto, operatività dei voli, etc.)
- il sito internet **www.aeroporto.catania.it**
- tramite posta scrivendo a: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA
- gli indirizzi e-mail: **customercare@aeroporto.catania.it**; **qualita@aeroporto.catania.it**

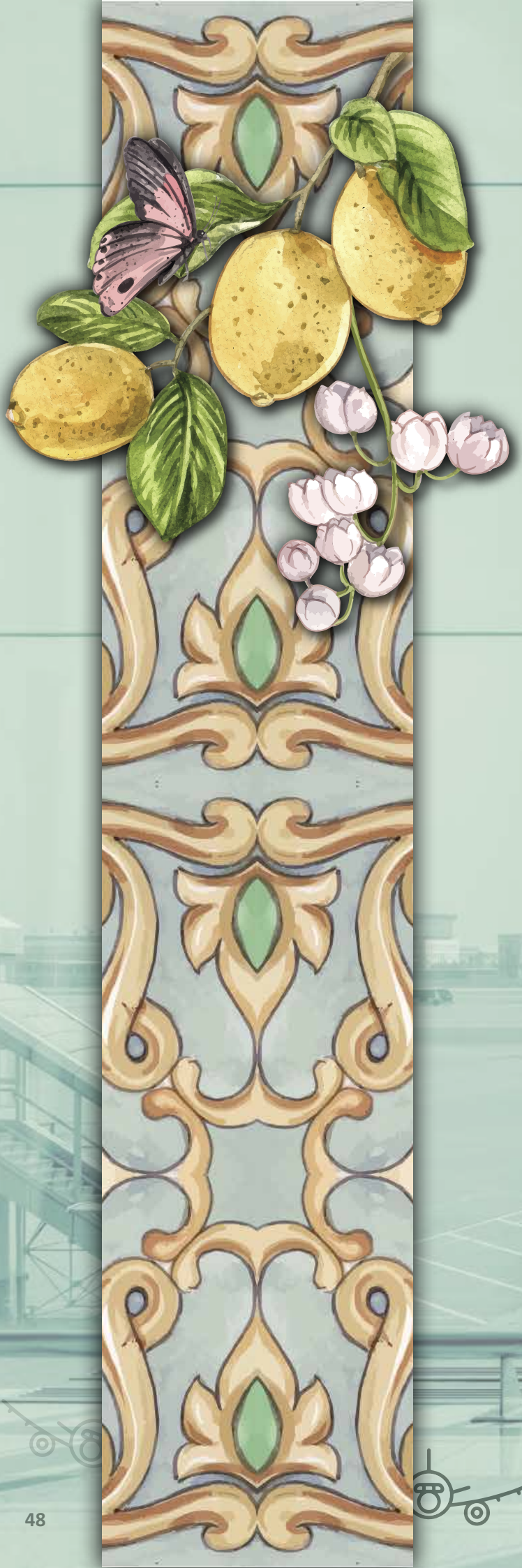
Il Servizio Customer risponde, telefonicamente, dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00.
Le e-mail saranno riscontrate in ordine di arrivo e comunque, non oltre 30 giorni dalla data di ricezione.
"I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03".

Customer Service

SAC Customer Service provides information, clarifications and directions on current regulations; it ensures that every user gets a treatment in line with the principles set forth by the 'Passengers' Rights'.
By sending us your suggestions, complaints, recommendations or appreciation comments, you can help us implement our Policy for the improvement of the quality of the Services provided.
Our Complaint Department ensures that each claim and complaint receive a response within 30 days. They also verify any nonconformities and that appropriate corrective actions are taken, if required.
It is important that you provide us with your full name and contact details (email address and telephone number) for us to be able to contact you for the due clarifications and/or responses.
Useful contact details for direct and fast communication:

- *the operator's number +39 095 7239111 (please follow the voice instructions)*
- *the email address **info@aeroporto.catania.it**, that provides information on any queries (transports, logistics, airport services, flight operations, etc.)*
- *the website **www.aeroporto.catania.it/en/***
- *the mailing address SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA*
- *the email addresses: **customercare@aeroporto.catania.it**; **qualita@aeroporto.catania.it***

Customer Service answers the telephone from Monday to Thursday 8.30 am – 4.30 pm and on Friday 8.30 am – 3.00 pm.
Emails will be read in order of receipt and, in any case, no later than 30 days from the date of receipt.
'All data received will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03'



INDICE
GUIDA AI SERVIZI

50 Come raggiungerci
52 Apertura Aeroporto
54 Dove Parcheggiare
60 Autonoleggi
61 Help Desk
61 Informazioni turistiche
62 Social Network
63 Le associazioni dei consumatori
64 Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali
67 I minori
68 ENAC, ENAV, Enti di Stato, Handler e Compagnie Aeree
72 Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi
76 Esercizi commerciali e Servizi area check-in
78 Esercizi commerciali e Servizi area imbarchi
79 Esercizi commerciali e Servizi Terminal C
79 Gli altri nostri servizi ed informazioni
82 Diritti del Passeggero ENAC
84 Le Mappe
91 Principali destinazioni
92 Compagnie Aeree
94 Modulo reclami

SERVICE GUIDE
INDEX

50 *How to reach us*
52 *Airport Opening*
55 *Where to park*
60 *Car rentals*
61 *Helpdesk*
61 *Tourist information*
62 *Social Networks*
63 *Consumer associations*
64 *Contacts, useful information and airport services*
67 *Minors*
68 *ENAC, ENAV, State Bodies, Handlers and Airlines*
72 *Shops and Services in the Arrivals area*
76 *Shops and check-in area services*
78 *Commercial establishments and boarding area services*
79 *Terminal C shops and services*
79 *Our other services and information*
82 *Passenger Rights ENAC*
84 *The Maps*
91 *Top destinations*
92 *Airline companies*
94 *Complaint form*

Come raggiungerci

Nave

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

Treno

L'aeroporto di Catania è collegato con il resto della Sicilia e con la penisola grazie a Trenitalia tel. 892021 (**www.trenitalia.com**). Per raggiungere la **Stazione ferroviaria Centrale, ubicata al centro città**, è possibile utilizzare l'Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito **www.amt.ct.it**) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti – dalle ore 04,40 fino all'una di notte – I ticket di viaggio si possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo.
Se si vuole raggiungere la **Stazione ferroviaria - fermata Fontanarossa - vicino l'Aeroporto**, è presente, fuori dagli Arrivi, lato Torre Uffici, il servizio **navetta**

Getting here

By Sea

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

By Train

*The Airport of Catania is connected to the rest of Sicily and the peninsula by Trenitalia tel. 892021 (**www.trenitalia.com/en**). The **Central Railway Station, in the city centre**, can be reached by the Alibus Shuttle – (for timetables and routes, visit www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (connects the airport to the city centre every 25 minutes – from 4.40 am to 1.00 am – Tickets can be purchased at the SAIS ticket office outside the airport and/or on board).*
*If you want to reach the **Railway Station – Fontanarossa stop** (near the airport), the shuttle service – Fontanarossa Station (operated by AMT) is available from outside the Arrivals hall,*

AMT- stazione Fontanarossa (fermata vicino aeroporto). Per chi fruisce del Parcheggio Auto "Fontanarossa", il Servizio Navetta è gratuito. Partenze ogni 20 minuti. Il servizio è operativo h 24, il Ticket si può acquistare a bordo della navetta a € 2,00.

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 o, dopo chiamata telefonica, all'esterno della rampa partenze Terminal A.
Radio Taxi tel. +39 095 8833 - fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/it (servizio h24). Punto d'incontro, dopo chiamata telefonica, presso rampa partenze - primo piano Terminal A. Tariffe a partire da 20 € dall'aeroporto fino a zone limitrofe. Invece, per Catania - Piazza Duomo – Centro storico, Tariffa a partire da 22€ (oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione). Dal quinto componente, alla tariffa regolare vengono aggiunti ulteriori €2,00 a passeggero. Le tariffe contemplano il trasporto di Max 4 bagagli; ulteriori pezzi di bagagli comportano l'aggiunta di €1,00 a pezzo.
Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 www.6188.it (servizio h24).

Autobus

Gli autobus da/per Catania Fontanarossa: / Buses from/to Catania Fontanarossa:
Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti - dalle ore 04,40 fino all'una di notte – I ticket di viaggio possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo.
Etna trasporti – Segesta – Interbus – Sicilbus - www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 - +39 095 532716 (corse regionali) - +39 095 7461333 (corse interregionali) - (Collega Fontanarossa con Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa,

on the side with the Office Tower. For those using the 'Fontanarossa' car park, the shuttle service is free. It leaves every 20 minutes. The service operates 24 hours a day, and tickets can be purchased on board for €2.00.

By Taxi

The airport of Catania can be reached by licensed taxis (white vehicles equipped with taximeters), available from outside the Arrivals hall of the airport or, with prior telephone call, from outside the departure ramp area in Terminal A.
***Radio Taxi** tel. +39 095 8833 – fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/en/ (24h service). Prior telephone call is required; meeting point at the departure ramp – Terminal A, first floor. Fares start from €20, from the airport to neighbouring areas. Instead, for Catania – Piazza Duomo – Old Town, fares start from €22 (beyond this area, the fares increase based on the destination area). From the fifth passenger, a €2.00 surcharge per passenger is added to the regular fare. Rates include the transport of up to 4 pieces of baggage; a €1.00 surcharge will be paid for each additional piece.*
***Taxi Sat Service** tel.+39 095 6188 www.6188.it (24h service)*

By Bus

***Alibus Shuttle** – (for timetables and routes, visit www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (Connecting the airport to the city centre every 25 minutes – from 4.40 am to 1.00 am – Tickets can be purchased at the SAIS ticket office outside the airport and/or on board).*
***Etna trasporti** – Segesta – Interbus – Sicilbus – www.etnatrasporti.it – Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 – +39 095 532716 (regional routes) – +39 095 7461333 (interregional routes) – (Connecting Fontanarossa to Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Syracuse,*

Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Siracusa, Valguarnera, Vizzini).
SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Collega Fontanarossa con Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino) Biglietteria Aeroporto Catania – Tel. +39 095 2184702.
SAIS autolinee - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020 (Collega Fontanarossa con Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese).
Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 181(CT) - tel. +39 095 532716 (Collega Fontanarossa con Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Siracusa).
AST - www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) - tel. +39 095 7230511 – e-mail info@astsicilia.it (Collega Fontanarossa con Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella).
Circumetnea - www.circumetnea.it – (littorina (trenino) – bus – metropolitana) – tel. +39 095 541250 – (Collega Fontanarossa (dalla stazione centrale con l'Alibus) con Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Linguaglossa, Fiumefreddo e molti altri).
Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com - tel. +39 090 673782 FAX +39 090 679677 (Collega l'Aeroporto con il porto di Milazzo con navi ed aliscafi per le Isole Eolie).
Giamporcaro – tel.+39 095 536201/ +39 3493120835 (Collega Fontanarossa con l'aeroporto di Comiso, Comiso, Lentini e Vittoria).

Apertura Aeroporto

L'apertura dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania Terminal A è h24 mentre, l'apertura del Terminal C, è legata allo schedulato dei Voli.

