

CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2023
SAC
CHARTER AND GUIDE TO SERVICES 2023
SAC



INDICE / TABLE OF CONTENTS

SEZIONE I – SOCIETÀ DI GESTIONE / SECTION I – MANAGING COMPANY

Presentazione / [Presentation](#)

L'Ambiente / [Environment](#)

La Sicurezza sul lavoro / [Safety at work](#)

L'Energia / [Energy](#)

Traffico e destinazioni – 2023 / [Traffic and Destinations – 2023](#)

La Qualità / [Quality](#)

Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) / Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)

SEZIONE II / SECTION II

Indicatori / [Indicators](#)

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI / SECTION III – COMPLAINTS

Assistenza Clienti / [Customer Service](#)

Info e contatti / [Information and Contacts](#)



Presentazione

SAC - Società Aeroporto Catania

Con la Carta dei Servizi 2023 dell'Aeroporto di Comiso la SAC, Società Aeroporto Catania, 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 un Hub aeroportuale 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 visione 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.

Con la Carta e Guida ai Servizi 2023, la SAC, presenta, le informazioni alla clientela, i tempi delle prestazioni di scalo e gli standard qualitativi offerti. 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 di Comiso, aumentando, anno dopo anno, i risultati nell'ottica del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi, sarà costituita dalla **Sezione I**, relativa alla presentazione societaria e alle attività dei Servizi afferenti al sistema di Gestione integrato: Qualità con la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, Ambiente con la certificazione UNI EN ISO 14001:2015, e Sicurezza sul Lavoro mediante la certificazione UNI ISO 45001:2018.

La **Sezione II**, che esplicita gli indicatori e le *performances* di Scalo, presenterà, separatamente, i dati relativi ai risultati raggiunti nel corso del 2022 e i risultati che il Gestore, nel complesso, 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 alla clientela.

L'Aeroporto di Comiso, per il 2022, ha potuto contare sulla programmazione dell'attività relativa al Vettore Ryanair per le destinazioni di Roma Fiumicino, Milano Malpensa, Bergamo Orio al Serio, Pisa, Bologna, Bari e Bruxelles Charleroi. Durante la stagione estiva, è stata aggiunta al network dei collegamenti le destinazioni di Venezia.

Nel 2023 presso lo scalo di Comiso ha avuto inizio l'attività del vettore Aeroitalia con le destinazioni di Roma Fiumicino, Bologna, Forlì e Bergamo. Durante il 2023 il gestore aeroportuale si propone di incrementare l'offerta disponibile da e per l'aeroporto di Comiso mediante il servizio offerto con altre compagnie aeree.

In materia di erogazione dei servizi di Handling quali l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei, presso lo scalo di Comiso il Gestore ha affidato in appalto i servizi di handling alla società G.H. Catania srl. La gestione del passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (P.R.M.) dal 01/03/2021 è affidata al personale abilitato della ATI Nuova Luna Dolce Vita, operatore economico aggiudicatario del servizio del Presidio Sanitario aeroportuale e della gestione dei passeggeri P.R.M.

Il servizio di assistenza P.R.M. è erogato in conformità alle prescrizioni normative e agli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo (Regolamento (CE) 1107/2006).

In qualità di Gestore SAC SpA coordina inoltre il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014, mediante il quale, sotto la vigilanza dell'ENAC, attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali.

Obiettivo del Comitato è quello di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per il miglioramento continuo dei servizi aeroportuali, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo.

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

SAC – Airport of Catania and Airport of Comiso

With the Charter of Services 2023, the Airport of Comiso (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, SAC presents the 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).

The Charter of Services represents the concrete commitment that the Manager has towards internal and external customers, suppliers and stakeholders in order to maintain and raise the quality standards that are decisive for defining the travel and stay experience at the Airports of Catania and Comiso, increasing the results year after year with a view to continuous improvement.

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** concerning the methods of handling complaints and any procedures for compensation and reimbursement.

During 2022, Comiso airport was able to count on the planning of the activity relating to the Ryanair carrier for the destinations of Rome Fiumicino, Milan Malpensa, Bergamo Orio al Serio, Pisa, Bologna, Bari and Brussels Charleroi. During the summer season, the destinations of Venice were added to the network of connections.

In 2023, the activity of the carrier Aeroitalia began at the Comiso airport with the destinations of Rome Fiumicino, Bologna, Forlì and Bergamo. During 2023, the airport manager intends to increase the offer available to and from Comiso airport through the service offered with other airlines.

Regarding the handling services (ground handling for passengers and aircraft), at Comiso Airport the operating company is G.H. Catania, a certificated company that operates in a sub-concession regime. The management of passengers with disabilities or reduced mobility (P.R.M.) since 01 march 2021, is ensured by ATI Nuova Luna Dolce Vita, that is the economic operator selected by a public tender. This service is compliant with the European standards in the field of air transport accessibility (EC Regulation 1107/2006).

At Comiso the management Company coordinates the Committee for the regularity and quality of airport services, as set out in the ENAC GEN-06 circular of 31/10/2014. This Committee is the body by

means of which the Airport Management Company – under the supervision of ENAC – activates systematic evaluation and feedback with representatives of the airport operators. The aim of the Committee is to identify the most appropriate actions to be taken in order to improve services via periodic monitoring of airport performance.

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 Comiso 'Pio la Torre' è collocato all'interno di un contesto ambientale e paesaggistico di rilievo. Con la volontà di ridurre l'impatto delle operazioni aeroportuali su di esso, nonché di accostare l'infrastruttura al concetto di eco sostenibilità l'aeroporto di Comiso dispone di una certificazione ambientale basata sullo standard ISO 1400:2015.

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.

L'Aeroporto di Comiso è certificato UNI EN ISO 14001:2015 per il Sistema Ambiente, ma è previsto che già dai prossimi anni intraprenderà delle iniziative volte ad ottimizzare ed efficientare le risorse al fine di garantire la piena sostenibilità dell'infrastruttura.



Environment. A sustainable Airport.

Comiso Airport 'Pio la Torre' is placed within an extraordinary environmental and landscape context. With the purpose to reduce the impact of Airport Operations on it, and to involve the infrastructure to the concept of eco-sustainability, Comiso airport is certified to the Environmental Management System based on ISO 1400: 2015 standards.

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.

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

The Airport of Comiso is UNI EN ISO 14001:2015 certified for the environmental system, but it is foreseen that, in the next years, it will already take steps aimed at optimising and increasing the efficiency of the resources in order to guarantee the complete sustainability of the infrastructure.

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 2018 presso lo Scalo di Comiso, 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 la discrezionalità circa l'utilizzo delle mascherine, i DPI sono stati regolarmente forniti al personale che ne ha fatto richiesta ed alle categorie "fragili".

Per l'Aeroporto di Comiso, allo scopo di aumentare gli standard di sicurezza e prevenzione lavoro, è stato installato un defibrillatore all'interno dell'aerostazione ed è stata incrementata la segnaletica di sicurezza e di segnalazione dei locali tecnici.

