

CARTA DEI SERVIZI 2017

Service Charter 2017

*Enjoy your flight
with us!*



COMISO
AEROPORTO DEGLI IBLEI

SOMMARIO

SEZIONE 1: SOCIETÁ DI GESTIONE	3
SECTION 1: MANAGEMENT COMPANY	
○ INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	4
INTRODUCTION TO THE SERVICE CHARTER	
○ L'AEROPORTO DI COMISO 'PIO LA TORRE	6
THE AIRPORT OF COMISO 'PIO LA TORRE'	
○ SO.A.CO. S.p.A. CHI SIAMO	7
SO.A.CO. S.p.A. WHO WE ARE..	
○ LA NOSTRA ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	8
OUR CARE FOR THE ENVIRONMENT	
○ LA NOSTRA POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA	9
OUR SAFETY AND HEALTH POLICY	
○ LE NOSTRE DESTINAZIONI	10
OUR DESTINATIONS	
SEZIONE 2: INDICATORI DI QUALITA'	11
SECTION 2: QUALITY INDICATORS	
○ LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÁ	12
OUR QUALITY POLICY	
○ NOTA METODOLOGICA	13
METHODOLOGICAL NOTE	
○ INDICATORI DI QUALITA'	14
QUALITY INDICATORS	
○ SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÁ	18
SERVICES TO PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY	
○ INDICATORI REG. UE 1107/2006	19
REG. UE 1107/2006 INDICATORS	
SEZIONE 3: ASSISTENZA CLIENTI	22
SECTION 3: CUSTOMER CARE	
○ CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO	24
PASSENGER'S BILL OF RIGHTS	
○ LEGISLAZIONE INTERNAZIONALE, COMUNITARIA E NAZIONALE IN VIGORE	25
CURRENT INTERNATIONAL COMMUNITY AND NATIONAL LAW	

SEZIONE 1

Società di Gestione Management Company





Gentile Viaggiatore, siamo lieti di presentarle la prima edizione della Carta dei Servizi. Questo, è lo strumento con la quale ci proponiamo l'obiettivo di incrementare le potenzialità dell'Aeroporto di Comiso 'Pio la Torre', nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati, impegnandoci ad operare con efficienza e continuità di servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione, così come previsto dall'ordinamento nazionale (D.P.C.M. 30/12/1998). Questa Carta dei Servizi, contiene sia gli standard proposti per l'anno 2017, che i risultati raggiunti nel trascorso anno 2016 relativi agli indicatori che misurano il livello di qualità dello Scalo, nonché il livello di qualità percepito dalla nostra clientela. Per tale scopo sono state condotte nel 2016, attività di sondaggio e monitoraggio continuative e più precisamente:

Le ricerche condotte per sondare il grado di giudizio dei nostri Clienti sui servizi offerti ci dicono che il livello di soddisfazione complessiva nel 2016 è stato del **99.2%**. Forti di questo eccellente risultato, proseguiamo con impegno il percorso di crescita intrapreso, al fine di incrementare ulteriormente i collegamenti aerei e contribuendo così anche allo sviluppo economico e turistico del bacino territoriale di riferimento.

Enjoy your flight with us!

Servizio Qualità So.A.Co. S.p.A.

La Carta dei Servizi 2017, corredata della Guida ai Servizi, l'inserto che contiene informazioni utili a chi utilizza il nostro scalo per i propri spostamenti aerei, è disponibile anche sul sito internet

www.aeroportodicomiso.eu

563

Interviste ai passeggeri, anche a ridotta mobilità, per verificarne il livello di soddisfazione e valutarne le esigenze

23.167

Controlli di verifica delle prestazioni erogate alla clientela, condotti parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.





Dear Customer,
SO.A.CO., Comiso Airport Management Company, is pleased to present the first edition of the Service Charter. This is the tool with which we propose to increase the potential of Comiso 'Pio la Torre' Airport, aimed at continuous improvement of service levels provided, committing also to operate with efficiency and continuity of service according to the principles of equality, impartiality and non-discrimination, as provided for by national law (DPCM 30/12/1998). This Service Charter contains both standards proposed for 2017 and results achieved last year in relation to indicators that measure the quality provided by Comiso Airport and the one perceived by our customers. For this purpose, in 2016 we conducted activities of survey and monitoring which were periodic and coordinated with each other, for a total of:

Research conducted to ascertain the level of judgment of our customers about the services offered tell us that the level of overall satisfaction in 2016 was of 99.2%.

Strengthened by this excellent result, we will continue in our efforts to develop the airport in order to further increase the air connections thus contributing to the economic and tourist development of the reference territorial area.

Enjoy your flight with us!

Servizio Qualità So.A.Co. S.p.A.

The Service Charter 2017, together with the Guide to Services, the insert that contains information for people who use our airport for their air travel is also available on the website

www.aerportodicomiso.eu

563

interviews with passengers, PRM as well, in order to verify the level of satisfaction and to evaluate their needs;

23.167

verification checks of the services provided to customers, conducted in parallel to the analysis of daily records of airport systems in relation to different aspects of the service.



L'aeroporto di Comiso 'Pio la Torre'

L'Aeroporto di Comiso (IATA: CIY, ICAO: LICB) intitolato a Pio La Torre, sorge in Sicilia a 5 km dall'omonimo Comune ed a 15 km dalla Provincia di Ragusa, estendendosi sino a Chiamonte Gulfi.

Nato come aeroporto militare, è stato riconvertito ad aeroporto civile ed inserito nel piano regionale del trasporto aereo siciliano, inaugurando di fatto la sua apertura il 30 Maggio 2013.

Nel Gennaio 2014 alla presentazione del "Piano nazionale degli aeroporti", Comiso viene inserito fra i 26 aeroporti di interesse nazionale.

Oggi, il neonato scalo Ibleo, rappresenta una delle migliori realtà emergenti nel panorama Aeroportuale Nazionale collocandosi, in soli 3 anni di attività, al primo posto nella classifica degli scali Italiani per percentuale di crescita globale, chiudendo l'anno 2016 con **459.865** passeggeri e **3655** movimenti, facendo registrare un incremento del **23,3%** sul traffico passeggeri, del **17,7%** sul numero di movimenti, rispetto all'anno 2015.

Comiso 'Pio La Torre' Airport

The Airport of Comiso (IATA: CIY, ICAO: LICB) dedicated to Pio La Torre, is located in Sicily 5 km away from the City, 15 km far from the Province of Ragusa, and extending up to Chiamonte Gulfi.

It was first a military airport, and was converted to civil airport, then has been included in the Sicilian regional plan of the air transport, starting its activity on May 30, 2013.

In January 2014 during the presentation of the "National Airports Plan", Comiso has been included among the 26 airports of national interest.

Today, the newborn airport, is one of the finest emerging reality in the National Airport Environment, and in just three years of operation, it was placing first on the ranking of Italian airports for global growth rate, ending the year 2016 with 459,865 passengers and 3655 movements, registering an increase of 23.3% on passenger traffic, 17.7% on the number of movements, from the year 2015.