Valguarnera, Vizzini).
***SAIS Trasporti** – www.saistrasporti.it/en-US - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino) Airport of Catania Ticket Office – Tel. +39 095 2184702.*
***SAIS autolinee** – www.saisautolinee.it – Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020 (Connecting Fontanarossa to Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese).*
***Interbus** – www.interbus.it – Via D'Amico 181(CT) – tel. +39 095 532716 (Connecting Fontanarossa to Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Syracuse).*
***AST** – www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) – tel. +39 095 7230511 – email info@astsicilia.it (Connecting Fontanarossa to Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella).*
***Circumetnea** – www.circumetnea.it – ('littorina' (little train) – bus – underground) – tel. +39 095 541250 – (Connecting Fontanarossa – by the Alibus from the central station – to Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Linguaglossa, Fiumefreddo and many more).*
***Giuntabus** – www.giuntabustrasporti.com/en-gb – tel. +39 090 673782 FAX +39 090 679677 (Connecting the Airport to the port of Milazzo by ships and hydrofoils to the Aeolian Islands).*
***Giamporcaro** – tel.+39 095 536201/ +39 3493120835 (Connecting Fontanarossa to the Airport of Comiso, Comiso, Lentini and Vittoria).*

Airport Opening

The opening of Catania Fontanarossa Airport Terminal A is 24 hours a day while the opening of Terminal C is linked to the flight schedule.

Auto

L'Aeroporto di Catania si trova a soli 6 Km dal centro di Catania ed è facilmente raggiungibile percorrendo in auto la Strada Provinciale 70. Dall'autostrada **A19 Palermo-Catania**, prendere l'uscita "Zia Lisa" e seguire le indicazioni. Dall'autostrada **A18 Siracusa-Catania**, proseguire in direzione nord verso la tangenziale di Catania E45; prendere l'uscita "Asse dei Servizi" verso Catania centro; imboccare la **Strada Provinciale 70** e seguire le indicazioni per **"Aeroporto Fontanarossa"**.

By Car

*The Airport of Catania is located just 6 Km from the centre of Catania and is within easy driving distance thanks to the Provincial Road (SP) 70. From the **A19 Palermo-Catania** highway, take the 'Zia Lisa' exit and follow the road signs. From the **A18 Siracusa-Catania** highway, drive northwards, towards the 'tangenziale di Catania' E45; take the 'Asse dei Servizi' exit towards Catania centre; take the **SP 70** and follow the signs to **'Aeroporto Fontanarossa'**.*

Principali distanze chilometriche da/per Catania

Distances in Km from/to Catania

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

Dove parcheggiare

L'Aeroporto internazionale di Catania offre un'ampia gamma di possibilità per parcheggiare il tuo veicolo in tutta sicurezza e a **tariffe convenienti**, modulate per ogni tipo di esigenza. I nostri parcheggi sono raggiungibili comodamente a piedi; è inoltre attivo il servizio Telepass.
Per accedere ai parcheggi, l'utente deve ritirare alla colonnina d'ingresso il ticket di entrata oppure deve essere in possesso di una tessera magnetica di abbonamento oppure un dispositivo Telepass. Il pagamento del corrispettivo dovuto, in caso di ticket, va effettuato, prima di ritirare l'autovettura, alle casse automatiche in contanti, mediante carta di credito o carta bancomat. L'utente, successivamente, potrà richiedere la fattura presso la control room posta all'ingresso del parcheggio P2. Effettuato il pagamento, l'uscita dal parcheggio deve avvenire entro 10 minuti; in caso contrario, l'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto per l'ulteriore permanenza nel parcheggio utilizzato. I nostri parcheggi non sono custoditi, pertanto la SAC SPA non risponde dei danni cagionati da terzi, dei danni o furti consumati o tentati alle autovetture o agli accessori delle stesse, ai bagagli, ai valori o agli oggetti lasciati nell'autovettura. L'utente che smarrisce il titolo d'accesso può contattare, attraverso una qualsiasi delle casse automatiche, la postazione di supervisione dei parcheggi. La stessa provvederà, dopo aver effettuato la ricerca della targa dell'utente che ha smarrito il titolo, a emettere, previo pagamento della sosta, un nuovo titolo valido per l'uscita. Sarà possibile effettuare la stessa operazione presso la cassa manuale posta all'interno della controllo room.
I parcheggi sono aperti dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni, compresi i festivi.
Di seguito troverai tutte le informazioni utili sui parcheggi dell'aeroporto, direttamente gestiti da **S.A.C. Società Aeroporto Catania S.p.A.**, così da poter valutare in anticipo dove lasciare la tua auto.
Scegli la soluzione più economica, la più veloce o semplicemente la più adatta alle tue necessità.
Per accedere ai parcheggi, segui la segnaletica dall'ingresso Arrivi. I display riepilogativi all'ingresso dell'aeroporto e di ogni parcheggio segnaleranno dove trovare posti disponibili.
Per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) il Gestore ha previsto degli stalli dedicati all'interno dei parcheggi aeroportuali escluso il parcheggio P4. Il titolo di gratuità è riconosciuto solo se, il passeggero posteggia all'interno degli stalli contrassegnati, diversamente per la sosta sarà applicata la tariffa vigente nel parcheggio selezionato. Al fine di usufruire della gratuità del parcheggio è necessario che, il passeggero disabile o a ridotta mobilità, in entrata, si annunci presso la Guardiola segnalando la propria presenza ed esibendo l'apposito contrassegno. La stessa procedura deve essere eseguita, in uscita, prima di ritrare la macchina e lasciare il parcheggio.

Parking

The International Airport of Catania offers a wide range of possibilities to park your vehicle in complete safety and at ***convenient rates****, modulated for every type of need. Our car parks are within easy walking distance; moreover, the Telepass service (electronic toll collection) is available.*
To access the car parks, the user must either collect the entry ticket at the entrance column or own a magnetic subscription card or a Telepass (ETC) device. In the former case, the amount due must be paid in cash, by credit card or debit card at the automatic cash machines, before collecting the vehicle. Then, the user can request the invoice in the control room located at the P2 car park entrance. Once the payment has been made, the user must exit from the car park within 10 minutes; otherwise, they will have to pay the amount due for the further time in the car park. Our car parks are not security-monitored, thus SAC SPA is not liable for any committed or attempted damage caused by third parties, damage or theft to/of vehicles, their accessories, luggage, valuables or objects left in the vehicle.
If the user loses the entry ticket, they can contact the parking supervision station through any of the automatic pay machines. After searching for the user's vehicle registration number, the supervision station will issue a new ticket, valid for exit upon payment of the parking fee. The same operation can also be carried out at the cashier located inside the control room.
The car parks are open 24h every day, including holidays.
Below, you'll find all the useful information on the airport car parks, directly managed by ***S.A.C. Società Aeroporto Catania SpA*** *(the Airport of Catania Company), so that you can decide in advance where to leave your car.*
Choose the most affordable, fastest or, simply, the most suitable solution for your needs.
To enter the car parks, follow the signs from the Arrivals entrance. The summary screens at the entrance of the airport and each car park will indicate where to find available parking spaces.
For Passengers with disabilities and Reduced Mobility (PRM), the Manager has provided dedicated stalls inside the airport car parks, excluding the P4 car park. The free ticket is recognized only if the passenger parks inside the marked stalls, otherwise the rate in force in the selected car park will be applied. In order to take advantage of the free parking, the disabled or reduced mobility passenger, upon entry, must announce himself at the Guardiola by signaling his presence and showing the appropriate label. The same procedure must be carried out when exiting, before withdrawing the car and leaving the car park

MAPPA PARCHEGGI
PARKING MAP

PARCHEGGI/PARKING

P1 Breve Sosta/Short Term
max 12 h

P2 Breve Sosta/Short Term
max 24 h

P3 Breve Sosta/Short Term
max 24 h

P4 LOW COST - Lunga Sosta/Long Term

P5 Breve Sosta/Short Term
max 12 h

P6 Breve Sosta/Lunga Sosta
Short Term/Long Term
max 12 h

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

P2 Breve Sosta/Short Term - 5 stalli
Short Stay Parking - 5 stall

P3 Breve Sosta max 24 h - 35 stalli
Short Term - 35 stalli

P5 Breve Sosta - 1 stallo
Short Term - 1 stall

P6 Breve Sosta//Lunga Sosta - 8 stalli
Short Term/Long Term - 8 stall

FOOD
1 La Terrazza (Ristorante/Bar)

P1 Sosta Breve
Gratuito fino a 15 minuti, 50 metri dal Terminal A, 270 metri dal Terminal C, 97 posti auto **+ 2 posti auto gratuiti per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)**.
P2 Sosta Breve
Gratuito fino a 15 minuti, 30 metri dal Terminal A, 330 metri dal Terminal C, 172 posti auto **+ posti auto gratuiti per per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)**.
P3 Sosta Breve
Gratuito fino a 15 minuti, 20 metri dal Terminal A, 50 metri dal Terminal C, 33 posti auto **+ 48 posti auto gratuiti per per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)**.
P4 SOSTA LUNGA Low Cost
Multipiano, € 6,00 al giorno, 200 metri dal Terminal A, 100 metri dal Terminal C con 1.851 posti auto **non sono disponibili stalli per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) per motivi infrastrutturali**.
P5 Sosta Breve
Gratuito fino a 15 minuti, 180 metri dal Terminal A, 20 metri dal Terminal C, 57 posti auto **+ 1 posto auto gratuito per per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)**.
P6 SOSTA LUNGA
Il più vicino e il più comodo, € 8,00 al giorno, 70 metri dal Terminal A, 200 metri dal Terminal C, 422 posti auto **+ 8 posti auto gratuiti per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM).**

P1 Short Stop
*No charge for the first 15 minutes, 50 metres from Terminal A, 270 metres from Terminal C, 97 parking spaces + **2 free parking spaces for** Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM).*

P2 Short Stay
*No charge for the first 15 minutes, 30 metres from Terminal A, 330 metres from Terminal C, 172 parking spaces + **3 free parking spaces for** Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM).*

P3 Short Stay
*No charge for the first 15 minutes, 20 metres from Terminal A, 50 metres from Terminal C, 33 parking spaces + **48 free parking spaces for** Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM).*

P4 Low Cost LONG STAY
Multi-storey car park, €6.00 per day, 200 metres from Terminal A, 100 metres from Terminal C , with 1.851 car spaces, there are no Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) PRM stalls available for infrastructural reasons.

P5 Short Stay
*No charge for the first 15 minutes, 180 metres from Terminal A, 20 metres from Terminal C, 57 parking spaces + **1 free parking space for** Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM).*

P6 LONG STAY
*Closer and more affordable, €8.00 per day, 70 metres from Terminal A, 200 metres from Terminal C, 422 parking spaces + **8 free parking spaces for** Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM).*

Rent a car
Autonoleggi

Al Piano terra – arrivi – all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car, mentre i parcheggi per il ritiro dell'autovettura noleggiata si trovano all'esterno – al P-Rent – ubicato al Piano Terra del parcheggio multipiano P4.

Rent a car
Car Rental

Rent-a-car offices can be found on the Ground Floor – Arrivals – inside the airport building, while the car parks for the rented vehicle pick-up are located outside, at P-Rent, on the Ground Floor of the P4 multi-storey car park.