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 2018 at Comiso airport 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.

At Comiso Airport, in order to increase safety and work prevention standards, a defibrillator has been installed inside the terminal and the safety and signaling signs have been increased.



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.

Presso l'aeroporto di Comiso, durante il 2022 è stata installata una stazione di ricarica elettrica equipaggiata con due colonnine di ricarica per automobili a disposizione degli utenti del parcheggio B adiacente il terminal.

Le linee di intervento e le principali attività dell'anno 2023 consiste nel mantenimento del Sistema per l'Energia della SAC presso l'aeroporto di Comiso, progettato in riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 50001:2011, di fondamentale importanza per l'attività di controllo dell'energia, la gestione e la manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.

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.

In 2022, an EV charging station was installed at the Airport of Comiso; it is equipped with two EV chargers at the disposal of the users of parking area B, adjacent to the terminal.

The lines of action relating to the year 2022 consider the maintenance of the SAC Energy System for Comiso airport, designed with reference to the UNI EN ISO 50001:2011 standard requirements, profoundly important for the energy control activity aimed at the management, the maintenance of the airport infrastructures and plants.

Traffico e Destinazioni – Aeroporto di Comiso



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 .

Per quanto riguarda il traffico aereo di merci, il 2022 è paragonabile al 2019 e sensibilmente migliore del 2021.

Traffic and Destinations – Airports of Comiso

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

passengeri individuando eventuali aree di miglioramento o sviluppo. I controlli eseguiti presso l'Aeroporto di Comiso si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 12.663 rilevazioni oggettive effettuate nel corso del 2022 e 556 sondaggi di customer satisfaction, di cui 520 su passeggeri in partenza e 36 sui PRM (passeggeri 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 Comiso, 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 12.663 objective surveys carried out in 2022 and 556 customer satisfaction surveys – of which 520 were on departing passengers and 36 on PRMs (passengers with 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 i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) per l'Aeroporto di Comiso avvalendosi della ditta ATI Nuova Luna Dolce Vita

Secondo la GEN02B del 13/05/2021- Applicazione del Reg. (CE) n° 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone, si definisce PRM: *"qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona"*.

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 nell'Aeroporto di Comiso.

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 Pio La Torre di Comiso:

- un'area specifica all'interno del proprio sito web accessibile, consultabile all'indirizzo:

<https://aeroporto.comiso.eu/passeggeri-a-mobilita-ridotta/>

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

- una sala d'attesa dedicata (c.d. Sala Amica), ubicata in land side nelle immediate vicinanze del presidio medico aeroportuale;

- stalli riservati nei parcheggi per automobili come da normativa in vigore

Presso l'Aeroporto di Comiso Pio La Torre, sono stati assistiti 3613 PRM durante l'anno 2022.

Presso l'aeroporto di Comiso è possibile richiedere il servizio di assistenza PRM mediante il punto di chiamata esterno localizzato sul prospetto del Terminal o rivolgendosi al personale PRM presente presso la sala amica/PRM al piano terra dell'aerostazione.

La colonnina di chiamata è ubicata all'esterno del Terminal passeggeri in corrispondenza dell'inizio del percorso Loges e nelle vicinanze sono disponibili alcuni stalli riservati alla sosta dei passeggeri PRM al fine di facilitare il loro ingresso in aerostazione e la presa in carico da parte dell'operatore.

L'aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a ridotta mobilità.

Per tale motivo, nelle principali aree dell'Aerostazione i passeggeri PRM hanno a disposizione servizi igienici dedicati, percorsi LOGES con mappe tattili per non vedenti. Presso lo scalo di Comiso è presente un sollevatore per PRM, al fine di agevolare il loro imbarco in aeromobile.

Maggiori informazioni per i PRM sono selezionabili sul seguente sito web accessibile www.aeroporto.comiso.eu nella sezione assistenza clienti, al seguente link <https://aeroporto.comiso.eu/passeggeri-a-mobilita-ridotta/>



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 Comiso Airport to their arrival at the final destination and vice versa. SAC takes care of managing and organising PRM services for the Airport of Comiso with the Company ATI Nuova Luna Dolce Vita

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 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 quality level of the PRM service is measured by a special survey focused on these services and the accessibility of the terminal, on a sample of passengers who have used the service. The results confirm the satisfaction of PRM customers with regard to the services used, expressed by an overall opinion with values ranging between 95% and 100% for both airports.

For the collection and processing of data, SAC made use of the consultancy of the company Ipothesi s.r.l. (ISO9001:2015 certified company, for Customer Satisfaction surveys and Service Charter monitoring) which analyzed the degree of passenger satisfaction at Comiso Airports.

The activity carried out by the PRM Service is provided exclusively free of charge, with the aim of making the stay at the airport a comfortable and positive experience, guaranteeing service levels

higher than those of the relevant European legislation, through the application of specific procedures, exclusive services and the collaboration of personnel with proven professional skills.

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 no later than 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 accessible web portal, which can be visited at:

<https://aeroportodicomiso.eu/passeggeri-a-mobilita-ridotta/>

- a PRM assistance service guaranteeing safety and timeliness, in order to ensure a pleasant stay at the airport;

- one waiting rooms (called Sala Amica), located in the land side near the airport infirmary In this lounges, there is a comfortable and welcoming environment, where passengers with reduced mobility are offered timely and quality service;

- dedicated parking for PRM passengers as law requirement;

At the Comiso Pio La Torre Airport, 3613 PRMs were assisted during the year 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 Ipotesi 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.

At the Airport of Comiso, it is possible to request the PRM assistance service either through the call point outside the Terminal, that is located on the Terminal façade, or by turning to the PRM staff that can be found in the PRM-friendly lounge on the ground floor of the airport.

The call point is located outside the passenger Terminal, at the beginning of the Loges route; nearby, there are some parking spaces dedicated to PRM passengers, in order to facilitate their access to the airport and their meeting with a dedicated member of special assistance staff.

The Airport was designed with special attention to the needs of persons with reduced mobility. For this reason, in the main areas of the Airport, PRM passengers have access to dedicated toilets, lifts with Braille writing and LOGES routes with tactile maps for the visually impaired. At the Airport of

Comiso, there is a PRM ambi-lift, dedicated to passengers with limited mobility, in order to help them when boarding the aircraft. For further information, visit accessible website <https://aeroporto.comiso.eu/en/>, on the 'Passengers with Reduced Mobility' page.

Percorsi pedo tattili e mappe verticali

L'aeroporto di Comiso è dotato di percorsi pedo-tattili e le mappe verticali destinati ai non vedenti come da normativa in vigore

Tactile pathways

At Comiso airport there are the tactile pathways and the vertical maps as law requirements.



SEZIONE II / SECTION II

Indicatori / Indicators



Indicatori Qualità

La Carta dei Servizi presenta gli indicatori di qualità, rilevati nel corso del 2022, su un campione di passeggeri pari a 520 unità, in ottemperanza alle linee guida fornite da ENAC nelle Circolari 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, etc).