TIPO DI TRAFFICO COMMERCIALE COMMERCIAL TRAFFIC TYPE	Δ PASSEGGERI Δ PASSENGERS	Δ MOVIMENTI Δ MOVEMENTS
Servizio di Linea Nazionale Domestic Line Service	+38,2% ▲	+23,5% ▲
Servizio di Linea Internazionale International Line Service	+16,1% ▲	+13,2% ▲
Servizio Charter Nazionale ed Internazionale Domestic/International Charter Service	+19,2% ▲	+44,7% ▲
Servizio Aerotaxi Nazionale ed Internazionale Domestic/International Aerotaxi Service	+15,3% ▲	+28,1% ▲

Percentuali di Crescita Aeroporto di Comiso

L'Aeroporto di Comiso, inoltre, lavora in un ottica di Sistema, con l'Aeroporto di Catania Fontanarossa. Tale sinergia, consente di servire un flusso di circa 8,4 Milioni di passeggeri, che collocano il Sistema Aeroportuale Siciliano al 4° Posto in Italia dopo Fiumicino-Ciampino, Malpensa-Linate e Venezia-Treviso.

Comiso Airport, also works synergistically with Catania Fontanarossa Airport.

This synergy allows to serve a flow of about 8.4 million passengers, which place the Sicilian Airport System on the 4th place in Italy after Fiumicino-Ciampino, Malpensa-Linate and Venice-Treviso Airport Systems.

So.a.co. S.p.a Chi siamo

La Società di Gestione dell' Aeroporto di Comiso è So.A.Co. S.p.A. Questa, istituita nell'anno 2007 è una Società a Partecipazione pubblica le cui quote azionarie sono suddivise tra il Comune di omonimo di Comiso, che possiede il 35% di esse ed Intersac Holding S.p.A. che ne possiede il 65%.

Di cosa ci occupiamo?

- Della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio pista e piazzali);
- Della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- Della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra gli altri, gli impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- Delle attività svolte in area aeroportuale che vengono affidate a soggetti economici diversi (tra gli altri, ai gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, ecc).

In Materia di erogazione dei servizi di Handling (ovvero l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei), So.A.Co S.p.A. è ella stessa Certificata Full Handler e si avvale in regime di subconcessione delle professionalità di G.H. Catania alla quale con la medesima formula, viene affidata la gestione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità, (P.R.M.). Il servizio di assistenza, è erogato coerentemente con quanto prescritto dagli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo (Regolamento CE 1107/2006).

Nel proprio ruolo di Gestore dell'Aeroporto di Comiso, So.A.Co. S.p.A. 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 dei servizi, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo ed incontri periodici.

So.a.co. S.p.a Who we are

The Management Company of 'Comiso Airport is So.A.Co. S.p.A. It was established in 2007, is a company with public participation and its shares are divided between the municipality of Comiso, which owns 35% of them and Intersac Holding S.p.A. which owns 65%.

What are our tasks?

- Design, realisation and maintenance of infrastructures linked to air traffic (e.g. runway and aprons);
- Design, realisation and maintenance of infrastructures and buildings used by passengers and operators (air terminals with relative retail areas, car parks, offices and installations);
- Management of centralised infrastructures defined in compliance with Legislative Decree 18/99 (including baggage handling systems, airport IT and passenger information systems);
- Airport activities outsourced to various economic entities (restaurants, bars, stores and car rentals).

Regarding to the handling services (ground handling of passengers and aircraft), So.A.Co S.p.A. is herself certified "Full Handler" and uses in sub-concession regime of professionalism the society G.H. Catania which also entrusts the management of passengers with reduced mobility, (P.R.M.). The service is delivered in line with the requirements of the European standards in the field of air transport accessibility (EC Regulation 1107/2006).

In its role as Comiso Airport Management Company, So.A.Co. S.p.A. 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 and periodic meetings.

La nostra attenzione per l'Ambiente

L'Aeroporto di Comiso 'Pio la Torre' è collocato all'interno di un contesto ambientale e paesaggistico straordinario. Con la volontà di ridurre l'impatto delle operazioni aeroportuali su di esso, nonché di accostare l'infrastruttura al concetto di eco-sostenibilità, So.A.Co. S.p.A. ha deciso di avviare il percorso di introduzione al sistema di Gestione dell'Ambiente basato sullo standard ISO 1400:2015.

L'obiettivo del percorso intrapreso è quello di certificare il proprio Sistema di Gestione Ambientale al fine di:

- limitare l'inquinamento,
- soddisfare requisiti legali ed altri applicabili,
- migliorare in modo continuativo il nostro sistema di gestione ambientale in modo da migliorare, in senso globale, la prestazione ambientale.

Our care for the Environment

The airport of Comiso '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, So.A.Co. S.p.A., decided to start the process of introducing to the Environmental Management System based on ISO 1400:2015 standards.

The aim of the route taken is to certify its Environmental Management System in order to:

- Reduce pollution,
- Satisfy legal requirements and other applicable,
- Continuously improve our environmental management system in order to improve, globally, the environmental performance.





La nostra politica per la Salute e la Sicurezza

La So.A.Co. S.p.A. ha da sempre utilizzato un approccio favorevole e proattivo nell'ambito della tutela della sicurezza e della salute del proprio dipendente. A tale proposito, si ritiene che la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro debba essere il risultato concertato di più azioni svolte da una molteplicità di soggetti, lavoratori compresi, nell'ambito dell'organizzazione aziendale. In altri termini, la sicurezza sul lavoro deve essere, a tutti gli effetti, "parte integrante" di essa. Per tale ragione, si è deciso di implementare un Sistema di Gestione della Sicurezza basato sulla Norma Volontaria OHSAS 18001:2007 al fine di:

- Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori,
- Elevare gli "standard" di salute e sicurezza,
- Comunicare al personale i contenuti della politica per la sicurezza,
- Monitorare periodicamente gli ambienti di lavoro e valutare l'efficacia del sistema di gestione per la salute e la sicurezza,
- Definire obiettivi e piani di miglioramento coerenti con le attività aziendali e con gli aspetti identificati come più critici

Our Safety and Health policy

So.A.Co. S.p.A. has always used a favorable and proactive approach in the context of safety and health care of its employees. In this regard, So.A.Co. believes that the safety and health care in the workplace must be the result of more concerted action taken by multiple stakeholders, including workers, within the organization. This means that safety in the workplace has to be, "an integral part" of it. For this reason, it was decided to implement a Safety Management based on Voluntary Standards System OHSAS 18001: 2007 in order to:

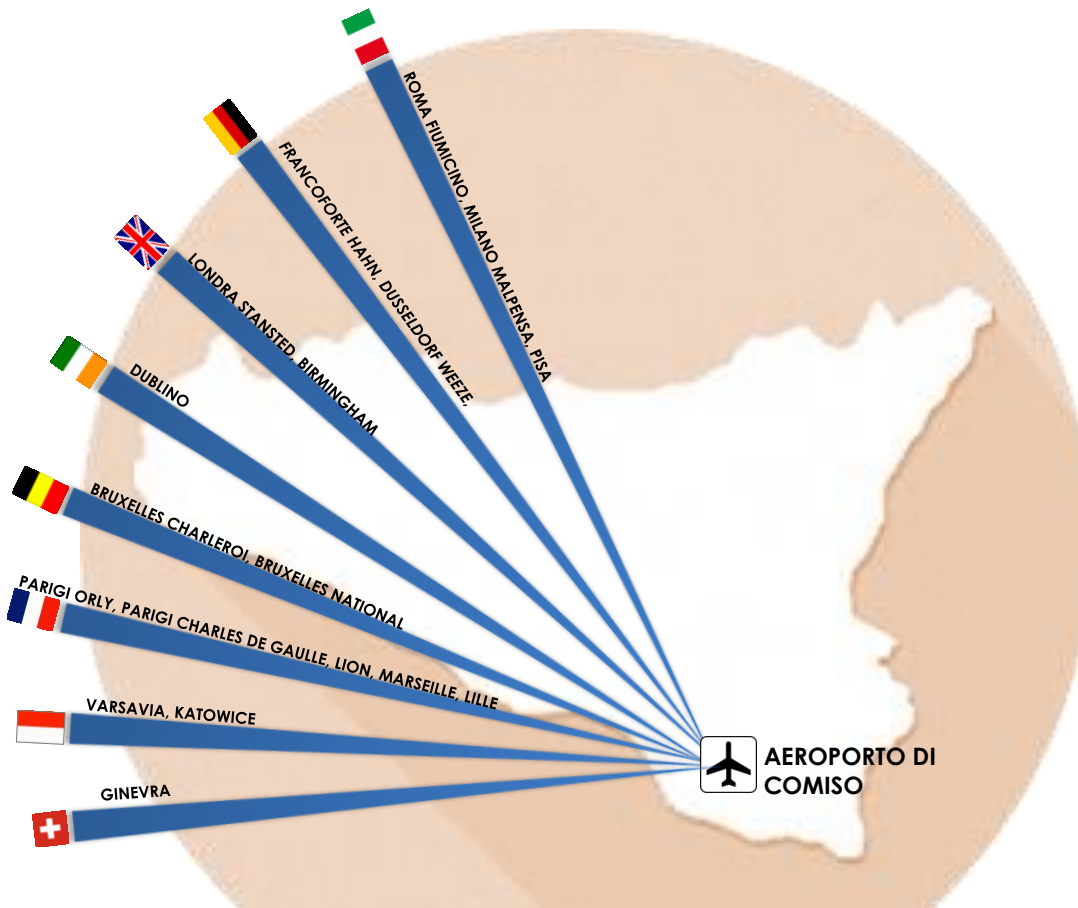
- Minimising as possible the risks to the health and safety of workers,
- Raising "standard" of health and safety
- Communicate to the Staff the safety policy content,
- Monitoring periodically the workplace and evaluate the effectiveness of the management system for health and safety,
- Establish targets and improvement plans compliant with company's activities and the issues identified as most critical.

Le Nostre Destinazioni

Attualmente l'Aeroporto di Comiso, è collegato con **8** nazioni: 9 destinazioni sono servite da voli di linea e Le connessioni principali riguardano i seguenti aeroporti: ROMA FIUMICINO, MILANO MALPENSA, PISA S.GIUSTO, LONDRA STANSTED, BROUXELLES CHARLEROI, FRANCOFORTE HAHN, DUBLINO, BRUXELLES NATIONAL, DUSSELDORF WEEZE, BIRMINGHAM, DUSSELDORF INTERNATIONAL, FRANCOFORTE INTERNATIONAL, AMSTERDAM SHIPHOL, PARIGI ORLY, VARSAVIA che permettono di raggiungere tutto il mondo agevolmente e con ottime coincidenze.

Our Destinations

Actually, the Airport of Comiso, is connected with **8** Countries: 9 destinations are served by Line Service Flights and 12 are served by Charter Service Flights. Our main Connections are: ROME FIUMICINO, MILAN-MALPENSA, PISA S.GIUSTO, LONDON STANSTEAD, BROUXELLES CHARLEROI, FRANCKFOURT HAHN, DUBLIN, BROUXELLES NATIONAL, DUSSELDORF WEEZE, BIRMINGHAM, DUSSELDORF INTERNATIONAL, FRANCKFOURT INTERNATIONAL, AMSTERDAM SHIPHOL, PARIS ORLY AND VARSAVIA. From these airports is possible to reach the destinations easily and with very good connections.



SEZIONE 2

Indicatori di Qualità Quality Indicators



La nostra politica per la Qualità

Il Gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale non può prescindere dal considerare l'utenza quale l'elemento centrale della propria missione aziendale.

Per questo motivo la nostra Società avvia il percorso volto a creare e a sviluppare una politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri. In questo contesto So.A.Co S.p.A. ha assegnato alla Qualità un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, impegnandosi all'applicazione rigorosa ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità. La Politica della Qualità è volta pertanto a soddisfare i seguenti target:

- Erogare servizi di eccellenza nelle attività del Gestore aeroportuale, interagendo con gli interlocutori commerciali ed istituzionali in modo dinamico ed affidabile;
- Assicurare la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso mediante la sensibilizzazione e, ove necessario, l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- Rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane, verificando l'efficacia in relazione ai servizi erogati ed alla conformità alle procedure;
- Monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e di quella percepita, analizzando i risultati affinché si possano individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali;
- Operare nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001. In virtù di ciò, So.A.Co S.p.A. ha avviato l'iter di Certificazione del proprio sistema di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per il triennio 2017-2020.

Il campo di applicazione della Certificazione ISO 9001 riguarda:

GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE E DEGLI IMPIANTI AEROPORTUALI, PIANIFICAZIONE COORDINAMENTO E CONTROLLO DELLE OPERAZIONI AEROPORTUALI E DEI SERVIZI ALLE COMPAGNIE AEREE, AI PASSEGGERI ED AGLI AEROMOBILI.

Our Quality Policy

The management company of an essential public service like an airport must place the customer-passenger at the heart of its company mission.

For this reason, our company starts a policy of improving the infrastructure and quality of services offered to passengers. As part of this goal, So.A.Co. S.p.A. has assigned priority strategic value to Quality, inspiring all company processes, committing itself to rigorous application and continual improvement of its quality management system. The Quality Policy have to meet the following targets:

- providing excellent services in airport management activities, interacting with commercial and institutional interlocutors in a dynamic and reliable manner;
- Ensuring the "airport system" Quality through awareness and, if necessary, the intervention towards the airport operators;
- making the company organization increasingly more efficient via training, updating and the qualification of human resources, verifying efficiency relative to services provided and compliance with procedures;
- rigorously monitoring indicators for Quality provided and perceived, analysing results so that we can identify any necessary interventions or opportunities for further improvement of company performance;
- operating in strict compliance with current regulations regarding Service Quality and in accordance with what is set out in UNI EN ISO 9001 standards.

For this reason, So.A.Co S.p.A. He has started the process of its Quality System Certification under UNI EN ISO 9001: 2015 for the three years period 2017-2020.

The scope of ISO 9001 Certification is:

MANAGEMENT AND MAINTENANCE OF INFRASTRUCTURE AND AIRPORT INSTALLATIONS, OPERATIONS PLANNING COORDINATION AND CONTROL OF AIRPORT SERVICES TO AIRLINES, PASSENGERS AND AIRCRAFT.