AG TRANSFERS S.R.L.
Tel/ fax +39 095 349330
+39 3485583296
info.agtransfers@gmail.com
Aperture Ufficio
Primo contatto al pubblico
Orario estivo 08.00 – 22.00
Orario Invernale 08.00 – 20.00
Opening times of the office
8.00 am – 10.00
pm during the summer period
8.00 am – 10.00
pm during the winter period

HERTZ ITALIANA S.R.L.
+39 095 341595
itcta51@hertz.com
Orario Ufficio Primo contatto
08.00 – 24.00
Opening times of the office
8.00 am – 12.00 am

ITALY CAR RENT
+39 091 7773536 / +39 3428750851
booking@italycarrent.com
Orario Ufficio Primo contatto
08.00 – 23.00
Opening times of the office
8.00 am – 11.00 pm

LOCAUTO RENT - ENTERPRISE
+39 095 346893
catania@locautorent.com
cataniaapt@locautorent.it
Orario estivo Ufficio
Primo contatto 08.00.24.00
Orario invernale Ufficio
Primo contatto 08.00 – 22-00
Opening times of the office
during the summer period
8.00 am – 12.00 am
Opening times of the office
during the winter period
8.00 am – 10.00 pm

B-RENT
+39 3317218053
Numero Verde 800 00 56 57
apt@brent.it
Orario Ufficio Primo contatto
08.00 – 22.00
Opening times of the office
8.00 am – 10.00 pm

NOLEGGIARE
+39 095 16933373
catania@noleggiare.it
Orario Ufficio Primo contatto
08.00 – 22.30
Opening times of the office
8.00 am – 10.30 pm

SIXT – RENT A CAR
+39 3492281991
ap44697@sixt.com
Orario Ufficio Primo Contatto
08.00- 23.30
Opening times of the office
8.00 am – 11.30 pm

HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.
+39 095 346769
fontanarossa@holidaycarrental.it
info@holidaycarrental.it
Orario estivo
Ufficio Primo Contatto
08.00 -22.00
Orario invernale
Ufficio Primo Contatto
08.00 – 21.00
Opening times of the office
during the summer period
8.00 am – 10.00 pm
Opening times of the office
during the winter period
8.00 am – 9.00 pm

Help Desk

È attivo, in area Arrivi dell'aerostazione, dalle ore 6.00 alle ore 22.00, un help desk con personale al fine di fornire ai passeggeri informazioni sui voli in arrivo e in partenza e informazioni sui diversi servizi disponibili al pubblico in aerostazione.

Inside the Arrivals Hall of the airport, there is a Help Desk – 06.00 am - 10.00 pm – with qualified staff. It provides passengers with information on departing and arriving flights, as well as on the various airport services that are available to the public.

Informazioni Turistiche

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 la domenica dalle 8.00 alle 13.15.
Il desk delle Province di Catania e Siracusa è temporaneamente chiuso.

Tourist Information

There are two tourist information points in the Arrivals area of the airport:
The desk run by Catania City Council (Tel. +39 095 7239682), operating from Monday to Saturday from 8.00 am to 7.15 pm and on Sunday from 8.00 am to 1.15 pm.
The desk run by the Provinces of Catania and Syracuse is closed temporarily.

Social Network

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

Social Networks

You can find the Airport of Catania on Twitter, Facebook and Instagram.
Our social media channels offer unique content to make passengers enjoy a real 'experience' inside the airport.
They convey general information about the operation of the airport and the rules to be followed for the best journey experience.
They provide information about the routes and the cities that can be reached from the airport.
They help users to get behind the scenes of the airport.

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

twitter.com/CTAairport

www.instagram.com/ctaairport/

@aeroportocatania_bot

linkedin.com

Le associazioni dei consumatori

Associazione dei consumatori Adoc
Via San Giuliano, 365 - 95100 - Catania
tel +39 095 321938
www.adoc.catania.it
adoccatania@virgilio.it

Codacons Sicilia
Via Musumeci 171 - 95128 Catania
Tel.: 892007
www.codacons.it
info@codaconsicilia.it
codaconsct@etna.it

Unione Nazionale Consumatori
P.zza G. Verga 25 – 95129 - Catania
Tel. +39 095 -536191

Consumer Associations

Confconsumatori
Sede federazione Siciliana
Viale Libertà 221 – 95129 - Catania
Tel. 095/2884566 - Fax 095/2500426

Federconsumatori Provinciale
Piazza Dante Alighieri 4 – 95124 - Catania
Tel 095-7158681

Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali

SAC

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

Concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti della gestione dell'Aeroporto di Catania, regola le attività aeroportuali, in quanto ha il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in aeroporto.
Centralino Aeroporto (guida vocale):
Tel. + 39 095 7239111

SAC Service

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: protocollo@sacservice.it

Contacts, Useful Information and Airport Services

SAC

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

Licensed by the Ministry of Infrastructure and Transport for the management of the Airport of Catania, the Company regulates airport operations, as it is in charge of managing the airport facilities and coordinating and controlling the activities of the different private operators at the airport.
Airport Operator's Number (voice instructions):
Tel. + 39 095 7239111

SAC Service

SAC Service S.r.l.

100% SAC subsidiary. The company manages the airport security service, car parks and assistance to PRMs passengers.
Sac Service protocollo@sacservice.it

SAC

Lost & Found

Bagagli smarriti in Arrivo - Tel. +39 095 7239630
- Servizio con operatore dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00
- Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica Tel. +39 095 7233180
I bagagli possono essere ritirati dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00.

Lost & Found

Lost baggage on arrival – Tel. +39 095 7239630
- Service with operator from 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm
- Automatic tracking service for the request status Tel. +39 095 7233180
- Baggage can be collected from 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm.

Ufficio Tax Free

Area Arrivi Terminal A - Aperto h24. Recarsi presso lo sportello dedicato tre ore prima della partenza e annunciarsi presso il citofono.
Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387

Tax Free Office

Arrivals area in Terminal A – Open 24 hours a day. Go to the dedicated counter three hours before departure and use the intercom to signal your presence.
Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387

Ufficio Oggetti Smarriti

Oggetti smarriti o dimenticati in Aeroporto opera da lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 16.00, escluso i giorni festivi
Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it
Telefono: +39.095/7239352
Mobile: +39 334/1024511
Mobile: +39 334/1024506.

Lost property office

The lost or forgotten property office at the Airport is open from 9.00 am to 4.00 pm, excluding public holidays.
Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it
Telephone: +39.095/7239352
Mobile: +39 334/1024511
Mobile: +39 334/1024506

Plastificazione Bagagli True Star SecureBag

Piano Partenze Terminal A - Orario apertura dalle 04.00 fino alle 20.30– tel. 0331 722301.

Bag Wrapping Service True Star SecureBag

***Departures Floor Terminal A** - Opening hours from 04.00 to 20.30 – tel. 0331 722301.*

Terminal Remoto

Scalo Merci – consegna AVIH in partenza: Animali di grossa taglia

È obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato trasportino conforme alle norme IATA (l'animale deve poter stare in piedi e girare su sé stesso). La prenotazione deve essere fatta in anticipo; alla stessa deve seguire l'emissione del biglietto (il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree).
La consegna avviene all'esterno dell'aerostazione, presso Ufficio Merci, seguendo la segnaletica orizzontale e verticale posta in prossimità del Parcheggio P2. La consegna va effettuata solo dopo aver espletato tutte le operazioni di registrazione sul Volo presso il banco check-in di riferimento in Aerostazione.

Remote Terminal

Cargo Facilities – AVIH drop-off on departure: Large animals

It is compulsory to transport large animals in the hold (pressurised, illuminated and heated) in an appropriate kennel compliant with IATA standards (the animal must be able to stand and turn around). The reservation must be made in advance, then the ticket must be issued (the service is not guaranteed by all airlines).
Drop-off takes place outside the airport, at the Cargo Office. To reach it, follow the horizontal and vertical signs placed near the P2 car park. Drop-off must take place only upon completion of all the Flight registration operations at the reference check-in desk at the Airport.

Animali al seguito

Animali di piccola taglia - Altri animali

Contattare la Compagnia Aerea per verificare la possibilità del trasporto in cabina e le annesse procedure da osservare.
Per rettili, anfibi, roditori e volatili
contattare l'Ufficio Doganale dogane.catania.aeroporto@agenziadogane.it
Phone: 0039 095348625 e la Compagnia Aerea.

Pets

Small pets - Other animals

Contact the Airline to check the possibility to transport your pets in the cabin and the procedures to follow.
For reptiles, amphibians, rodents and birds
contact the Customs Office dogane.catania.aeroporto@agenziadogane.it Tel: 0039 095348625 and the Airline.

I Minori

Tutti i minori da 0 a 17 anni per poter viaggiare devono avere un documento (passaporto – carta di identità – lasciapassare) individuale.
Non sono più valide le iscrizioni di figli minori sui passaporti dei genitori.

I VIAGGI DEL MINORE

Occorre 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 il negato imbarco del minore.

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 dichiarazione di accompagno solo per i minori italiani che espatriano e non per viaggi sul territorio nazionale. Perciò, per non incorrere nella procedura di negato 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 e anche per gli adulti.
Consultare il sito www.viaggiaresicuri.it del Ministero degli Affari Esteri e il sito www.poliziadistato.it

Viaggio per gli USA

Consultare il sito www.viaggiaresicuri.it del Ministero degli Affari Esteri e il sito www.poliziadistato.it

Per eventuali documenti sanitari o restrizioni nei Paesi di destinazione, consultare il sito del Ministero della Salute www.salute.gov.it

Minors

In order to travel, all minors from 0 to 17 must have their individual document (passport, identity card, or laissez-passer).
The registration of minors on their parents' passports is no longer valid.

TRAVELLING MINORS

It is necessary to contact the Airline to verify the contractual transport procedure to be signed for unaccompanied minors.

CAUTION:

For minors, some airlines – especially low-cost ones – require documents that are not required by Italian regulations. Before buying a ticket, it is necessary to read the terms and conditions carefully to avoid the boarding of the minor being denied.

Accompanying declaration for travelling in Italy

To travel, Italian minors must have their own document. For national routes, some Airlines require specific documents for minors who travel accompanied by people other than their parents. Please note that the Police offices issue the accompanying declaration only for Italian minors who expatriate and not for travelling within Italy. Therefore, in order to avoid boarding being denied, it is necessary to inquire in advance about the Airlines' internal regulations.

NOTICE

Before booking a trip or buying a ticket, it is always necessary to check the particular requirements on the documents accepted by the Country to which you wish to go. This applies to children as well as adults.
Visit www.viaggiaresicuri.it, the website of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, and www.poliziadistato.it

Travelling to the USA

Visit www.viaggiaresicuri.it, the website of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, and www.poliziadistato.it

For any health documents or restrictions in the destination countries, visit the website of the Ministry of Health at www.salute.gov.it

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**

Italian Civil Aviation Authority

It is the body for technical regulations, certifications, supervision and monitoring in the field of civil aviation. It is concerned with the presence and implementation of aviation quality systems compliant with EC regulations.
***Toll-free number** 800 898121*
ENAC Airport Head Office
Tel. + 39 095 340710 – Fax +39 095 349544
*email: **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 Agency for Flight Assistance. It operates under ENAC's supervision and collaborates with the Airport Manager to control the movements of aircraft, other vehicles and the staff in the manoeuvring area. It also ensures the orderly movement of aircraft on 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
ASC Handling

Companies supplying ground handling services to aircraft and passengers. The companies operating at the Airport of Catania are:

Compagine Aeree con uffici in Aeroporto

Airlines with offices at the Airport

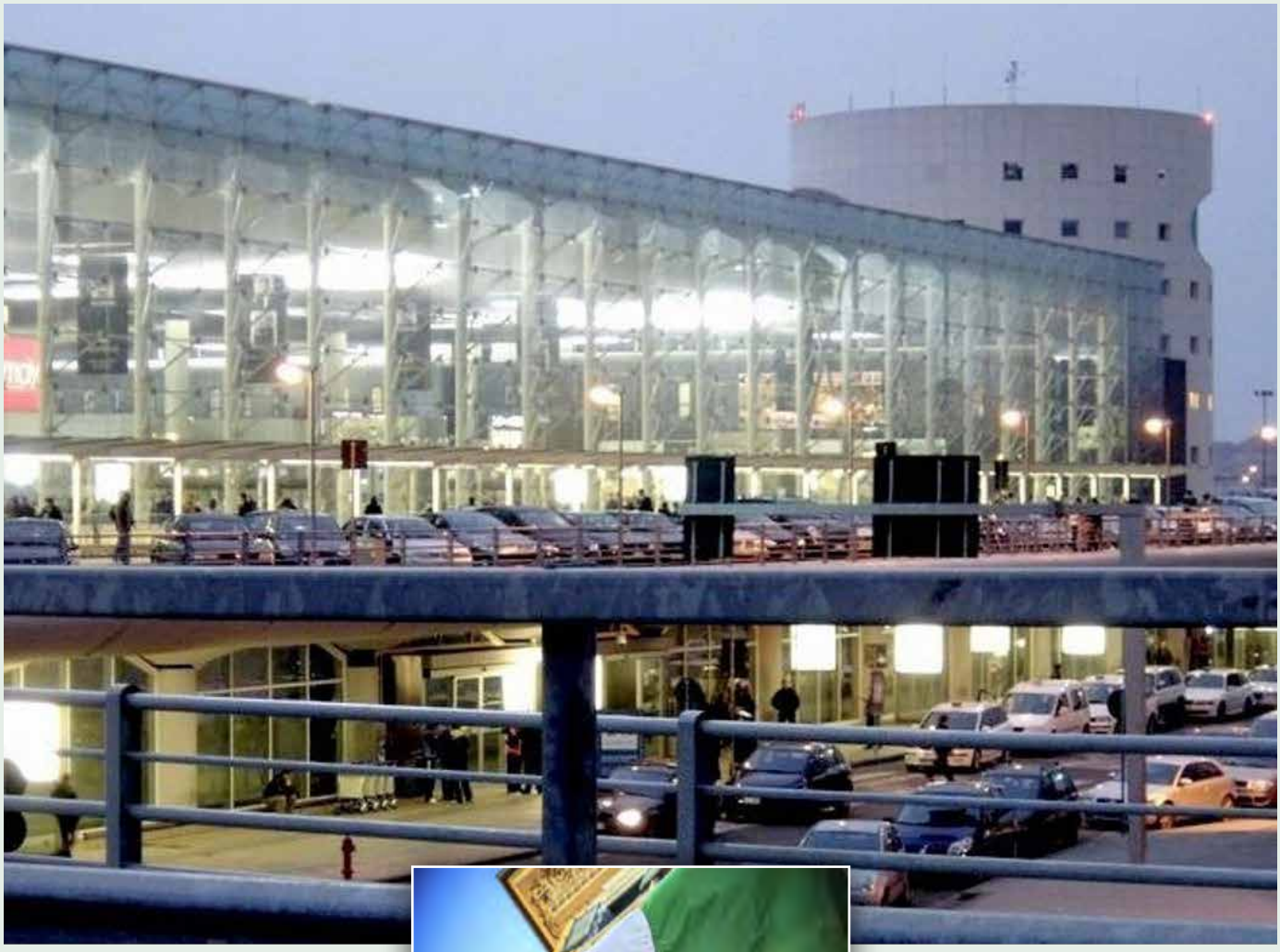
ITA AIRWAYS Tel. +39 800936090

Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

Aeroclub di Catania (Scuola di Pilotaggio)

Aeroclub di Catania (Flying School)

Tel. +39 095 341027



Enti di Stato

Corpo forestale dello Stato
Tel. +39 095 7239533
Dogana
Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387
Guardia di Finanza
Tel. 095 349349
Sanità Aerea
Tel. +39 095 341273
Carabinieri
Tel. +39 095 346138
Polizia Municipale
Tel. +39 095 531333 (esterno accanto al P1)
Polizia delle Frontiere
Tel. +39 095 7237911
Vigili del fuoco
Tel. +39 095 348525 / +39 095 7231472

State Bodies

State Forestry Corps
Tel. +39 095 7239533
Customs
Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387
Financial Police
Tel. 095 349349
Air Health Office
Tel. +39 095 341273
Carabinieri Police
Tel. +39 095 346138
Municipal Police
Tel. +39 095 531333 (outside, next to P1)
Border police
Tel. +39 095 7237911
Fire Brigade
Tel. +39 095 348525 / +39 095 7231472

Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi

• **Bancomat**
Banca Agricola Popolare di Ragusa (area Arrivi)
• **Sfizio**
LUN-DOM 06.30-21.00 - punto ristoro - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè.
Tel. +39 095 341789 - E-mail: info@sfizio.it
• **Edicola Tabacchi**
LUN-DOM 6.30 - 22.00 riviste e quotidiani, souvenir. Tel. +39 095 8176711
• **Sicilia's**
LUN-DOM 6.30-21.00 solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi.
Tel. +39 095 896237- 345964
E-mail: info@sicilias.it
• **Bontà**
LUN-DOM 6.00-21.00 vendita prodotti siciliani e liquori tipici locali.
customer-services.it@lagardere-tr.it
• **Distributori automatici di bevande e snack**
Tel. +39 081 5842058

Shopping and Services in the Arrivals Area

• ***AMT*** *– Banca Agricola Popolare di Ragusa (Arrivals area)*
• ***Sfizio***
MON-SUN 6.30 am – 9.00 pm – eatery – pizza, Sicilian food, sweet, ice cream, coffee.
Tel. +39 095 341789 Email: info@sfizio.it
• ***Newsagent Tobacconist's***
MON-SUN 6.30 am – 10.00 pm magazines and periodicals, gifts tel. +39 095 8176711
• ***Sicilia's***
MON-SUN 6.30 am - 9.00 pm only Sicilian products - sandwiches, typical 'rosticceria' food, coffee, wine, tobacco.
Tel. +39 095 896237- 345964
Email: info@sicilias.it
• ***Bontà*** *MON-SUN 6.00 am – 9.00 pm Sicilian products and typical liqueurs.*
customer-services.it@lagardere-tr.it
• ***Vending machines for drinks and snacks***
Tel. +39 081 5842058

BANCOMAT

goodbuysicily
Edicola
Libreria
Souvenir
Edicola
Gratta & Vinci

bontà
bonta

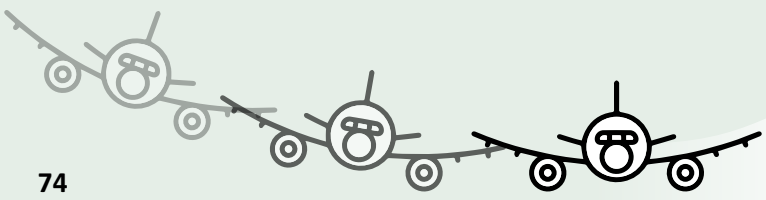
sicilia's

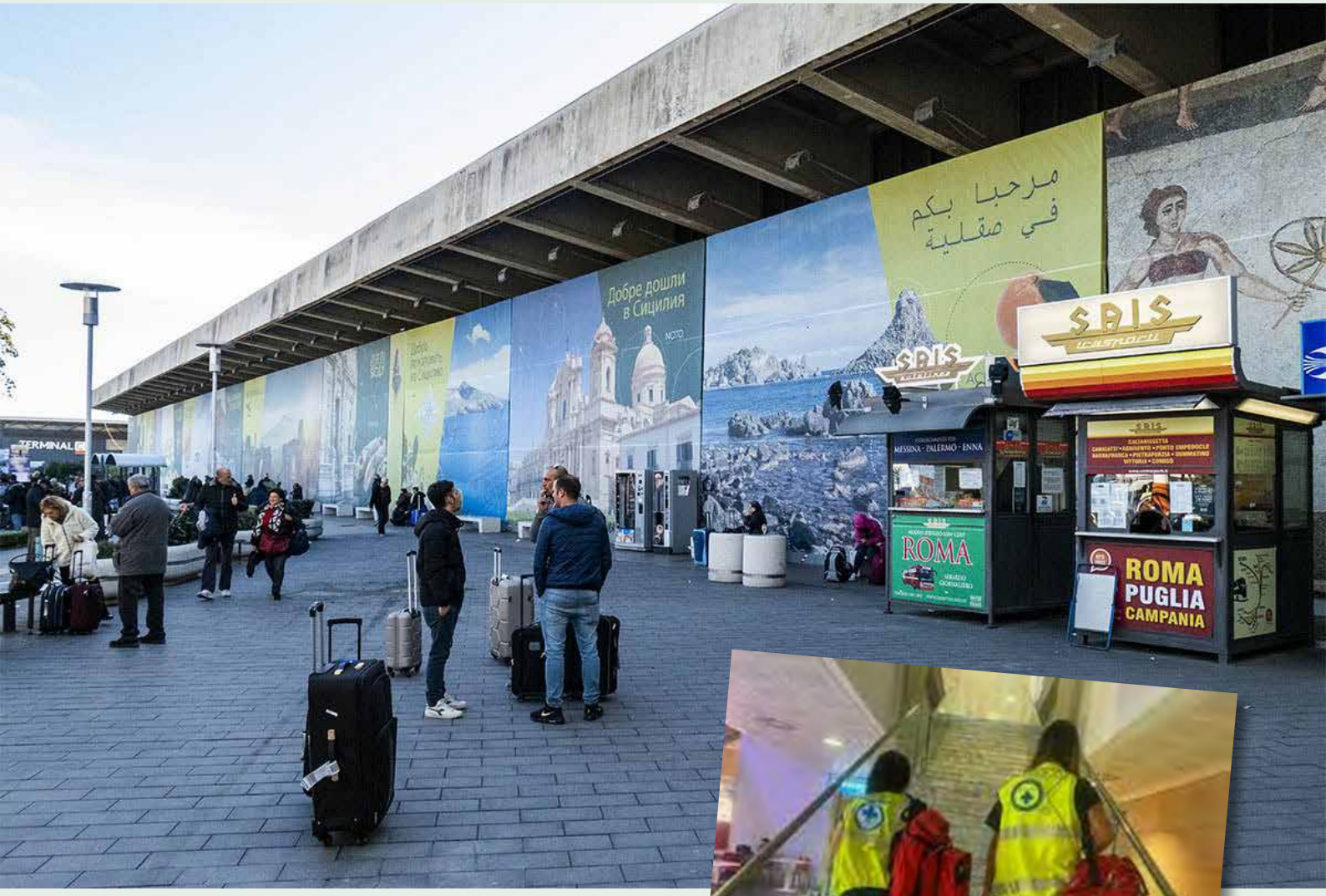
AREA ESTERNA ARRIVI

• **La terrazza** - specialità bio, vegetariane e vegane. Tel. +39 095 2167400
• **Ufficio Tax Free** – Aperto h24. Recarsi presso lo sportello dedicato tre ore prima della partenza e annunciarsi presso il citofono.
Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387
• **LOST & FOUND AVIATION SERVICES**
Bagagli smarriti in Arrivo
Servizio con operatore dalle ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 17.00 alle ore 21:00
Tel. +39 095 7239630 E-mail llffcta@as-airport.it
Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica Tel. +39 095 7233180
I bagagli possono essere ritirati dalle ore 09:00 alle ore 13.00 e dalle ore 17:00 alle ore 20.00
• **Oggetti smarriti o dimenticati in aeroporto**
tel. +39 095 7239352 Mobile: +39 334/1024511 Mobile: +39 334/1024506 (esterno, Varco Retail accanto al Parcheggio P2), ufficiooggettismarriti@sacservice.it
• **Terminal Remoto – Scalo Merci – consegna AVIH in partenza**
all'esterno presso Ufficio Merci, seguendo la segnaletica orizzontale e verticale posta in prossimità del Parcheggio P2. La consegna va effettuata solo dopo aver espletato tutte le operazioni di registrazione sul Volo presso il banco check-in in Aerostazione.
• **Cassetta per la raccolta dei reclami**
(presso Help Desk e all'interno della sala Arrivi)
• **Stand per i taxi**
(Radio Taxi Tel. 0958833 e Taxi Sat Service Tel.095 6188)
• **Punto di chiamata citofonica per PRM**
• **Fermata dell'Alibus Shuttle**
tel. 800 018 696 www.amts.ct.it Corse in partenza dall'aeroporto (capolinea).
Prima corsa alle ore 04.40 – ultima corsa alle ore 01.00 del giorno successivo.
Frequenza delle corse: ogni 25 minuti. Collega l'aeroporto con il Comune di Catania. Biglietto acquistabile presso biglietteria SAIS o a bordo.
• **Fermata navetta AMT - lato Torre Uffici – Terminal A**
(collega l'aeroporto sia con la fermata ferroviaria adiacente l'aeroporto, sia con il parcheggio AMT - Fontanarossa). Servizio operativo h24. Costo ticket € 2,00, acquistabile a bordo. Frequenza delle corse: ogni 20'