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 esterne 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 ed anche per raggiungere quegli obiettivi, che purtroppo, non sono stati raggiunti.

The Service Charter presents the quality indicators, detected during 2022, on a sample of passengers, equal to 520 units, in compliance with the guidelines provided by ENAC in Circulars GEN06A/14 and GEN 02B/21 and the measurement of performances stopover on those activities deemed crucial and, in any case, of great interest to the passenger (check-in, baggage reclaim, security check times, etc.).

This scheme, required by law and common to all Italian airports, 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. In fact, are detailed below, the final results achieved for 2022 and the objectives that the Airport Operator intends to achieve in 2023, indicated under the item objective/target 2023, in the light of the

investments, actions, commercial policies and strategies that the same will implement to achieve what is estimated in line with forecasts and also to achieve those objectives, which unfortunately have not been achieved.

Aeroporto di Comiso					
SERVICES FOR PASSENGERS - 34 Indicatori Pubblici					
FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2022	Target 2023
SICUREZZA DEL VIAGGIO	1	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,00%	98,10%
Travel Security		Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% satisfied passengers	99,00%	98,10%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	2	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	99,10%
Personal and property security		Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% satisfied passengers	100,00%	99,10%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI) Regularity of the service (and equipment's punctuality)	3	PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI	% DEI VOLI PUNTUALI/TOTALE VOLI IN PARTENZA	66,43%	85,41%
		Overall flight punctuality	% on-time flights / Tot. departing flights	66,43%	85,41%
	4	BAGAGLI COMPLESSIVI DISGUIDATI IN PARTENZA (BAGAGLI NON IMBARCATI) DI COMPETENZA DELLO SCALO	N° BAGAGLI DISGUIDATI/1000 PAX IN PARTENZA	0,021 ‰	0,020 ‰
		Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	No. of mishandled / 1000 departing passengers	0,021 ‰	0,020 ‰
	5	TEMPO DI RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA	06'	06'

		RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI			
		Waiting time for the first luggage from the block-on of the a/m	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	06'	06'
	6	TEMPI DI RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI	10'	10'
		Waiting time for the last luggage from the block-on of the a/m	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases	10'	10'
	7	TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO [min]	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI DAL BLOCK-ON NEL 90% DEI CASI	2'	2'
		On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	2'	2'
	8	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,00%	98,00%
		Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.	% satisfied passengers	97,00%	98,00%
PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE Cleanliness and hygienic conditions	9	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,00 %	95,50 %
		Overall perception of the Toilets's cleanliness and functionality	% satisfied passengers	96,00 %	95,50 %
	10	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	99,50%

		Overall perception of the Cleanliness level inside the Air Terminal	% satisfied passengers	100,00%	99,50%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	11	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,00%	98,00%
		Overall perception of the Availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	98,00%	98,00%
	12	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
		Overall perception of the Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people mover, ecc.)	% satisfied passengers		
	13	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,00%	95,50%
		Overall perception of the Efficiency of A/C devices	% satisfied passengers	97,00%	95,50%
	14	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO DELL'AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,00%	96,50%
		Overall perception of the comfort in the airport	% satisfied passengers	98,00%	96,50%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	15	PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	58,00%	60,00%
		Overall perception of the Wi-fi access inside the air terminal	% satisfied passengers	58,00%	60,00%
	16	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI,OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.

		Overall perception of the Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% satisfied passengers		
	17	COMPATIBILITÀ DELL'ORARIO APERTURA BAR CON L'ORARIO DI APERTURA DELL'AEROPORTO	% VOLI PASSEGGERI IN ARRIVO/PARTENZA COMPATIBILI CON L'ORARIO DI APERTURA BAR NELLE RISPETTIVE AREE	92,00%	95,50%
		Compatibility of cafès and airport opening time	% arriving/departing passenger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas	92,00%	95,50%
	18	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
		Overall perception of the Adequacy of Smoking Rooms, where present	% satisfied passengers		
	19	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
		Overall perception of the Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% satisfied passengers		
	20	PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	92,00%	95,50%
		Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% satisfied passengers	92,00%	95,50%
	21	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	92,00%	95,50%

		Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants	% satisfied passengers	92,00%	95,50%
	22	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK,OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
		Overall perception of the Availability of drinks/snacks vending machines,where available	% satisfied passengers		
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	23	SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	85,00%	95,50%
		Updated and easy-to-browse web site	% satisfied passengers	85,00%	95,50%
	24	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	95,50%
		Overall perception of the Efficiency of the existing Info points	% satisfied passengers	100,00%	95,50%
	25	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPrensibilità ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,00%	95,50%
		Overall perception of the comprehensibility and efficacy of inside signposting	% satisfied passengers	96,00%	95,50%
	26	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE(INFO POINT, SECURITY)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	98,50%
		Overall perception of the Professionalism of staff (info points, security)	% satisfied passengers	100,00%	98,50%
	27	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR,	% PASSEGGERI SODDISFATTI	92,00%	95,50%

		ANNUNCI, SEGNALETICA INTERNA, ECC.)			
		Overall perception of the efficiency and accessibility of the public information services (monitors, announcements, signpostings, etc.)	% satisfied passengers	92,00%	95,50%
SERVIZI SPORTELLLO/VARCO Desk/Checkpoint services	28	PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	99,50%
		Overall perception of the Ticketing Service	% satisfied passengers	100,00%	99,50%
	29	TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	06'	06' 30"
		Waiting time at check-in counters	Waiting time in minutes in 90% of cases	06'	06' 30"
	30	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	95,50%
		Perception of waiting time at the check-in counters	% satisfied passengers	100,00%	95,50%
	31	TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	05'	05' 30"
		Waiting time at the security checkpoints	Waiting time in minutes in 90% of cases	05'	05' 30"
	32	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
		Perception of waiting time at the passport control	% satisfied passengers		
INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	33	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPrensibilità ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	87,00%	89,00%
		Overall perception of the comprehensibility and efficacy of outside signposting	% satisfied passengers	87,00%	89,00%

	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	41,00%	66,00%
	34 Overall perception of the Adequacy of connections City/Airport	% satisfied passengers	41,00%	66,00%

Indicatori passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)



Il Doc. 30 ECAC obbliga il Gestore, 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.

Doc. 30 ECAC obliges measures to the Aerodrome operator in agreement with the User Committee, to achieve minimum values, shared between the parties, in order to maintain the quality levels achieved and raise, where possible, the quality of the standards guaranteeing continuous improvement. Below are the 16 indicators (which indicate the 2022 result and the 2023 objective) which scan and measure the travel experience of PRMs, providing a general representative examination of such a delicate and complex sector, but at the same time great interest and constant attention to the Manager.