Nota Metodologica / Methodological Note

La Carta dei Servizi che l'Aeroporto di Comiso presenta all'utenza nella sua Prima Edizione, è redatta in conformità alle prescrizioni della Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014 ed ENAC GEN-02A del 19/12/2014. Essa è suddivisa in macro aree di monitoraggio i cui indicatori forniscono informazioni oggettive circa l'effettiva qualità del servizio erogato per settore, nonché informazioni circa la soddisfazione del passeggero e/o dell'utenza in genere che usufruisce dei nostri servizi. L'attività di monitoraggio si quantifica in circa 23.200 rilevazioni oggettive e circa 570 questionari rivolti all'utenza (inclusiva di Passeggeri a Ridotta Mobilità) unitamente all'elaborazione dei dati tecnici estrapolati dai sistemi di scalo al fine di esplicitare un quadro di insieme preciso e ben definito.

The Service Charter that Comiso Airport presents to users in its first edition, has been prepared in accordance with the requirements of Civil Aviation Authority Circular GEN-06 of 31/10/2014 and ENAC GEN-02A del 19/12/2014.. It is divided in macro monitoring areas where indicators provide an objective information about the quality of service provided by each sector, as well as information about the passenger's satisfaction and / or users generally enjoying our services. The monitoring activity is quantified in about 23,200 objective measurements and about 570 questionnaires to users (inclusive of Passengers with Reduced Mobility) combined with the development of technical data extracted from the airport systems in order to spell out a clear and well defined framework.

I dettagli dell'Analisi/Analysis Details:

PERIODO DI RIFERIMENTO	01/01/2016 - 31/12/2016
Reference Period	
PASSEGGERI TOTALI ANNO 2016	459.865
Total passengers year 2016	
INTERVISTE AI PASSEGGERI	563
Total Passenger Interviews	
TOTALE RILEVAZIONI OGGETTIVE	23.167
Quantitative data collection	
RILEVAZIONI AI BANCHI CHECK-IN	564
Checks at the ticket counters	
RILEVAZIONI AI CONTROLLI DI SICUREZZA	19.714
Checks at the Security Controls	
RILEVAZIONI SUI TEMPI DI SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO	1.405
Checks on disembarkation times of the first passenger	
RILEVAZIONI RELATIVE AI TEMPI DI RICONSEGNA DEL PRIMO E DELL'ULTIMO BAGAGLIO	1.405
Checks related to the waiting time for first and last baggage claim	
RILEVAZIONI SUI TEMPI DI ASSISTENZA AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ IN ARRIVO	1.454
Checks on service time to arriving passengers with reduced mobility.	

Nelle tabelle di seguito riportate, vengono inoltre esposti i seguenti indicatori:

- ➔ gli indicatori della qualità, raggruppati per aree tematiche
- ➔ sedici indicatori specifici sul servizio reso ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM)
- ➔ le unità di misura di ciascun indicatore;
- ➔ i risultati conseguiti nel 2016 e gli obiettivi che So.A.Co. S.p.A. si propone per il 2017;

In the following tables, are provided:

- ➔ quality indicators, grouped by thematic areas;
- ➔ sixteen specific indicators on the service provided to passengers with reduced mobility (PRM)
- ➔ the units of each indicator;
- ➔ the results achieved in 2016 and the objectives that So.A.Co. S.p.A. It is proposed for 2017;

Servizi ai Passeggeri/SERVICES TO PASSENGERS

SICUREZZA DEL VIAGGIO - Travel Security

FATTORI DI QUALITA' Quality Factor	N° INDICATORI N° Indicators	UNITA' DI MISURA Measurement Unit	RISULTATI 2016 Results 2016	OBIETTIVI 2017 Target 2017
SICUREZZA DEL VIAGGIO Travel Security	1 PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,40%	99,40%
	Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% satisfied passengers	99,40%	99,40%

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE - Personal and Property Security

FATTORI DI QUALITA' Quality Factor	N° INDICATORI N° Indicators	UNITA' DI MISURA Measurement Unit	RISULTATI 2016 Results 2016	OBIETTIVI 2017 Target 2017
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE Personal and property security	2 PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,60%	99,60%
	Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% satisfied passengers	99,60%	99,60%

REGOLARITA' DEL SERVIZIO (PUNTUALITA' DEI MEZZI) - Regularity and punctuality of the service

FATTORI DI QUALITA' Quality Factor	N° INDICATORI N° Indicators	UNITA' DI MISURA Measurement Unit	RISULTATI 2016 Results 2016	OBIETTIVI 2017 Target 2017
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI) Regularity and punctuality of the service	3 PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI	% DEI VOLI PUNTUALI/TOTALE VOLI IN PARTENZA	73,71%	74,00%
	Overall flight punctuality	% on-time flights / Tot. departing flights	73,71%	74,00%
	4 BAGAGLI COMPLESSIVI DISGUIDATI IN PARTENZA (BAGAGLI NON IMBARCATI) DI COMPETENZA DELLO SCALO	N° BAGAGLI DISGUIDATI/1000 PAX IN PARTENZA	0,08‰	0,075‰
	Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	No. of mishandled / 1000 departing passengers	0,08‰	0,075‰
	5 TEMPI DI RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI	09'	08:45
	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	09'	08:45
	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	13'	12:30
	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	13'	12:30
7 TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI DAL BLOCK-ON NEL 90% DEI CASI	02'	02'	
On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	02'	02'	
8 PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI		99,00%	99,00%
Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.	% satisfied passengers		99,00%	99,00%

PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE- Cleanliness and hygienic conditions

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE Cleanliness and hygienic conditions	9 PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE Toilets' cleanliness and functionality	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,60% 99,60%	99,60% 99,60%
	10 PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE Cleanliness level inside the Air Terminal	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	100,00% 100,00%	100,00% 100,00%

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO- Comfort in Airport stay

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	11 PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI Availability of luggage trolleys	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,60% 99,60%	99,60% 99,60%
	12 PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.) Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people mover, ecc.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A. N.A.	N.A. N.A.
	13 PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE Efficiency of A/C devices	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,60% 99,60%	99,60% 99,60%
	14 PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO DELL'AEROSTAZIONE Overall comfort in the airport	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,40% 99,40%	99,40% 99,40%

SERVIZI AGGIUNTIVI - Additional services

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	15 PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE Wi-fi access inside the air terminal	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	82,70% 82,70%	82,70% 82,70%
	16 PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI, OVE PRESENTI Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A. N.A.	N.A. N.A.
	17 COMPATIBILITÀ DELL'ORARIO APERTURA BAR CON L'ORARIO DI APERTURA DELL'AEROPORTO Compatibility of cafés and airport opening time	% VOLI PASSEGGERI IN ARRIVO/PARTENZA COMPATIBILI CON L'ORARIO DI APERTURA BAR % arriving/departing passenger flights compatible with the cafés' opening time in the respective areas	100,00% 100,00%	100,00% 100,00%
	18 PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI Adequacy of Smoking Rooms, where present	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A. N.A.	N.A. N.A.

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
	19 PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
	Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% satisfied passengers	N.A.	N.A.
	20 PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	92,50%	92,50%
	Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% satisfied passengers	92,50%	92,50%
	21 PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	95,90%	95,90%
	Availability/Quality/Selling Prices in cafés and restaurants	% satisfied passengers	95,90%	95,90%
	22 PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK, OVE PRESENTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.
	Availability of drinks/snacks vending machines, where available	% satisfied passengers	N.A.	N.A.