OUTSIDE ARRIVALS AREA

• ***La terrazza*** *- organic, vegetarian and vegan specialities. Tel. +39 095 2167400*
• ***Tax Free Office*** *– Open 24h. Go to the dedicated counter three hours before departure and use the intercom to signal your presence.*
Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387
• ***LOST & FOUND AVIATION SERVICES***
Lost Baggage on arrival
Service with operator from 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm
Tel. +39 095 7239630 Email llffcta@as-airport.it
Automatic tracking service for the request status
Tel. +39 095 7233180
Baggage can be collected from 9:00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 8.00 pm
• ***Lost or forgotten property office***
tel. +39 095 7239352 Mobile: +39 334/1024511 Mobile: +39 334/1024506 (outside, Retail gate next to P2 car park), ufficiooggettismarriti@sacservice.it
• ***Remote Terminal – Cargo Facilities – AVIH drop-off on departure***
outside the airport, at the Cargo Office. To reach it, follow the horizontal and vertical signs placed near the P2 car park. Drop-off must take place only upon completion of all the Flight registration operations at the check-in desk at the Airport.
• ***Complaints collection box***
(at the Help Desk and inside the Arrivals hall)
• ***Taxi rank***
(Radio Taxi Tel. 0958833 and Taxi Sat Service Tel.095 6188)
• ***Intercom call point for PRMs***
• ***Alibus Shuttle stop***
tel. 800 018 696 www.amts.ct.it Routes from the airport (bus terminus).
The first bus leaves at 4.40 am – the last bus leaves at 1.00 am (the next day).
Frequency: every 25 minutes. The service connects the airport to the Catania City Hall. Tickets can be purchased at the SAIS ticket office or on board.
• ***Stop of the shuttle service operated by AMT – on the side with the Office Tower – Terminal A***
(connecting the airport with both the adjacent railway station and the AMT - Fontanarossa car park). Service available 24h. Ticket price €2.00; tickets can be purchased on board. Frequency: every 20 minutes





• **Punti di raccolta dei carrelli portabagagli** – (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna)
• **Biglietterie autobus extraurbani** (lato Terminal C)
• **Pensiline di attesa autobus extraurbani** (lato Terminal C)
• **Punto di contatto ILIAD** – aperto dalle ore 10.00 alle 20.00
• **Info Point- Desk del Comune di Catania** (tel. +39 095 7239682) che opera da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 19.15 e la domenica dalle 8.00 alle 13.15
• **Postazione Medica-Presidio Land side AREA ARRIVI Terminal A ONTARIO srl**
Tel. +39 391/7110858 - 095/346075

• ***Collection point for luggage trolleys*** *(you will need a 50 cent, €1 or €2 coin that is returned when you return the trolley)*
• ***Ticket offices for intercity buses*** *(Terminal C side)*
• ***Intercity bus stops with shelters*** *(Terminal C side)*
• ***ILIAD Corner*** *– open from 10.00 am to 8.00 pm*
• ***Info Point – Desk run by Catania City Council*** *(Tel. +39 095 7239682), operating from Monday to Saturday from 8.00 am to 7.15 pm and on Sunday from 8.00 am to 1.15 pm*
• ***Airport Medical Centre – Land Side ARRIVALS AREA Terminal A ONTARIO srl***
Tel. +39 391/7110858 - 095/346075

ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA CHECK-IN

- **50 banchi accettazione**
- **2 nastri per i bagagli fuori misura**
- **1 punto di contatto dei Tour Operators** (pressi banco check-in 36)
- **1 drop off**
- **Distributori automatici di bevande e snack**
- **Mc Donald's**
Orario: LUN-DOM 6.00-21.30
Tel. +39 095 2262014 - catania@areas.com - mychef.it
- **Cafe's:** Street food catanese e panini, colazioni, caffè, granite, cannoli LUN-DOM 6.00-21.00 +39 095 167400 - bsweetitalia@gmail.com
- **Plastificazione bagagli True Star SecureBag**
Orario apertura dalle LUN-DOM 6.30 fino alle 21.00 - Tel.+39 033 172301
securebag@truestargroup.com - truestargroup.com
- **Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli**
(0,50 €, 1 € o 2 € restituibili alla riconsegna)
- **Biglietteria GH Catani**a
Orario dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito. biglietteria@ghcatania.it
- **Biglietteria Aviation Service**s Orario di apertura dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito.
- **Cassetta per la raccolta dei reclami** (di fronte al banco check- in 46)
- **Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli** (in entrambi i lati della sala)
- **Sala Amica PRM** (nei pressi banco check-in 50)
- **Punto di chiamata citofonica con parcheggi di sosta temporanea per passeggeri PRM**
- **Varchi Sicurezza**

SHOPPING AND SERVICES IN THE CHECK-IN AREA

- ***50 check-in desks***
- ***2 oversize baggage conveyor belts***
- ***1 point with Tour Operators*** *(at check-in desk 36)*
- ***1 drop off / 1 drop-off***
- ***Vending machines for drinks and snacks***
- ***Mc Donald's*** *– tel. +39 095 2262014 Opening hours: MON-SUN 6.00 am - 9.30 pm catania@areas.com mychef.it*
- ***Cafe's:*** *Street food typical of Catania and sandwiches, breakfasts, coffee, Sicilian granita and cannoli MON-SUN 6.00 am – 9.00 pm +39 095 167400 - bsweetitalia@gmail.com*
- ***Bag Wrapping Service True Star SecureBag***
Opening hours: MON-SUN 6.30 am – 9.00 pm Tel. +39 033 172301 - securebag@truestargroup.com - truestargroup.com
- ***Collection point for luggage trolleys*** *(you will need a 50 cent, € 1 or € 2 coin that is returned when you return the trolley)*
- ***GH Catania Ticket office***
biglietteria@ghcatania.it – open from the first to the last assisted flight.
- ***Aviation Services Ticket office***
open from the first to the last assisted flight.
- ***Complaints collection box*** *(opposite check-in desk 46)*
- ***Screens displaying check-in and flight status information*** *(on both sides of the hall)*
- ***Sala Amica for PRMs*** *(near check-in desk 50)*
- ***Intercom call point with short-stay parking spaces for PRMs***
- ***Security Gates***

Varchi di Sicurezza *Security Gate*

ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI AREA IMBARCHI

• **Monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli**
• **Cassetta per la raccolta dei reclami** (in area Schengen e extra Schengen)
• **Sala Amica PRM**
• **Camomilla Italia** – LUN-DOM 6.00-21.00 abbigliamento e accessori donna
Tel. +39 095 8811233 - camo221@camomillaitalia.com - camomillaitalia.com
• **Distributori automatici di bevande e snack**
• **Aelia Duty Free Profumeria e cosmesi**
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400
• **Scirocco Sicilian Fish Lab specialità di pesce - Street Food**
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400customer services.it@lagardere-tr.it - Tel. +39 06 65953400
• **Aelia Duty Free Extra Schengen**
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400
• **Bottega dei Sapori enogastronomia siciliana**
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400
• **Goodbye Sicily –** Tabacchi, edicola, libreria
Tel. +39 095 281366
• **Briciole -** Caffetteria - gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè
Tel. +39 346 9737878 - catania@areas.com mychef.it
• **I Dolci di Agata Dolci tipici siciliani**
Orario apertura dalle 09.30 alle 22.30
Tel. +39 06 65953400
customer-services.it@lagardere-tr.it
• **Sfizio Made in Sicily** - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè
Tel. +39 095 3780916 - info@sfizio.it
• **6 Banchi accettazione**
• **4 Gates d'imbarco**
• **Controlli Security**
• **Polizia**
• **Carabinieri**
• **Dogana**
• **Guardia di Finanza**
• **Sanità Aerea**

SHOPPING AND SERVICES IN THE BOARDING AREA

• ***Interactive Display for quality and Screens displaying gate and flight status information***
• ***Complaints collection box*** *(in both Schengen and non-Schengen areas)*
• ***Sala Amica for PRMs***
• ***Camomilla Italia –*** *MON-SUN 6.00 am – 9.00 am women's clothing and accessories -*
Tel. +39 095 8811233 - camo221@camomillaitalia.com - camomillaitalia.com
• ***Vending machines for drinks and snacks***
• ***Aelia Duty Free Perfumes and Cosmetics***
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400
• ***Scirocco Sicilian Fish Lab fish specialities – Street Food***
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400customer services.it@lagardere-tr.it - Tel. +39 06 65953400
• ***Aelia Duty Free non-Schengen area***
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400
• ***Bottega dei Sapori Sicilian food and wine***
customer-services.it@lagardere-tr.it
Tel. +39 06 65953400
• ***Goodbye Sicily –*** *Tobacconist's, newsagent, bookshop – tel. +39 095 281366*
• ***Briciole –*** *café – Sicilian food, sweet, ice cream, coffee*
Tel. +39 346 9737878 - catania@areas.com - mychef.it
• ***I Dolci di Agata Sicilian typical sweets***
Opening hours: form 9.30 am to 10.30 pm
Tel. +39 06 65953400
customer-services.it@lagardere-tr.it
• ***Sfizio Made in Sicily –*** *pizza, Sicilian food, sweet, ice cream, coffee*
Tel. +39 095 3780916 - info@sfizio.it
• ***6 check-in desks***
• ***4 boarding gates***
• ***Security Checks***
• ***Police***
• ***Carabinieri Police***
• ***Customs***
• ***Financial Police***
• ***Air Health Office***

ESERCIZI COMMERCIALI E SERVIZI TERMINAL C

• **Bancomat**
• **Antica focacceria San Francesco**
Tel. +39 345 5859490 - info@chefexpress.it - www.chefexpress.it
• **Aelia Duty Free Profumeria e cosmesi**
Tel. +39 06 65953400 - customer-services.it@lagardere-tr.it
• **Apertura Aeroporto**
L'apertura dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania, Terminal A e Terminal C, è legata allo schedulato dei voli.

GLI ALTRI NOSTRI SERVIZI

• **Bellini Vip Lounge - SAC**
ORARIO: tutti i giorni dalle ore 06.30 alle ore 21.00
SITUATA in zona imbarchi di fronte ai gates 5/6
SERVIZI OFFERTI:
Drinks
Finger food (prodotti salati e dolci tipici siciliani)
Internet
Wi-Fi
Servizio fotocopie e stampa

SHOPPING AND SERVICES IN TERMINAL C

• ***ATM***
• ***Antica focacceria San Francesco***
Tel. +39 345 5859490 - info@chefexpress.it - www.chefexpress.it
• ***Aelia Duty Free Perfumes and Cosmetics***
Tel. +39 06 65953400 - customer-services.it@lagardere-tr.it
• ***Airport Opening***
Catania's Fontanarossa Airport – Terminal A and Terminal C – opening hours are linked to the flight schedules.