FATTORI DI QUALITÀ	N.°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	MINIMI DOC 30 ECAC	RISULTATI 2022
Quality Factor	N.°	Indicators	Measurement Unit	DOC 30 ECAC	Result 2022
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ Services For Passengers With Reduced Mobility	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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 80% DEI CASI RILEVATI	<10'	02'
			TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	<20'	06'
			TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 100% DEI CASI RILEVATI	<30'	08'
			PRM Departing with pre-notification: Waiting time to receive assistance from one of designated points of the airport if	Waiting time expressed in minutes in x% of cases	

	pre-notified.			
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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 80% DEI CASI RILEVATI	<25'	02'
		TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	<35'	06'
		TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 100% DEI CASI RILEVATI	<45'	08'
	PRM Departing without pre-notification: Waiting time to receive assistance from one of designated points of the airport when the presence is notified.	Waiting time expressed in minutes in x% of cases		
3	PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 80% DEI CASI RILEVATI	<05'	03'
		TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	<10'	07'
		TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 100% DEI CASI RILEVATI	<20'	10'
	PRM Arriving with pre-notification: Waiting time on board for PRM unloading, after the last passenger disembarkation.	Waiting time expressed in minutes in x% of cases		
4	PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 80% DEI CASI RILEVATI	<25'	03'
		TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	<35'	07'
		TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 100% DEI CASI RILEVATI	<45'	10'
	PRM Arriving without pre-notification: Waiting time on board for PRM unloading, after the last passenger disembarkation.	Waiting time expressed in minutes in x% of cases		

INDICATORI PRM

Informazioni in aeroporto / *Information*

Aeroporto di Comiso

FATTORI DI QUALITÀ	N°	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
Quality Factor	N°	Indicators	Measurement Unit	Result 2022	Target 2023
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA Efficiency Of Services For Passengers With Reduced Mobility	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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	06'	05'30"
		Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	06'	05'30"
	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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	06'	05'30"
		Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	06'	05'30"
	3	PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	07'	06'30"
		Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	07'	06'30"
	4	PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	07'	06'30"
		Arriving PRMs without advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	07'	06'30"
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) People Safety	5	PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	99,50%

		Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied	% PRM satisfied	100,00%	99,50%
	6	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	99,50%
		Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	100,00%	99,50%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Informations at the Airport	7	ACCESSIBILITÀ: NUMERO DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI A DISABILITÀ VISIVE, UDIVITE E MOTORIE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI	% INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI	100,00%	99,50%
		Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information	% of essential accessible information related to the total number of essential information	100,00%	99,50%
	8	COMPLETEZZA: NUMERO DELLE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI OFFERTI, DISPONIBILI IN FORMATO ACCESSIBILE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE	%INFORMAZIONI/ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI IN FORMATO ACCESSIBILE SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI/ISTRUZIONI	100,00%	99,50%
		Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number	% of information and instructions about the services offered, available in accessible format related to the total number of them.	100,00%	99,50%
	9	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE INTERNA	% PRM SODDISFATTI	97,00%	97,50%
		Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting	% PRM satisfied	97,00%	97,50%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with Passengers	10	NUMERO DELLE RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI RISPETTO AL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE	% RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI SUL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE	100,00%	99,50%
		Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received	% replies given on established time on the total number of requests	100,00%	99,50%
	11	NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI PRM	% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO TOTALE DI PRM	0,00%	0,00%
	Number of complaints received in relation to total PRM traffic	% of complaints received in relation to total PRM traffic	0,00%	0,00%	
COMFORT IN AEROPORTO Comfort at the Airport	12	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%	99,50%
		Perception about the efficacy of assistance to PRMs	% PRM satisfied	100,00%	99,50%

	13	PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFONI DI CHIAMATA, SALE DEDICATE, SERVIZI IGIENICI, ETC.	% PRM SODDISFATTI	97,00%	97,50%
		Perception about the level of accessibility/usability of the airport infrastructures: parking lots, intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.	% PRM satisfied	97,00%	97,50%
	14	PERCEZIONE SUGLI SPAZI DEDICATI PER LA SOSTA DEI PRM (ES. SALA AMICA)	% PRM SODDISFATTI	100,00%	99,50%
		Perception of space dedicated to the PRM Parking (for example: friendly room)	% PRM satisfied	100,00%	99,50%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI I Relations And Behaviour	15	PERCEZIONE SULLA CORTESIA DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY, PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA SPECIALE)	% PRM SODDISFATTI	100,00%	99,50%
		Perception on staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated special assistance)	% PRM satisfied	100,00%	99,50%
	16	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEDICATO ALL'EROGAZIONE DELLE ASSISTENZE SPECIALI AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%	99,50%
		Perception of staff professional competence providing special assistance to PRM	% PRM satisfied	100,00%	99,50%

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI / SECTION III – COMPLAINTS

Assistenza Clienti /Customer Service

Diritti del passeggero / Passenger rights

Le nostre destinazioni / Our destinations

Controlli di Sicurezza - Security check

Controllo documentale - Document check

P.R.M. Come richiedere l'Assistenza

Viaggiare con animali al seguito / Travel with pets

Come raggiungere l'Aeroporto in auto / How how to get Airport by car

Dove Parcheggiare la tua auto / Park your car

Come raggiungere l'Aeroporto in Autobus/How how to get Airport by bus

Prendere un'auto a noleggio / Rent a car

Attività Commerciali /Shopping and Services activities

Presidio Sanitario di Pronto Soccorso Aeroportuale / Airport First Aid

Nursery e altri servizi / Nursery and other services

Mappa dei servizi - Service map

Contatti aeroportuali / Contacts

Suggerimenti - Segnalazioni – Reclami / Suggestions, reports, complaints

Gli altri nostri servizi ed informazioni / Further Services and Information

Testo sui Diritti del Passeggero selezionabile al link <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/>

Text about Passengers' Rights Charter downloadable at link

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri>

Assistenza clienti / *Customer Service*

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 dal "Testo sui Diritti del Passeggero".

Inviare 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 0932 961467 (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.aeroportodicomiso.eu

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"

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 Charter'.

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.



Diritti del Passeggero / Passengers' Rights

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

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio, la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost & Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli appositi moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento. Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.

Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.
- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.
- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

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

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) 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.

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 and Comiso Airport in accordance with EU regulations Reg. 261/2004 and Reg. 1107/2006.

Le nostre destinazioni / *Our destinations*

Schedulato Summer 2023 - periodo 26 marzo 2023 / 28 ottobre 2023.