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA - Customer information

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	23 SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	100,00%
	Updated and easy-to-browse web site	% satisfied passengers	100,00%	100,00%
	24 PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,80%	99,80%
	Efficiency of the existing Info points	% satisfied passengers	99,80%	99,80%
	25 PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPrensibilità ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,90%	98,90%
	Easy, comprehensibility and efficacy of inside signposting	% satisfied passengers	98,90%	98,90%
	26 PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,00%	100,00%
Professionalism of staff (info points, security)	% satisfied passengers	100,00%	100,00%	
	27 PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR, ANNUNCI, SEGNALETICA INTERNA, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,20%	99,20%
	Overall efficiency and accessibility of the information services to the public (monitors, announcements, signpostings, etc.)	% satisfied passengers	99,20%	99,20%

SERVIZI SPORTELLO/VARCO - Desk/Checkpoint services

FATTORI DI QUALITA' Quality Factor	N° INDICATORI N° Indicators	UNITA' DI MISURA Measurement Unit	RISULTATI 2016 Results 2016	OBIETTIVI 2017 Target 2017	
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	28 PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA Ticketing Service	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	98,90% 98,90%	98,90% 98,90%	
	29 TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN Waiting time at check-in counters	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI Waiting time in minutes in 90% of cases	15' 15'	14' 14'	
	30 PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN Perception of waiting time at the check-in counters	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	99,50% 99,50%	99,50% 99,50%	
	31 TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA Waiting time at the security checkpoints	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI Waiting time in minutes in 90% of cases	14' 14'	11' 11'	
	32 PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI Perception of waiting time at the passport control	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	N.A. N.A.	N.A. N.A.	

INTEGRAZIONE MODALE - Modal integration

FATTORI DI QUALITA' Quality Factor	N° INDICATORI N° Indicators	UNITA' DI MISURA Measurement Unit	RISULTATI 2016 Results 2016	OBIETTIVI 2017 Target 2017
INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	33 PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA Easy, comprehensibility and efficacy of outside signposting	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	88,40% 88,40%	88,40% 88,40%
	34 PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO Adequacy of connections City/Airport	% PASSEGGERI SODDISFATTI % satisfied passengers	36,70% 36,70%	45,00% 45,00%

Servizi ai Passeggeri a Ridotta Mobilità

Per la So.A.Co. S.p.A., l'assistenza e la cura verso il passeggero ricopre un ruolo fondamentale, soprattutto se si tratta di passeggeri a ridotta mobilità o affetti da disabilità. Il Servizio di Assistenza loro rivolto, è erogato dalla GH Catania, la quale si occupa oltre che di assistere tali passeggeri durante le operazioni di sbarco o imbarco in Aeromobile, anche di rendere la loro esperienza in aeroporto confortevole e positiva, garantendo livelli di servizio conformi alle prescrizioni della Normativa Europea. Parola d'ordine nell'erogazione di questo servizio è "Formazione", rivolta agli Operatori che assistono direttamente il PRM ed estesa inoltre a tutti coloro che nell'esercizio delle proprie mansioni, pur non prestando diretta assistenza al passeggero PRM vi entrano comunque in contatto. A tale passeggero che vive la sua esperienza Aeroportuale al Pio La Torre di Comiso, è dedicata una sala Amica situata al Piano Terra del Terminal di fronte ai banchi Check-in ed in prossimità del Presidio Sanitario Aeroportuale, ed una serie di facilities quali Parcheggi dedicati, Colonnina di Prenotazione Assistenza, Mappe braille, Percorsi Loges, Ascensori con mappe in braille. L'impegno che So.A.Co rivolge ai passeggeri a ridotta mobilità, è con soddisfazione riscontrato nelle risultanze dei sondaggi somministrati all'utenza per valutare l'efficacia e qualità nell'Assistenza fornita. Si evince, infatti, che nel 2016 il livello di soddisfazione è pari al 99,18% in un range di 1.884 PRM Assistiti.

Services to Passengers with Reduced Mobility

For So.A.Co. S.p.A., the assistance and care to the passenger, plays a key role, especially for passengers with Reduced Mobility or disabilities. The Assistance Service is provided by GH Catania, which is responsible to assist those passengers during boarding from/to the Aircraft and also to make them a comfortable and positive airport experience, ensuring service level compliance to the of European standard requirements. Watchword in the provision of this service is "Training", addressed to all operators who assist directly the PRM and extended also to anyone who in the exercise of their duties elates with PRM passenger while not providing direct assistance. To the PRM passengers who lives his experience at the Airport Pio La Torre of Comiso, is dedicated a Friendly Room, located on the ground floor in front of the Terminal to Check-in and near the Airport Health First Aid, as well as other facilities such as dedicated parking spaces, Reservation Assistance device, Braille maps, routes Loges, Elevators with Braille maps. The commitment that So.A.Co dedicates to passengers with reduced mobility, is with satisfaction encountered in the results of opinion polls aimed to users to evaluate the 'effectiveness and the quality detected in the Assistance provided. In 2016 the level of satisfaction is equal to 99.18% in a range of 1,884 PRM Assisted.



IL SERVIZIO PRM È EROGATO A TITOLO GRATUITO.
THE PRM SERVICE IS PROVIDED FREE OF CHARGE.

VISITA IL NOSTRO SITO
VISIT OUR WEBSITE

<http://www.aeroportoedicomiso.eu/it/assistenza-clienti/passeggeri-a-mobilita-ridotta-ii>



Servizi per i passeggeri a ridotta mobilità

Services to passengers with reduced mobility

INDICATORI REG. UE 1107/2006

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA - Effectiveness of assistance services

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
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	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	10'	10'
	Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	10'	10'
	2 PER PRM IN PARTENZA SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	10'	10'
	Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	10'	10'
	3 PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	06'	06'
	Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkement af- ter	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	06'	06'
	4 PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI	06'	06'
	Arriving PRMs without advance booking: wai- ting time on board for the PRM disembarke- ment after	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	06'	06'

SICUREZZA PER LA PERSONA- People Safety

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) People Safety	5 PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%
	Perception on the state and the functionality of means and equipment provided	% PRM satisfied	100,00%	100,00%
	6 PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%
	Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	100,00%	100,00%

INFORMAZIONI IN AEROPORTO - Informations at the Airport

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Informations at the Airport	7 ACCESSIBILITÀ: NUMERO DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI A DISABILITÀ VISIVE, UDITIVE E MOTORIE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI	% INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI	96,60%	96,60%
	Accessibility: number of essential information accessible to visual, auditory and motor disabilities in relation to the total number of essential information	% of essential accessible information related to the total number of essential information	96,60%	96,60%

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Informations at the Airport	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	96,60%	96,60%
	Completeness: the number of information and instructions about the services offered, available in an accessible format related to the total number of them.	% of information and instructions about the services offered, available in accessible format related to the total number of them.	96,60%	96,60%
	9 PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE INTERNA	% PRM SODDISFATTI	96,60%	96,60%
	Perception on the effectiveness and accessibility of information, communications and airport internal signs	% PRM satisfied	96,60%	96,60%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI - Communication with Passengers

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
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	N.A.	N.A.
	Level of airport cleanliness	% replies given on established time on the total number of requests	N.A.	N.A.
	11 NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI PRM	% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO TOTALE DI PRM	N.A.	N.A.
	Number of complaints received in relation to total PRM traffic	% of complaints received in relation to total PRM traffic	N.A.	N.A.