FURTHER SERVICES

• **Bellini Vip Lounge - SAC**
OPEN every day from 6.30 am to 9.00 pm
LOCATED in the boarding area opposite gates 5/6
SERVICES OFFERED:
Drinks
Finger food (savoury products and typical Sicilian sweets)
Internet
Wi-fi
Photocopying and printing service

Varco Prioritario

Priority Gate

Il passaggio attraverso il fast track è permesso attraverso accordi con Compagnie Aeree, Mastercard
Oltre, naturalmente, ai possessori della SAC Vip Card.

The use of the fast track is allowed to those who have agreements with Airlines and Mastercard, as well as to SAC Vip Card owners.

L'istituzione del varco prioritario concede l'accesso rapido alle seguenti categorie di utenti:

- Famiglie con al seguito bambini in possesso di carta INFANT e/o con al seguito il passeggino.
- Passeggeri a ridotta mobilità (PRM). Accompagnati dagli addetti in servizio e da massimo un accompagnatore.
- Minori non Accompagnati (UNMR) assistiti da un tutore, che lascerà il documento di identità presso il posto di polizia per accedere alle aree sterili il tempo necessario all'accompagnamento del minore in partenza.
- Portatori di pacemaker, passeggeri con difficoltà a deambulare, ipovedenti, con un solo accompagnatore al seguito.
- Donne in gravidanza con un solo accompagnatore a seguito.

The fast track grants rapid and priority access to the following categories of users:

- *Families with children with the INFANT card and/or with a pushchair.*
- *Passengers with Reduced Mobility (PRMs), accompanied by assistance staff plus no more than one companion.*
- *Unaccompanied minors (UNMR), assisted by a guardian who will leave the identity document at the police station and access security-restricted areas just for the time necessary to accompany the departing minor.*
- *Persons with pacemakers, with walking difficulties or visually impaired, with only one companion.*
- *Pregnant women with only one accompanying person.*

05.00 – 22.00

5.00 am – 10.00 pm

• Fasciatoi

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

• Baby-Changing Stations

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

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 174 prese. Anche al Terminal C sono presenti prese di ricarica per un totale di 36 punti di ricarica.

• Mobile and laptop charging-points

There are 4 charging points with multiple sockets – including USB – in the Arrivals area and 8 in the Boarding area, with a total of 144 sockets. Moreover, there are 36 charging points in Terminal C.

• Wi-Fi

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

• Wi-fi

The wi-fi service is available in all parts of the building.

• Deposito bagagli e Nursery

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

• Luggage storage and Nursery

Currently, there are no luggage storage or nursery services at the airport.

• Percorso Pedo tattile e mappe verticali terminal A e terminal C

Il percorso pedotattile e le mappe verticali destinati a ipovedenti e non vedenti sono in fase di aggiornamento e riqualificazione.

• Tactile pathway and vertical maps in Terminal A and Terminal C

The tactile pathway and the vertical maps intended for the blind and visually impaired are being updated and renovated.

aeroporto di catania
WELCOME TO CATANIA

P4
Autonoleggio
Rent a Car
P5
Short Stay
Terminal C

WC
Toilets
WC
Toilets

Diritti del Passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la sezione dedicata ai Diritti del Passeggero (selezionabile dal sito www.enac.gov.it).
Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure overbooking, con indicazioni specifiche per tipologia contrattuale, inclusi i viaggi "all inclusive".
Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio, la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost & Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli appositi moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento. Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.

Passengers' Rights

The Italian Civil Aviation Authority (ENAC) makes the dedicated section called Passengers' Rights available to passengers (it can be downloaded from www.enac.gov.it/en).
Moreover, the charter explains the forms of passenger protection – required by the different regulations – concerning the booking of flights, compensation in the event of baggage loss or mishandling, delays, flight cancellations or overbooking, with specific indications for each type of contract, including 'all inclusive' packages.
In the event of the disruptions detailed in Regulation (EC) 261/2004 – denied boarding (overbooking), cancellation or long delay of flights – passengers must seek compensation directly from the airline. As far as responsibilities related to baggage are concerned, the Montreal Convention grants the right to compensation in the event of loss, damage or delay in delivery. The disruption must be reported immediately to the Lost & Found office at the arrival airport, by filling in the specific PIR forms. Afterwards, complaints must be sent to the airline by registered mail. If the checked baggage is not delivered upon arrival and has not arrived at the expiration of 21 days, it is presumed lost and the passenger is entitled to compensation.
Finally, in the case of damage, the complaint must be made within 7 days from the date of receipt of the baggage. In any case, any action must be brought within a period of two years.

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.

Presso l'Aeroporto di Catania sono disponibili opuscoli, cartelli e totem informativi sui Diritti dei passeggeri ai sensi dei regolamenti EU Reg. 261/2004 e Reg. 1107/2006

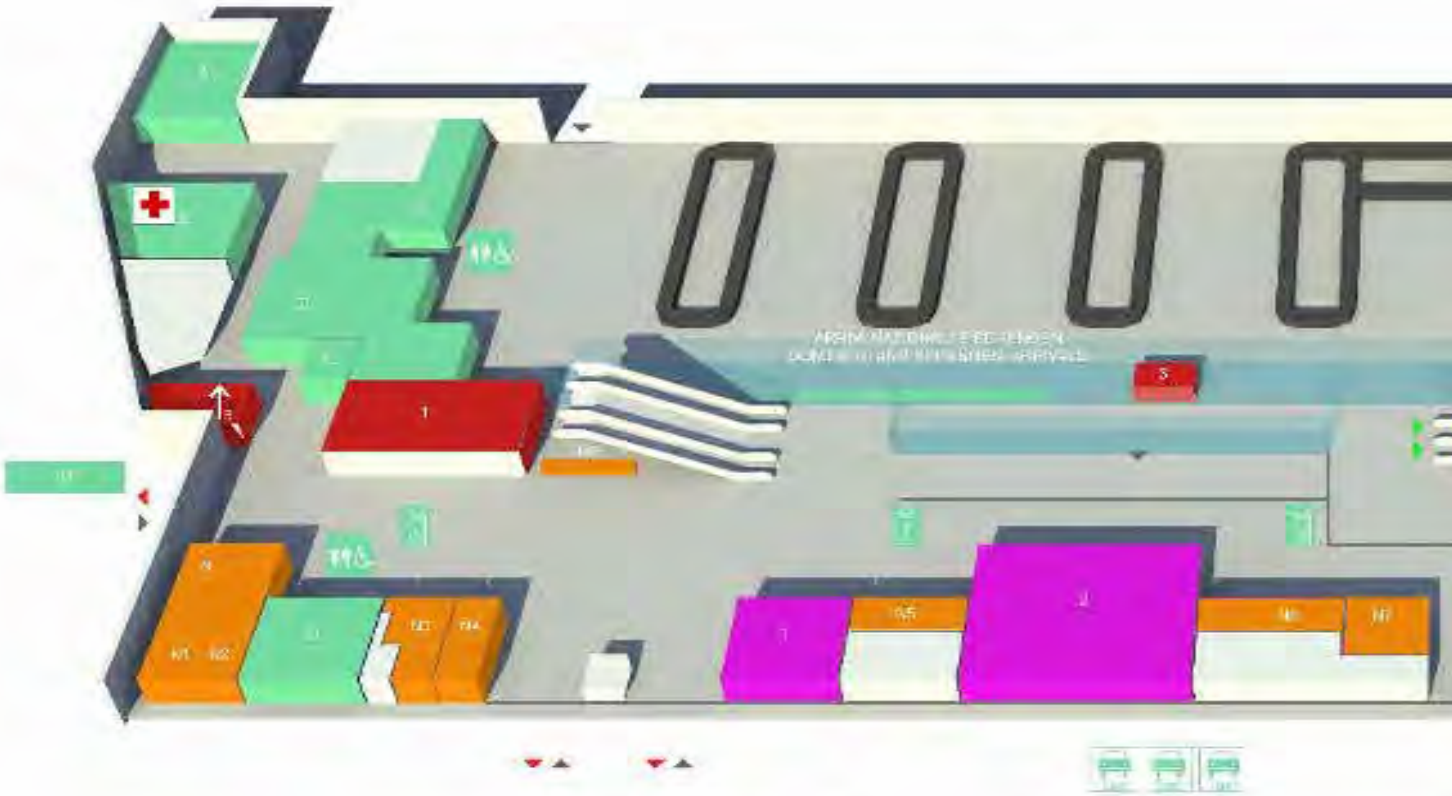
National, EC and International Law in force.

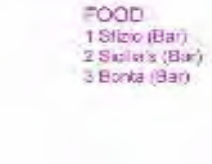
- *Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.*
- *Regulation (EC) No. 889/2002 on air carrier liability.*
- *Regulation (EC) No. 323 of the Council of 08 February 1999 repealing Council Regulation (EEC) No. 2299/89 on a code of conduct for computerized reservation systems.*
- *Legislative Decree of 27 January 2006 – Administrative penalties for non-compliance with Regulation (EC) No. 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.*
- *Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours.*
- *Legislative Decree of 6 September 2005 No. 206 – Consumer Code on package travel, package holidays and package tours.*
- *Regulation (EC) No. 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.*

Brochures, signs and information totems on passenger rights are available at Catania Airport in accordance with EU regulations Reg. 261/2004 and Reg. 1107/2006.

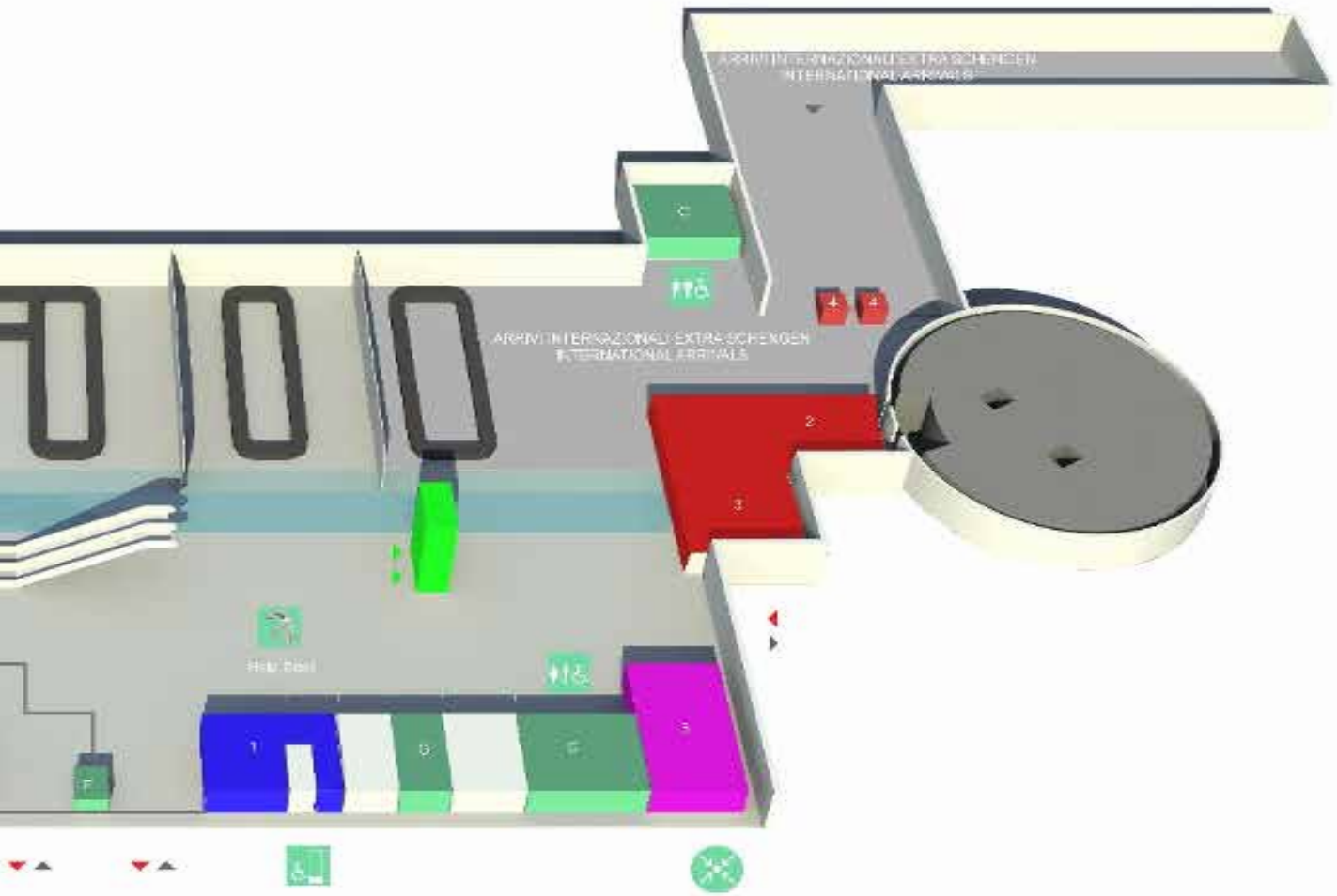
MAPPA TERMINAL
TERMINAL MAP

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2023
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali,
l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel
corso del 2023.
Please note as a result of changes to airport infrastructure
the location of some shops and outlets may change during 2023.