FREQUENZE										
FREQUENZE										
COMPAGNIA / AIRLINE COMPANY	VOLO / FLIGHT	DESTINAZIONE / DESTINATION	LUN / MON	MAR / TUE	MER / WED	GIO / THU	VEN / FRI	SAB / SAT	DOM / SUN	
Operativo Aeroitalia Summer 23 - avvio attività 15 maggio 2023										
Per Info e aggiornamenti visitare il sito web del vettore: www.aeroitalia.com										
	XZ 3810	ROMA FIUMICINO (FCO)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
	XZ 3824	BERGAMO (BGY)	✓		✓		✓		✓	
	XZ 3820	BOLOGNA (BLQ)		✓		✓		✓		
	XZ 3812	BUCAREST (OTP) via FCO. Rientro da Bucarest il venerdì e la domenica. Avvio attività dal 5 giugno.	✓		✓					
 Goto-fly	XZ 991	FORLI' (FRL) OPERATO DAL 17 GIUGNO AL 23 SETTEMBRE							✓	
	W4 6674	TIRANA (TIA) OPERATO DAL 26 SETTEMBRE 2023		✓		✓		✓		

Controlli di Sicurezza / Security checks

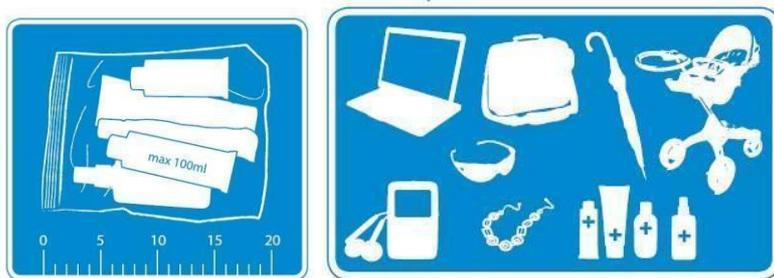
- Arriva in congruo anticipo in aeroporto per effettuare in tempo tutte le attività necessarie ai controlli di sicurezza
 - Effettua il controllo della carta d'imbarco avvicinando il relativo codice a barre sotto l'apposito lettore prima dei controlli di sicurezza.
 - Posa sul nullo del controllo a raggi X il bagaglio a mano assicurandoti di aver estratto il computer portatile e il tablet.
 - Disponi nei contenitori sul nullo la giacca e tutto il materiale che porti con te (cellulare, portafogli, dispositivi elettronici, cintura etc.)
 - Passa attraverso il metal detector e collabora nel caso in cui gli operatori vogliano procedere ad un controllo manuale.
 - Gli operatori di sicurezza potrebbero chiederti di togliere alcuni indumenti, ad esempio le scarpe e di ispezionare manualmente eventuali borse o zaini a mano.
-
- *Arrive early at the airport to do in time all the mandatory activities for security checks.*
 - *Check the boarding pass by approaching the bar code under the appropriate reader before the security checks.*
 - *Lay down the carry-on baggage on the roller of the X-ray control making sure you have taken out the laptop and the tablet.*
 - *Place the jacket and all the material you carry with you (cellphone, wallet, electronic devices, belt, etc.) in the containers on the roller.*
 - *It passes through the metal detector and collaborates in case the operators want to proceed with a manual control.*
 - *Security operators may ask you to remove some clothing, such as shoes, and to manually inspect hand bags or backpacks.*



Indicazioni per i liquidi, aerosol e gel - *Indications for liquids, aerosols and gels*

Presentati al controllo di sicurezza con liquidi, aerosol e gel separati dal bagaglio a mano e ricorda che non sono consentiti contenitori superiori a 100 ml. Inoltre tutti i contenitori devono essere contenuti in un sacchettino trasparente e richiudibile di dimensioni massime pari a 18 x 23 cm. Per ogni passeggero, inclusi i bambini, sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.

You must get separated liquids and aerosols from hand baggage and remember that no more than 100 ml containers are allowed to pass through the security checks. In addition, all the containers must be contained in a transparent and re-sealable bag with a maximum size of 18 x 23 cm. For each passenger, including infants will be allowed to transport one plastic bag of the same size.



NB. Sono consentite deroghe unicamente per i liquidi medicinali accompagnati da specifica prescrizione medica, alimenti per neonati con neonato a seguito e liquidi utilizzati per scopi dietetici. Se stai portando con te un oggetto proibito dal regolamento o sostanze liquide che superano le quantità consentite, dovrai lasciarli in Aeroporto. Questi oggetti non possono essere custoditi per nessun motivo né dal personale del banco Partenze né dal personale di sicurezza

NB. *Exceptions are allowed only for medicinal liquids accompanied by specific medical prescription, food for babies with newborns and liquids used for dietary purposes. If you are carrying an item prohibited by regulation or liquids that exceed the permitted quantities with you, you must leave them at the airport. These objects cannot be stored for any reason by either the Departures desk personnel or the security personnel*

Lista oggetti proibiti

Attualmente la lista è composta dai seguenti oggetti:

- Sostanze esplosive, fuochi artificiali, razzi, armi e munizioni
- Gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti e velenosi) come bombolette gas da campeggio, spray per difesa personale
- Tutte le sostanze infiammabili liquide e solide.
- Sostanze infettive, velenose, corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e tutti i congegni di allarme.
- Torcia subacquea con batterie inserite.

List of prohibited items

Explosive substances, fireworks, rockets, weapons and ammunition

- *Compressed gases (flammable and not, refrigerated and poisonous) gas bottles, personal defense sprays*
 - *All liquid and solid flammable substances.*
 - *Infectious, poisonous, corrosive, radioactive, oxidizing substances magnetizing and all the alarm devices.*
 - *Underwater torch with internal batteries.*
-



Tale lista può subire variazioni in ragione del verificarsi di particolari situazioni e a discrezione dell'autorità. (At the discretion of the authority this list can be changed.)

Controllo Documentale - Documents checks

Indicazioni per il controllo documentale dei viaggiatori che si spostano all'interno dell'area UE e per quelli diretti e provenienti da paesi extra UE

Per chi viaggia in area U.E. - Travelers in U.E. countries

Se sei un cittadino dell'Unione Europea e devi viaggiare verso un paese UE all'interno dell'area Schengen è necessario avere con sé un documento di identità o equiparabile in corso di validità.

If you are a European citizen and you travel within an EU country /Schengen area, you need a valid identity document (ID card).

Per chi arriva in Italia con voli extra UE - Travelers incoming to Italy from extra UE countries

Al tuo arrivo all'Aeroporto di Comiso, se provieni da un paese fuori dall'Unione Europea (extra UE) sarai sottoposto al controllo documentale effettuato dalla polizia di frontiera. In caso di irregolarità nei documenti non sarà possibile lasciare l'Aeroporto. La procedura prevede che i passeggeri sprovvisti di documenti validi vengano rimpatriati. Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri.

When you arrive at Comiso Airport, if you come from an extra UE country, you will be subjected to the border police control. In case of irregularity within your personal documents it will not be possible to leave the Airport. The procedure provides that passengers without valid documents are repatriated.

Per chi è diretto all'estero in aree extra UE - Travelers who have to go to foreign countries

Se sei diretto verso un paese extra UE, prima della partenza ricordati di controllare validità e scadenza del tuo passaporto. Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito Viaggiare Sicuri curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri.

If you have to go to an extra EU country, remember to check the validity and expiration date of your passport or ID Card before departure.

The access to the Boarding area is exclusively reserved to passengers having valid and appropriate documents, such as a boarding pass issued at the check-in desks at the Airport or an online boarding pass with a barcode printed on paper by the passenger or displayed on his/her own mobile phone or tablet.