COMFORT IN AEROPORTO - Comfort at the Airport

FATTORI DI QUALITA'	N° INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Quality Factor	N° Indicators	Measurement Unit	Results 2016	Target 2017
COMFORT IN AEROPORTO Comfort at the Airport	12 PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%
	Perception on the effectiveness of assistance to prm	% PRM satisfied	100,00%	100,00%
	13 PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFONI DI CHIAMATA, SALE DEDICATE, SERVIZI IGIENICI, ETC.	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%
	Perception of the level of accessibility and enjoyment of airport facilities: parking, intercoms call, dedicated halls, toilets, etc.	% PRM satisfied	100,00%	100,00%
14 PERCEZIONE SUGLI SPAZI DEDICATI PER LA SOSTA DEI PRM (ES. SALA AMICA)	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%	
Perception of space dedicated to the PRM Parking (for example: friendly room)	% PRM satisfied	100,00%	100,00%	

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI - Relations And Behaviour

FATTORI DI QUALITA' Quality Factor	N° INDICATORI N° Indicators	UNITA' DI MISURA Measurement Unit	RISULTATI 2016 Results 2016	OBIETTIVI 2017 Target 2017	
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI Relations And Behaviour	15	PERCEZIONE SULLA CORTESIA DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY, PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA SPECIALE)	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%
		Perception on staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated special assistance)	% PRM satisfied	100,00%	100,00%
	16	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEDICATO ALL'EROGAZIONE DELLE ASSISTENZE SPECIALI AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,00%	100,00%
		Perception of staff professional competence providing special assistance to PRM	% PRM satisfied	100,00%	100,00%

SEZIONE 3

Assistenza Clienti Customer Care



Assistenza ai Clienti

Customers Care

Per la So.A.Co. S.p.A., fornire risposte chiare e veloci al bisogno del passeggero rappresenta una vera e propria Mission. Riteniamo infatti che la cura ed il supporto all'utenza in qualunque sua perplessità o necessità inerente l'esperienza aeroportuale, sia fondamentale. Il nostro Customer Service cura i rapporti con gli utenti caso per caso, tramite informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ai nostri utenti un trattamento in linea con i principi enunciati da "La Carta dei Diritti del Passeggero". La crescita dell'Aeroporto si manifesta grazie a chi lo vive ed è per questo che desideriamo fortemente la partecipazione dell'Utente.

For So.A.Co. S.p.A., provide clear and fast answers to the needs of the passenger is a real Mission. We believe that the care and support to users in any of its perplexity or need regarding airport experience, is fundamental. Our Customer Service oversees relations with the users in each case, by information, clarification and guidance on current standards and ensures our users with an in-line treatment with the principles set forth by "The Charter of Passenger Rights". The Airport growth occurs through those who live it and that's why we want your highly participation.

LA VOSTRA OPINIONE CONTA!!

YOUR OPINION MATTERS!!

Inviateci i Vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami, apprezzamenti o rivolgetevi a noi anche solo per dare risposte alle vostre curiosità. Così facendo, ci aiuterete ad attuare la nostra politica di miglioramento della qualità dei servizi offerti. **Vi risponderemo entro 30 giorni assicurando un puntuale riscontro circa l'indagine effettuata.**

Send us your suggestions, reports, complaints, appreciations or contact us just to give answers to your curiosity. By doing so, you will help us to implement our policy of improving the quality of services offered.

We will respond within 30 days ensuring timely feedback about the investigation conducted.



Contattateci via e-mail all'indirizzo: customercare@aeroportodicomiso.eu.
O utilizzate la sezione "Informazioni, suggerimenti e reclami" al seguente link:
<http://www.aeroportodicomiso.eu/it/assistenza-clienti/attestazioni-moduli-e-reclami>

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

Contact us to the e-mail address: customercare@aeroportodicomiso.eu.
Or use the "information, suggestions and complaints" page at the following link:
<http://www.aeroportodicomiso.eu/it/assistenza-clienti/attestazioni-moduli-e-reclami>

The data received will be treated in accordance with Legislative Decree no. 196/03

Carta dei Diritti del Passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la Carta dei Diritti del Passeggero (scaricabile dal sito www.enac.gov.it). Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure over booking, 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 apposite 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.

Passenger's Bill of Rights

Enac, the Italian Civil Aviation Board, makes Passengers' Bill of Rights available to passengers (downloadable from www.enac.gov.it site). The document explains in detail the forms of passenger protection provided for by regulations and concerning flight booking, compensation in case of baggage loss or mishandling, delays and cancellations or overbooking with specific indications according to the type of contract, including "all inclusive" travel packages.

In case of inefficiency, as detailed in the Regulation (EEC) 261/2004, in the event of denied boarding (overbooking), cancellation and delays of flights, passengers should claim compensation from the airlines. With regard to baggage responsibility, the Montreal Regulation establishes the right to compensation in case of loss, damage or delayed delivery. Complaints must be lodged immediately to the Lost and Found Office in the arrivals area using the P.I.R. forms and then conveyed to the airline by registered letter. After 21 days, if the passenger does not receive their luggage, they will be refunded. In the case of damage, the claim must be sent to the airline within 7 days from the date of claim issue.

All claims must be placed within 2 years.





Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore

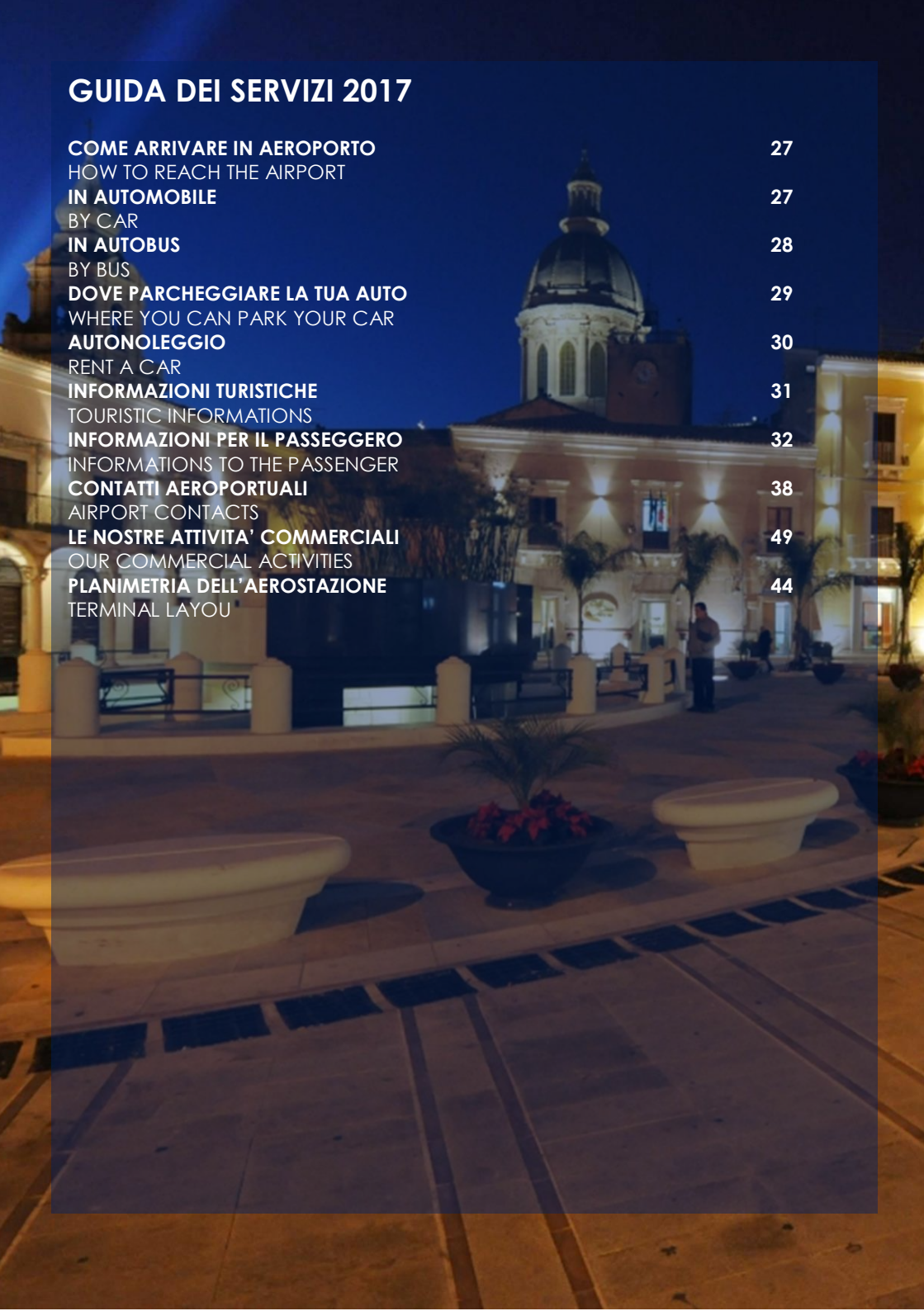
- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità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

Current International Community and National law

- 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 case of denied boarding and of cancellation or lengthy flight delays.
- Regulation (EC) No. 889/2002 on air carrier liability.
- Regulation (EC) No. 323 of 8/02 / '99 that modifies Regulation (EC) No. 2299 / '89 concerning the code of conduct for computerized reservation systems.
- Legislative Decree no. 69 of January 27, 2006 defines an actions in the case of violation of Regulation (EC)No. 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in case of overbooking , cancellation or lengthy flight delays.
- Directive 90/314 / EC of 13 June 1990 on package travel, holidays and "all inclusive "travel packages.
- Legislative Decree no. 206 of 6 September 2005 Consumer Code on package travel, holidays and "all inclusive" travel packages.
- Regulation (EC)No. 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility when travelling by air transportation.

GUIDA DEI SERVIZI 2017

COME ARRIVARE IN AEROPORTO	27
HOW TO REACH THE AIRPORT	
IN AUTOMOBILE	27
BY CAR	
IN AUTOBUS	28
BY BUS	
DOVE PARCHEGGIARE LA TUA AUTO	29
WHERE YOU CAN PARK YOUR CAR	
AUTONOLEGGIO	30
RENT A CAR	
INFORMAZIONI TURISTICHE	31
TOURISTIC INFORMATION	
INFORMAZIONI PER IL PASSEGGERO	32
INFORMATION TO THE PASSENGER	
CONTATTI AEROPORTUALI	38
AIRPORT CONTACTS	
LE NOSTRE ATTIVITA' COMMERCIALI	49
OUR COMMERCIAL ACTIVITIES	
PLANIMETRIA DELL'AEROSTAZIONE	44
TERMINAL LAYOUT	

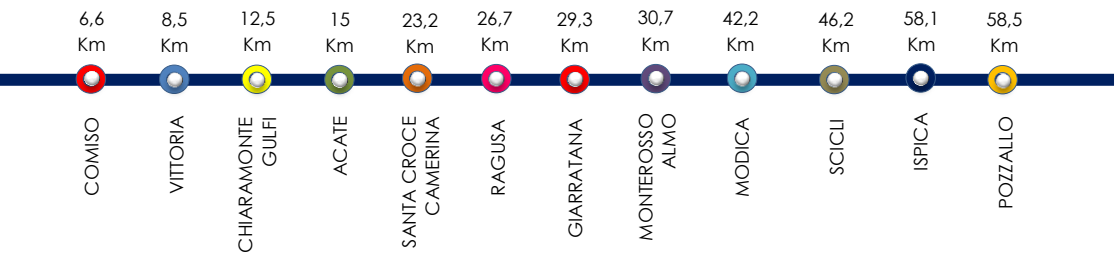
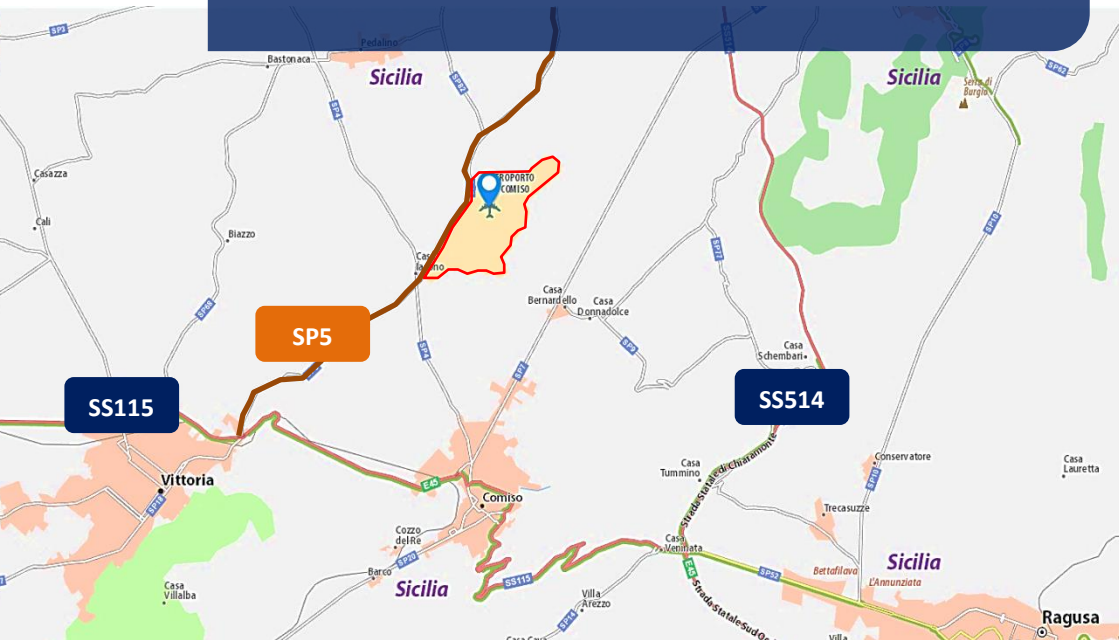


COME ARRIVARE IN AEROPORTO/How to reach the Airport

In Automobile/By Car



- STRADA PROV. 5 VITTORIA-PANTALEO-CANNAMELLITO-LICODIA EUBEA;
- SS 514 RAGUSA-CATANIA;
- STRADA STATALE 115 AGRIGENTO-SIRACUSA.