PIANO ARRIVI
ARRIVALS FLOOR



VICE
ppella / Chapel
mo Soccorso / Fast Aid
rrito/Toilets
s and Found
o Point Comune di Catania
o Point Province Catania / Siracusa
nca B.P.A.R./Bank B.P.A.R.
lletterie Bus / Bus Tickets
Uo Carelli / Trolleys Pick Up

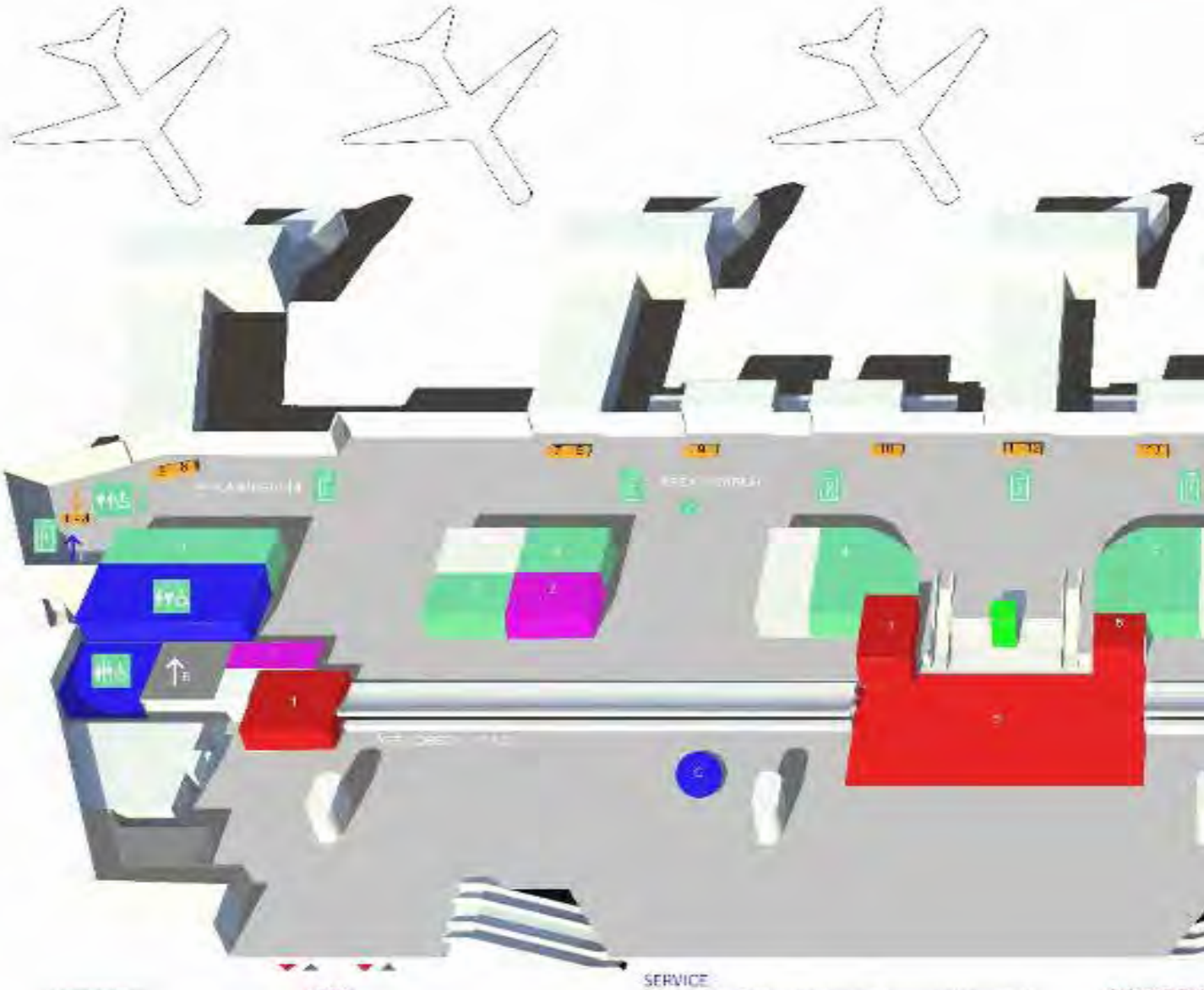
SICUREZZA
1 Carabinieri
2 Guardia di Finanza/Financial Police
3 Dogana/Customs
4 Controllo Passaporti/Passport Control
5 Polizia/Police

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

TRANSFER
N Noleggio Auto / Car Rental Holiday Car Rental
N1 Noleggio Auto / Car Rental Italy Car Rent
N2 Noleggio Auto / Car Rental Noleggiare
N3 Noleggio Auto / Car Rental B Rent
N4 Noleggio Auto / Car Rental AG Transfer
N5 Noleggio Auto / Car Rental Locauto
N6 Noleggio Auto / Car Rental Sixt
N7 Noleggio Auto / Car Rental Hertz

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

MAPPA TERMINAL
TERMINAL MAP



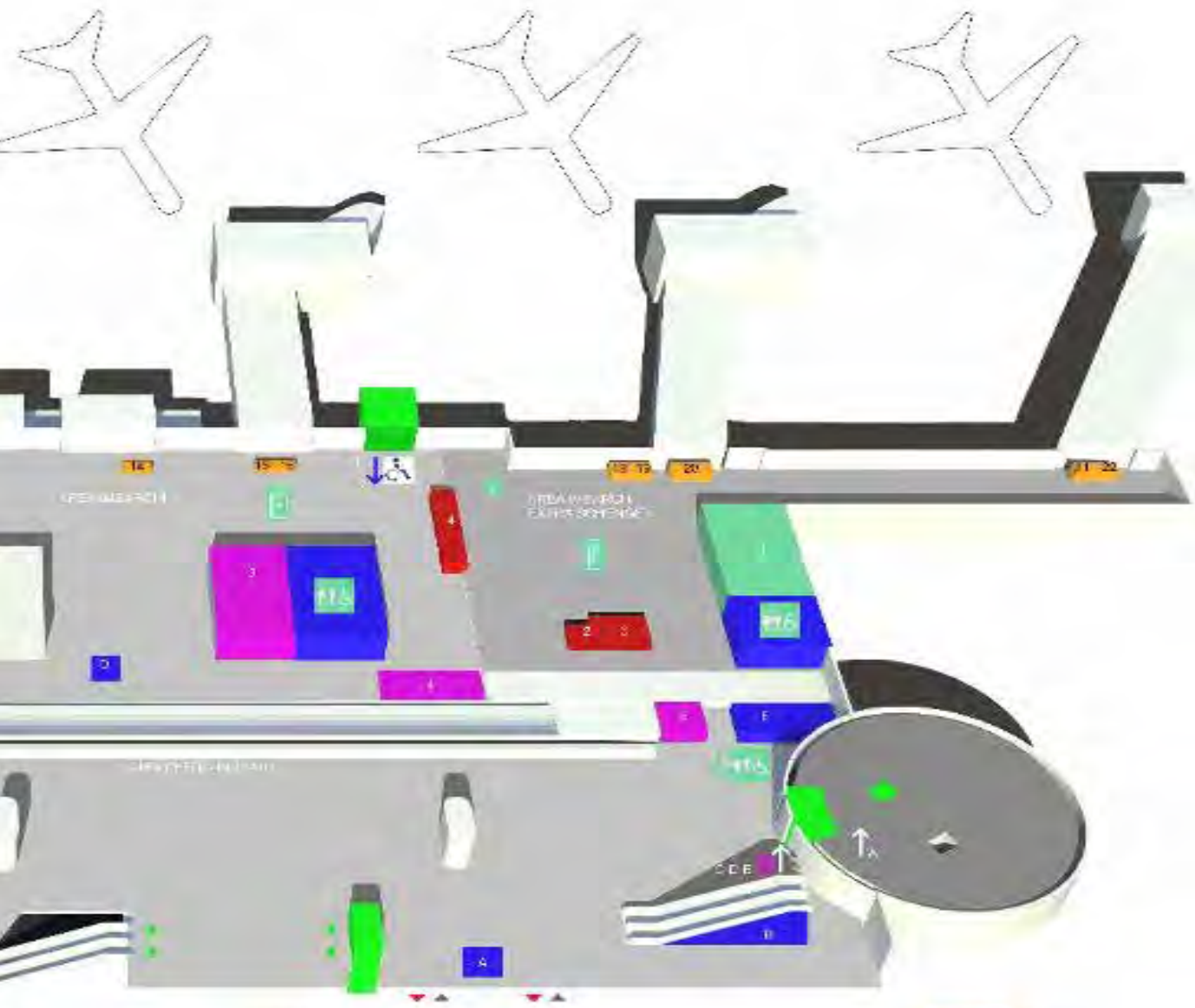
SHOPPING
1 Tre Piazze
2 Camomilla
3 Stazione Libreria
4 Duty Free
5 Duty Free

FOOD
1 Sicilia's/Bar
2 Bar/Scirocco
3 Bar/Le Antiche Delizie
4 Briciole
5 MC Donald's
6 Cafe's

SERVICE
A Secure Bag (Avvolgi Valigie/Baggage Wrapping)
B Biglietterie Voli/Fligh Tickets
C Self check-in ITA
D Lista di Attesa/Stand-by
E Imbarco Diversamente Abili
Boarding for Disabled Travellers

SICUREZZA
1 Polizia/Pol
2 Guardia di
3 Dogana/C
4 Controllo
5 Controllo
6 Sac Secur

PIANO PARTENZE
DEPARTURES FLOOR



Finanza/Financial Police
ustoms
Passaporti/Passport Control
Sicurezza/Security Control
ity