Minori in viaggio

I viaggi dei bambini e minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. Pertanto tutti i passeggeri che rientrano in tale casistica sono pregati di consultare i siti ufficiali delle relative compagnie aeree per ottenere tutte le informazioni necessarie. Visita il sito della Polizia di Stato e del Ministero degli Esteri www.viaggiasesicuri.it per informazioni dettagliate sui documenti d'identità validi per viaggiare.

Children and minors unaccompanied are subject to restrictions and rules set by individual airlines. Therefore, all the categories of passengers that belong to this category, are requested to consult the official websites of the relevant airline companies to obtain all the necessary information. Please visit the State Police and the Ministry of Foreign Affairs website www.viaggiasesicuri.it concerning all the information on identity documents valid for traveling.

Dove e come può parcheggiare gratuitamente il passeggero PRM

I passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) hanno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati presso i parcheggi dell'Aeroporto Pio La Torre di Comiso. Il Gestore offre a tutti i PRM in transito presso lo scalo Ibleo 7 stalli all'interno del Parcheggio A - Lunga Sosta e 2 stalli all'interno del parcheggio B - Breve Sosta. Tali stalli, riservati e gratuiti, sono gratuiti se il passeggero PRM è in possesso dell'apposito contrassegno. Ricorda di presentare all'ufficio informazioni o alla cassa del parcheggio multipiano il contrassegno (di cui al DPR 495/1992) congiuntamente al tagliando del parcheggio.

Where and in which way PRM passengers can parking free

The PRM call point is located outside the passenger terminal at the beginning of the Loges Route, near the parking reserved to PRM or their authorized escorts. At this moment the PRM operators take care of it. The airport has been designed carefully considering the needs of people with reduced mobility so that they are allowed to use all the services of Comiso Airport. Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with Braille inscriptions, dedicated toilets in all airport areas; tactile route for visually impaired people present in the main areas of the Airport, mobile elevating platforms for boarding the PRMs inside the aircraft. For more information see www.aeroportodicomiso.it, on the page "People with reduced mobility".

Bagagli e cani da assistenza

Il Regolamento (CE) 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e a mobilità ridotta una franchigia di bagaglio maggiorata per il trasporto di apparecchiature mediche e/o attrezzature per la mobilità per un massimo di due dispositivi.

Inoltre, i «cani da assistenza riconosciuti» sono fatti viaggiare a bordo, in cabina, senza oneri aggiuntivi previa notifica al vettore, in conformità alle norme nazionali applicabili al trasporto di cani.

The Regulation (EC) 1107/2006 recognizes persons with disabilities and reduced mobility an excess baggage allowance for the transport of medical equipment and / or mobility equipment for a maximum of two devices.

In addition, 'recognized assistance dogs' are made to travel on board, in the cabin, at no additional charge upon notification to the carrier, in accordance with the national rules applicable to the carriage of dogs.

Assistenza per il P.R.M. in arrivo e in partenza dall'Aeroporto di Comiso

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino alla fase dell'accompagnamento presso il mezzo di trasporto o a uno dei punti di rilascio. I PRM in partenza sono invitati a richiedere la necessaria assistenza e svolgere le pratiche di accettazione (check-in), rispettando i tempi di presentazione ai punti di chiamata designati o direttamente al banco check-in con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza dei voli:

- due ore per i voli nazionali;
- due ore e mezza per i voli internazionali;

P.R.M. assistance in arrivals and departure from Comiso Airport

PRM assistance service is carried out starting from the moment of the disembarkation from the aircraft until the accompaniment to the means of transport or to one of the points of issue. PRM departing require the necessary assistance, respecting the time of presentation at the designated call points or directly at the check-in counter with the following advance of the departure time of flights:

- *two hours for domestic flights*
- *two and a half hours for international flights*

Viaggiare con animali al seguito / Travel with pets

Ricorda di informare l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea al momento dell'acquisto del biglietto se decidi di

portare in viaggio il tuo animale. Ogni compagnia stabilisce regole diverse sulle modalità di trasporto degli animali. Per ottenere informazioni precise consulta i siti ufficiali della compagnia aerea.

Se l'animale è di piccola taglia, potrà essere trasportato in cabina con te, altrimenti effettuerà il viaggio in stiva. In ogni caso dovrai utilizzare una gabbia di trasporto adeguata alle sue dimensioni.

Non dimenticare di portare il libretto sanitario dell'animale, di verificare le vaccinazioni ed i certificati richiesti nel paese di destinazione.

If your pet is with you during the trip, you must remember to inform the travel agency or airline. Each company establishes different rules on how to transport animals. To obtain precise information consult the official websites of the airline.

If the animal is small, it can be transported in the cabin with you, otherwise it will travel in the hold. In any case you will need to use a transport cage appropriate to its size.

Do not forget to bring the animal health booklet, check the vaccinations and certificates required in the country of destination.

Come raggiungere l'Aeroporto in auto / How to get Airport by car



- STRADA PROV.5 VITTORIA-PANTALEO-CANNAMELLITO-LICODIA EUBEA
- SS 514 RAGUSA-CATANIA;

Dove Parcheggiare la tua auto / Park your car

Presso l'Aeroporto di Comiso è possibile parcheggiare la tua auto all'interno dei parcheggi che il Gestore ha

messo a disposizione per te. Attualmente sono disponibili le seguenti aree di sosta:

- ✈ **PARCHEGGIO A - SOSTA LUNGA** (345 stalli di cui 5 per PRM)
- ✈ **PARCHEGGIO B - SOSTA BREVE** (85 stalli di cui 2 per PRM)

Potrai consultare il Regolamento sull'Utilizzo dei parcheggi e le Tariffe sul nostro sito accessibile, al link:

<https://aeroportoedicomiso.eu/viabilita-e-parcheggi/>

Il Gestore, per venire incontro alle tue esigenze ed agevolare la tua permanenza, ti offre la possibilità di sottoscrivere abbonamenti periodici per l'utilizzo del servizio Parcheggi. Contattaci!

TEL. +39 0932 961467 poi digitare (96134)

Le tariffe applicate per i parcheggi

- Park Sosta A dedicato alla sosta lunga
- Distanza a piedi dal Terminal passeggeri circa 150 m
- Park Sosta B dedicato alla sosta breve

- Adiacente al Terminal passeggeri



TEMPO DI SOSTA / PARKING TIME	TARIFFE / RATES
15 min	gratis / free
1 h	1,00 €
2 h	2,00 €
1 giorno - day	3,00 €
Sosta di cortesia 15 min. – tempo di uscita post validazione ticket 15 min. Kiss and go 15 min	



TEMPO DI SOSTA / PARKING TIME	TARIFFE / RATES
5 min	gratis / free
1 h	1,00 €
2 h	2,00 €
1 giorno - day	3,00 €
Sosta di cortesia, 5 min. – tempo di uscita post validazione ticket 10 min. Kiss and go 5 min	

Per maggiori dettagli circa le tariffe applicate e il Regolamento Parcheggi in vigore, si consiglia di visitare la pagina web del sito accessibile dell'aeroporto al seguente link:

<https://aeroporto.comiso.it/viabilita-e-parcheggi/>

In Comiso Airport, you can Park your Car into the Parking Areas that So.A.Co has provided for you! Currently the following parking areas are available:

- ✈ **PARKING A – LONG TERM PARKING**
(345 parking places included 7 for disabled)
- ✈ **PARKING B – SHORT TERM PARKING**
(85 parking places included 2 for disabled)

You can consult the Rules about the use of Parking and Prices on our accessible website, following the link:

<http://www.aeroporto.comiso.eu/en/directions-en/roads-and-parking-en>

So.A.Co., in order to facilitate your needs and your stay, offers you the option to subscribe a season ticket for the use of parking service. **Contact Us!**



Come raggiungere l'Aeroporto in Autobus / How how to get Airport by bus

- **GIAMPORCARO**

VITTORIA - COMISO - COMISO AIRPORT - LENTINI - CATANIA AIRPORT - CATANIA / VITTORIA - AEROPORTO
COMISO - COMISO - RAGUSA

Per maggiori dettagli circa le tariffe applicate e l'orario in vigore della corsa desiderata, si consiglia di visitare la pagina della compagnia di trasporto BUS al seguente indirizzo:

For more details about the rates applied and the Parking Regulations in force, we recommend that you visit the website of the airport at the following link:

<https://saistrasporti.it/>

- **SAL - SOCIETÀ AUTOLINEE LICATA**

SERVIZIO PER L'AEROPORTO "PIO LA TORRE" DI COMISO

Orari corse di ANDATA il Lunedì, il Mercoledì ed il Venerdì

Partenze da Agrigento	07:50	14:30
Partenze da Vill. Mosé	08:00	14:40
Partenze da Palma M.	08:20	15:00
Partenze da Licata	08:50	15:30
Partenze da Gela	09:35	16:15
Arrivi AEROPORTO COMISO	10:20	17:00

AGRIGENTO - PORTO EMPEDOCLE - PALMA DI MONTECHIARO - LICATA

Per maggiori dettagli circa le tariffe applicate e l'orario in vigore della corsa desiderata, si consiglia di visitare la pagina della compagnia di trasporto BUS al seguente indirizzo:

For more details about the rates applied and the Parking Regulations in force, we recommend that you visit the website of the airport at the following link:

<http://www.autolinesal.it/Aeroporti.html>



Fermata BUS - pianta



Fermata BUS - foto

Prendere un'auto a noleggio / *Rent a car*

Se intendi noleggiare un'auto per la tua permanenza sul nostro territorio, potrai farlo attraverso i Car Rental che troverai all'interno del Terminal passeggeri. Nell'immagine sotto trovi tutti i riferimenti degli Operatori a tua disposizione al piano terra del Terminal dell'aeroporto di Comiso in area arrivi. Potrai ritirare e consegnare l'autovettura noleggiata ai parcheggi degli operatori Car Rental che si trovano presso il Park A Lunga Sosta.

If you need to rent a car to travel through our territory, you can do it through the Car Rental that you will find inside the Passenger Terminal. In the image below you find all the references of the Operators present at the airport. Car rental offices are located on the ground floor of the Comiso Airport Terminal in the arrivals area. You can pick up and deliver the rented car to the parking lots of the Car Rental operators located at the Parking A - Long Stop.



Park sosta Lunga - pianta

I nostri autonoleggi / *Our rent a car*

Company	Website	Phone	email
 Sicily by Car auto & europa	www.sbc.it	+39 348 3739710 +39 0932 723123	comisoapt@sbci.it
 AVIS®	www.avisautonoleggio.it	+39 0932 1850895	comiso.ciy@avisautonoleggio.it
 SICILY RENT CAR SICILY RENT CAR	www.sicilyrentcar.it	+39 0932 961582	comisoapt@sicilyrentcar.it

Attività Commerciali / *Shopping and Services activities*

In Air Side: La tipica

La Tipica Sicilian Food, si trova in corrispondenza del Gate N. 1. Qui potrai mangiare la tavola calda siciliana, acquistare i vini, l'olio di oliva e i liquori tipici del territorio e tanti altri prodotti che interesseranno il tuo appetito.



La Tipica, is located at gate N.1. Here you can eat pizza, arancini, buy wines, olive oil and liqueurs typical of the area, and many other products that will whet your appetite.

Presidio Sanitario di Pronto Soccorso Aeroportuale - *Airport First Aid*

Al piano terra del terminal, nei locali adiacenti la biglietteria aeroportuale, vi è il presidio Sanitario Aeroportuale. Il servizio prevede la presenza stabile di un medico, di un infermiere e di un auto soccorritore i quali sono disponibili durante l'intero orario di servizio dell'Aeroporto, dalle 7.00 alle 23.00.

On the ground floor of the terminal, in the rooms adjacent to the airport ticket office, there is the Airport Health Department. The service provides for the permanent presence of a doctor, a nurse and a self-rescuer, who are available during the entire timetable of the airport, from 7.00 to 23.00



Altri servizi

Wi-Fi / Wi-fi

**In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi gratuito fino a 30';
The wi-fi service is available in all parts of the building free to 30';**

Nursery e altri servizi / Nursery and other services



La nursery si trova nei pressi della sala arrivi al piano terra vicino al bar.

Nursery is located near the Arrivals Hall on the ground floor near the bar for families with children.