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

ASCENSORI
Lifts

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

MAPPA PARCHEGGI
PARKING MAP

PARCHEGGI/PARKING

P1 Breve Sosta/Short Term
max 12 h

P2 Breve Sosta/Short Term
max 24 h

P3 Breve Sosta/Short Term
max 24 h

P4 LOW COST - Lunga Sosta/Long Term

P5 Breve Sosta/Short Term
max 12 h

P6 Breve Sosta/Lunga Sosta
Short Term/Long Term
max 12 h

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

P2 Breve Sosta/Short Term - 5 stalli
Short Stay Parking - 5 stall

P3 Breve Sosta max 24 h - 35 stalli
Short Term - 35 stalli

P5 Breve Sosta - 1 stallo
Short Term - 1 stall

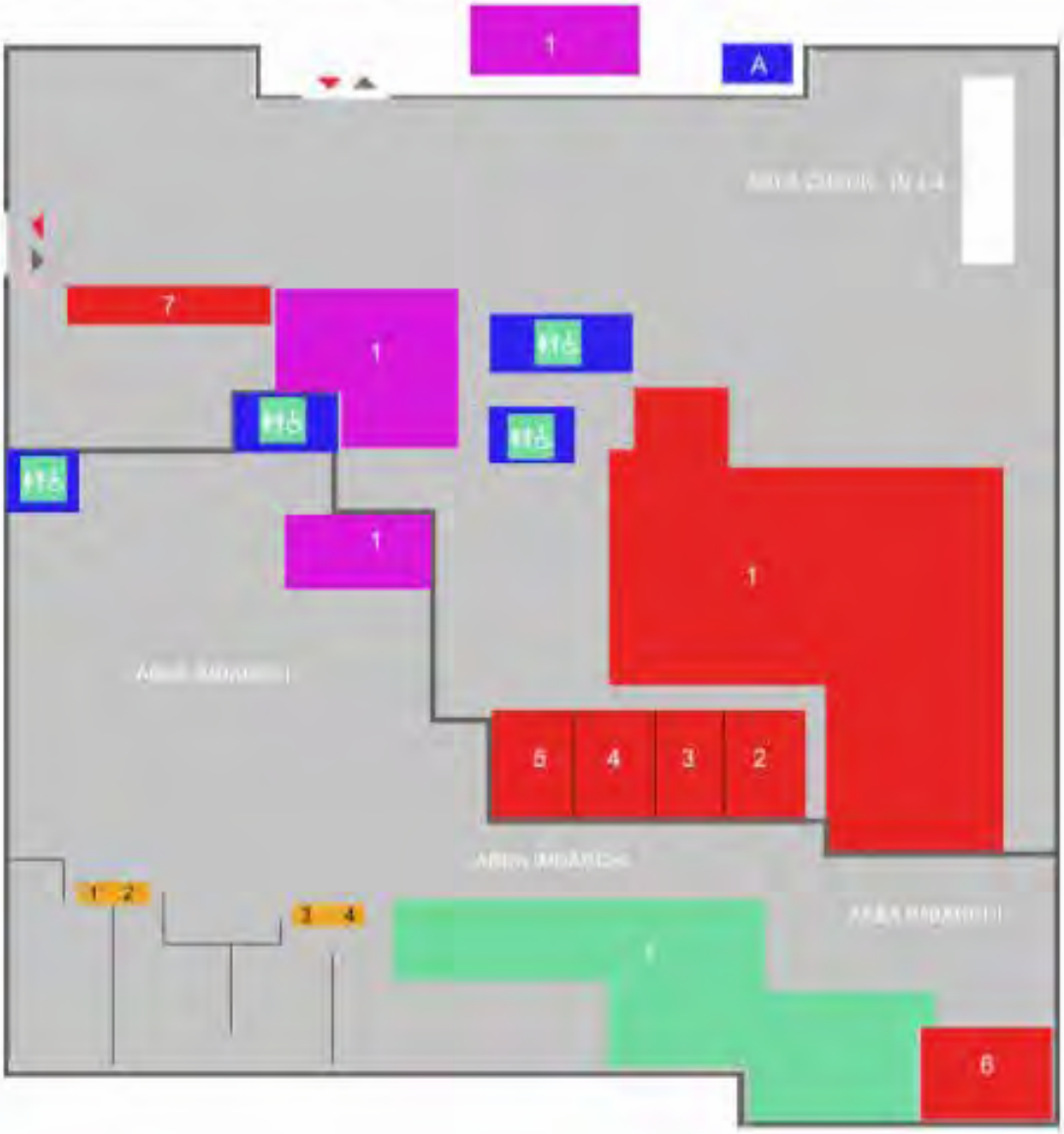
P6 Breve Sosta//Lunga Sosta - 8 stalli
Short Term/Long Term - 8 stall

FOOD
1 La Terrazza (Ristorante/Bar)

MAPPA TERMINAL C
TERMINAL C MAP

PARTENZE
DEPARTURES

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2023
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali,
l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel
corso del 2023.
Please note: as a result of changes to airport infrastructure
the location of some shop and outlets may change during 2023.



SHOPPING
1 Area Commerciale - Duty free Hemomann

FOOD
1 Area Bar - Chef Express
Antica Focacceria S. Francesco

SERVICE
A Bancomat

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

Principali Destinazioni

ROMA FIUMICINO
MILANO MALPENSA
MILANO LINATE
BOLOGNA
VENEZIA
TORINO
VERONA
BERGAMO
PISA
NAPOLI
MALTA
AMSTERDAM
FRANKFURT GERM.
PARIS CDG
GENOVA
BERLIN GERMANY
MUENCHEN GERMAN
ANCONA
GENEVE SWITZERL
BUCHAREST ROMAN
WIEN AUSTRIA
BASEL SWITZER.
BARI
FIRENZE
PARIS-ORLY FRAN
DUESSELDORF
STUTTGART GERMA
BARCELONA SPAIN
CAGLIARI
TRIESTE

Main Destinations

MADRID SPAIN
PERUGIA
LAMPEDUSA
KATOWICE
DORTMUND
KRAKOW POLAND
BUDAPEST HUNG.
ZURICH SWITZERL
PRAGUE CZECHOSL
ISTANBUL
LONDON GATWICK
EINDHOVEN
MARSEILLE FRAN.
SOFIA BULGARIA
WARSAW POLAND
BRUXELLES BELG.
ATHENS GREECE
EDIMBURGO
FORLI’
RYADH
BRADFORD LEEDS
DUBAI
TRAPANI
BRUXELLES Charleroi
NANTES
COLONIA/BONN
PANTELLERIA
ABU DHABI
LONDON/STANSTED
MANCHESTER

Air Arabia Maroc (3O)

AIR DOLOMITI (EN)

AIR MALTA (KM)
199 259 103
www.airmalta.com

AL MASRIA UNIVERSAL AIRLINES (UJ)

ALBASTAR (AP)
www.albastar.es

CROATIA AIRLINES(OU)
385 1 6676555
www.croatiaairlines.com

DANISH AIR TRANSPORT (DX)
www.dat.dk

EASYJET (EC)
www.easyjet.com

EASYJET (U2)
199 201840
www.easyjet.com

EASYJET (DS)
www.easyjet.com

EDELWEISS (WK)
+41 848 333 593
www.flyedelweiss.com

EUROWINGS (EW)
199 257013
www.eurowings.com

FLYDUBAI (FZ)
www.flydubai.com

ITA (AZ)
www.itaspa.com

KLM (KL)
892057
www.klm.com

LUFTHANSA (LH)
199 400044
www.lufthansa.com

LUMIWINGS (L9)
+39 3314145456
www.lumiwings.com

NEOS (NO)
0331 232833
www.neosair.it

RYANAIR (FR)
800 582717
www.ryanair.com

TRADE AIR (C3)

TRANSAVIA (HV)
899 009901
www.transavia.com

TRANSAVIA FRANCE (TO)
www.transavia.com

TURKISH AIRLINES (TK)
800 599 111
www.turkishairlines.com

VOLOTEA (V7)
199 206 308
www.volotea.com

VUELING (VY)
895 895 33 33
www.vueling.com

WIZZ AIR (W6)
895 895 3322
www.wizzair.com

WIZZ AIR UK (W9)
www.wizzair.com

SAC

aeroporto di catania

Suggerimenti • Segnalazioni • Reclami

customercare@aeroporto.catania.it

Cognome e Nome

.....

Indirizzo CAP

.....

Città Paese

.....

e-mail

.....

Tel. Data

.....

Compagnia N. Volo

.....

DESCRIZIONE

.....

.....

.....

.....

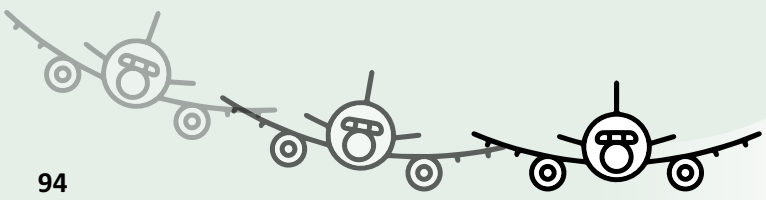
.....

.....

Data ..... FIRMA

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 autorizzala SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.

Si prega di scrivere a stampatello



SAC

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

Oggetto: richiesta attestazione

Il sottoscritto .....,

prenotato/accettato/imbarcato sul volo

..... del giorno .....

della Compagnia aerea .....,

con destinazione/provenienza .....,
Richiede l'attestazione per:

❏ RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)

❏ CANCELLAZIONE DEL VOLO

E-mail .....

Fax ..... Tel. .....

Indirizzo .....

Motivazione .....

.....

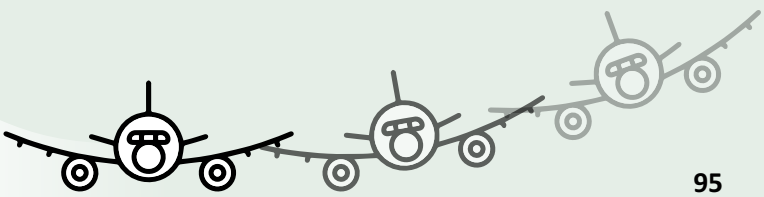
NB: Non si rilasciano certificazioni per ritardi inferiori alle 2 ore, se non in particolari casi debitamente motivati.
Le richieste devono essere corredate da copia del titolo di viaggio.

Data .....

FIRMA

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

Si prega di scrivere a stampatello



Suggestions – Recommendations – Claims

customercare@aeroporto.catania.it

Name and Surname

.....

Address *Postal code*

.....

City *Country*

.....

e-mail

.....

Phone *Date*

.....

Airline *Flight No.*

.....

DESCRIPTION

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Date ..... *SIGNATURE*

Handling of personal data policy pursuant to Legislative Decree 30/06/2003 No. 196
In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003 (on data protection), 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.

Please write in capital letters

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

Subject: flight attestation

I, the undersigned ……,

booked/checked-in/boarded on flight

…… *on (date)* ……

operated by the Airline ……,

to/*from* ……,
am requesting attestation for:

❏ *FLIGHT DELAY (ACTUAL TIME)*

❏ *FLIGHT CANCELLED*

E-mail ……

Fax …… Tel. ……

Address ……

Reason ……

……

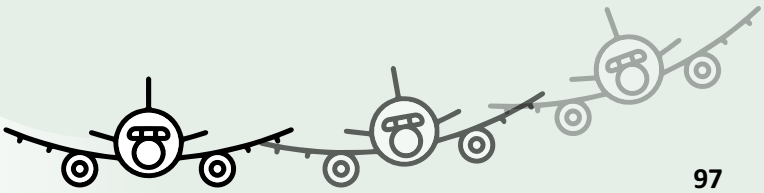
NB: Attestations will not be issued for delays under 2 hours, except in duly justified cases.
A copy of the flight ticket must be attached to the request.

Date ……

SIGNATURE

Handling of personal data policy pursuant to Legislative Decree 30/06/2003 No. 196
In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003 (on data protection), 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.

Please write in capital letters



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

twitter.com/CTAairport

www.instagram.com/ctaairport/

linkedin.com

@aeroportocatania_bot