Deposito bagagli



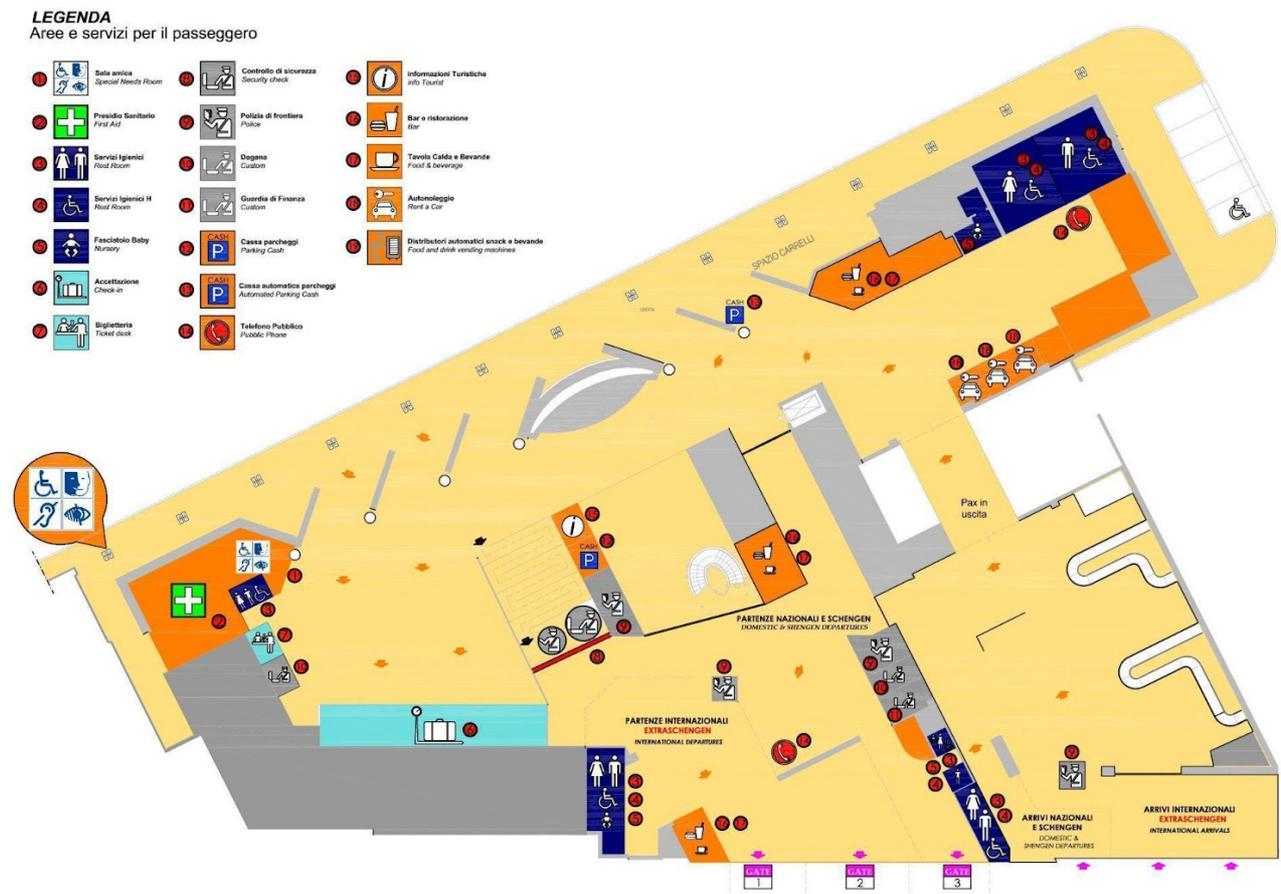
Sala fumatori



Il deposito bagagli e la sala fumatori non sono disponibili presso l'Aeroporto di Comiso.

Luggage storage and smoking lounge are not available at Comiso Airport

Mappa dei servizi - Services Map



Contatti / contacts

I servizi di seguito elencati sono raggiungibili via e-mail o attraverso il centralino telefonico dell'aeroporto al numero **+39 0932/961467**

Segui le istruzioni della voce guida e digita i seguenti numeri per contattare i servizi desiderati

#1 **INFO VOLI***

#2 **ASSISTENZA BAGAGLI**

Email: handling.comiso@aeroporto.catania.it

#3 **BIGLIETTERIA E INFO***

Email: handling.comiso@aeroporto.catania.it

Il servizio di biglietteria è disponibile durante gli orari di operatività

#4 **ENTI DI STATO**

#5 **SOCIETÀ DI GESTIONE**

#1 **ENAC**

#2 **POLIZIA DI FRONTIERA**

#3 **UFFICIO DOGANE E MONOPOLI**

#4 **GUARDIA DI FINANZA**

#5 **SANITA' AEREA**

#6 **CARABINIERI**

#7 **VIGILI DEL FUOCO**

#1 **SEGRETERIA DI DIREZIONE**

#2 **AMMINISTRAZIONE**

#3 **UFFICIO COMMERCIALE**

#4 **UFFICIO APRON**

Email: apron.comiso@aeroporto.catania.it

#5 **TESSERAMENTO**

Email: tesseramento.comiso@aeroporto.catania.it

#6 **HANDLER**

Email: handling.comiso@aeroporto.catania.it

#7 **SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE**

#8 **UFFICIO PARCHEGGI**

#9 **UFFICIO ACQUISTI**

IL TERMINAL DELL'AEROPORTO DI COMISO E' APERTO DALLE 7.00 ALLE 23.00

The services listed below can be reached via email or via the telephone exchange at the number **+39 0932/961467**. Follow the instructions in the guide item and type the following numbers to contact the desired services

#1 **INFO ***

#2 **LUGGAGE ASSISTANCE**

Email: handling.comiso@aeroporto.catania.it

#3 **TICKETING***

Email: handling.comiso@aeroporto.catania.it

Ticket office is available during flight operating

#4 **ENTI DI STATO**

#5 **AERODROME OPERATOR**

#1 **ENAC**

#2 **POLICE**

#3 **CUSTOM**

#4 **GUARDIA DI FINANZA**

#5 **HEALTH AUTHORITY**

#6 **CARABINIERI**

#7 **RESCUE AND FIRE FIGHTING**

- #1 DIRECTOR
- #2 ADMINISTRATION
- #3 COMMERCIAL
- #4 APRON
- #5 SECURITY PASS
- #6 HANDLER
- #7 FIRST AID
- #8 PARKING
- #9 PURCHASING

Email: apron.comiso@aeroporto.catania.it

Email: tesseramento.comiso@aeroporto.catania.it

Email: handling.comiso@aeroporto.catania.it

[.eu](#)

COMISO AIRPORT IS OPEN FROM 7.00 TO 23.00



Suggerimenti - Segnalazioni - Reclami

customercare@aeroporto.catania.it

Cognome e Nome _____
Indirizzo _____ Città _____ Paese _____
e-mail _____ Tel. _____ Data _____
Compagnia _____ 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 autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.
Si prega di scrivere a stampatello



SPETT.LE SAC S.P.A.
SOCIETA' AEROPORTO CATANIA
 95121 – FONTANAROSSA CATANIA
 UFFICIO CUSTOMER SERVICE
 Mail 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 di 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 – Notifications – Complaints
customercare@aeroporto.catania.it

Subject of complaint, suggestion, notification or appreciation

Surname and Name _____
Address: _____ **City:** _____ **Country:** _____
E-mail: _____ **Tel:** _____
Date: _____ **Airline:** _____ **Flight:** _____

DESCRIPTION: _____

Date:

Signature:

Note on the handling of personal data in accordance with Legislative Decree 30/06/2003 No. 196

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

Please write in CAPITAL LETTERS



SOCIETA' AEROPORTO CATANIA
 95121 – FONTANAROSSA CATANIA
 UFFICIO CUSTOMER SERVICE
 Mail info@aeroporto.catania.it
customercare@aeroporto.catania.it

SUBJECT: flight attestation

I, the undersigned ----- ,

.booked/checked-in/boarded on flight ----- on (date) -----
 with Airline ----- going to/coming from -----
 am requesting attestation for:

- FLIGHT DELAY (ACTUAL TIME)
- CANCELLED FLIGHT

E-MAIL: -----

FAX: ----- TEL: -----

ADDRESS: -----

JUSTIFICATION: -----

NB: attestations will not be issued for delays under 2 hours, unless duly motivated.
 A copy of the flight ticket must be attached to the request.

Date:

Signature:

Note on the handling of personal data in accordance with Legislative Decree 30/06/2003 No. 196

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

Please write in CAPITAL LETTERS