In Autobus/By BUS

Ecco le Autolinee che potrai utilizzare per raggiungerci! These are the bus line with which you can reach us!



RAGUSA - MARINA DI RAGUSA - CASUZZE - PUNTA SECCA - S. CROCE CAMERINA - AEROPORTO DI COMISO
<http://www.tuminobus.it/lines/2>



VITTORIA - COMISO - COMISO AIRPORT - LENTINI - CATANIA AIRPORT - CATANIA
VITTORIA - AEROPORTO COMISO - COMISO - RAGUSA
http://aeroporto.comiso.eu/images/pdf/Orari_Giamporcaro_oth.pdf



GELA - VITTORIA - BV. CHIARAMONTE GULFI - AEROPORTO DI COMISO
<http://www.etnatrasporti.it/>



AGRIGENTO - PORTO EMPEDOCLE - PALMA DI MONTECHIARO - LICATA - GELA - AEROPORTO DI COMISO
<http://www.autolineesal.it/Aeroporti.html>

Fermata Autolinee Bus Companies Stop

Per poter prendere l'Autobus che ti condurrà al luogo desiderato, ti basterà uscire dall'Aerostazione ed attraversare la strada che la costeggia.

In order to take the bus that will lead you to the place you want, exit from the air terminal and cross the road that runs alongside.



Dove Parcheggiare la tua auto Where you can park your car



Presso l'Aeroporto di Comiso, potrai parcheggiare la tua Auto all'interno dei parcheggi che So.A.Co. ha messo a disposizione per te! Attualmente sono disponibili le seguenti aree di sosta:

- ➔ **PARCHEGGIO A – SOSTA LUNGA**
(345 stalli di cui 5 per disabili)
- ➔ **PARCHEGGIO B – SOSTA BREVE**
(85 stalli di cui 2 per disabili)

Potrai consultare il Regolamento sull'Utilizzo dei parcheggi e le Tariffe sul nostro sito, al link: <http://aeroportoedicomiso.eu/it/come-arrivare-it/viabilita-e-parcheggi-it>

So.A.Co., per venire in contro alle tue esigenze ed agevolare la tua permanenza, ti offre la possibilità di sottoscrivere abbonamenti periodici per l'utilizzo del servizio Parcheggi. Contattaci!

E-MAIL: parking@aeroportoedicomiso.eu
TEL. +39 0932 961467 digitare (9) e digitare (6134)

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 5 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 website, following the link: <http://aeroportoedicomiso.eu/it/come-arrivare-it/viabilita-e-parcheggi-it>

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!

E-MAIL: parking@aeroportoedicomiso.eu
Ph. +39 0932 961467 digitare (9) e digitare (6134)

Autonoleggi Car rental

Se desideri noleggiare un'Automobile per la tua permanenza sul nostro territorio, potrai farlo attraverso i Car Rental che troverai all'interno del Terminal passeggeri. Di seguito gli Operatori che troverai a tua disposizione:

If you want to rent a car for your stay in our territory, you can do so through the Car Rental you will find inside the Passenger Terminal. You will find below the Operators at your disposal:



Parceggio Car Rental Valet Parking

Potrai Ritirare e consegnare l'autovettura noleggiata ai parcheggi degli operatori Car Rental che si trovano presso il Parceggio A - Lunga Sosta.

You can pick up or deliver the car rented directly to the parking of Car Rental operators which are located in the parking A - Long Term Stay.





Informazioni Utili **Useful Information**

Dove Dormire
Where to Sleep
Dove Mangiare
Where to Eat
Trasporti
Transportation
Escursioni
Trips
Itinerari
Itineraries
Eventi
Events
Luoghi
Places

WEBSITE:

<http://aeroportoedicomiso.eu/it/turismo-it>

Informazioni Turistiche **Tourist informations**

All'interno del Terminal Passeggeri, in area accessibile al pubblico, è stato istituito un Ufficio di Informazioni Turistiche del Comune di Comiso, che ti agevererà nella scelta dei tuoi itinerari, ti illustrerà le bellezze del nostro territorio nonché ti supporterà con le informazioni di cui hai bisogno! Vieni a Farci Visita!

Inside the Passenger Terminal, in the public accessible area, a Tourist Information Office of the City of Comiso has been opened. This office, will help you to choose your itineraries, will illustrate the beauties of our region and will support you with all information you need! Let's come and visit us!



INFORMAZIONI PER IL PASSEGGERO CONTATTI UTILI

INFORMATIONS FOR PASSENGERS AND CONTACTS



CHECK-IN E IMBARCO

CHECK-IN AND BOARDING



Le modalità per effettuare il check-in presso l'Aeroporto di Comiso, sono diverse, tra cui: web e mobile. In questi casi, la tua accettazione non avviene ai banchi check-in bensì direttamente al terminale informatico ove si conclude la procedura di web check-in con il vettore, titolare del servizio. Se invece vorrai presentarti in aeroporto presso i banchi presidiati, si procede come segue: dovrai disporre di un documento di identità valido e appropriato a seconda della destinazione finale del viaggio; l'addetto all'accettazione, verificata la validità del titolo di viaggio, ti registrerà sul volo insieme agli eventuali bagagli da stiva al tuo seguito, e ti consegnerà la carta di imbarco nella quale sono indicati l'orario previsto per l'imbarco e l'uscita a cui il passeggero si deve presentare. Presso i varchi per i controlli di sicurezza il personale preposto verificherà il titolo di viaggio del passeggero. Al gate verrà richiesta nuovamente la carta di imbarco, unitamente al documento di identità. There are several check-in procedures at the airport of Comiso, including: web and mobile. In these cases, your acceptance acceptance does not take place at check-in counter, but directly from your computer with which you have made the web check-in procedure. These Check-in services are provided by the airlines. If you want to do check-in directly to the check-in counter at the airport, the check-in method is as follows: you have to show a valid and appropriate identity document relative to the final destination of your journey; check-in staff, having verified the validity of these documents, will register you on the flight together with any hold-baggage in your possession and issue your boarding card which set out the boarding time and your gate number. At security controls, the staff in charge will check your documents. At the gate, you will be asked to show your boarding pass, together with your identification document.

DOCUMENTI NECESSARI

REQUIRED DOCUMENTS



Per partire è necessario portare con sé un documento di identità in corso di validità e valido per l'espatrio conforme a quanto richiesto dal paese di destinazione del viaggio, il biglietto aereo e l'eventuale bagaglio. La carta d'identità valida per l'espatrio infatti consente l'ingresso nei paesi dell'Unione Europea. Per alcuni paesi fuori dall'Unione Europea è possibile avvalersi della Carta d'identità, solamente per viaggi organizzati da Tour Operator. A seconda del paese di destinazione scelto, è importante verificare quali documenti di identità e sanitari sono richiesti, pena il divieto di ingresso. Anche i minori devono avere il proprio documento d'identità. Il passaporto consente l'accesso a tutti i Paesi del mondo i cui governi sono riconosciuti da quello italiano, taluni senza e altri con visto d'entrata. Il passaporto ha una validità di dieci anni. In order to travel you need to have a valid identity document, valid for travel abroad in accordance with the requirements of the country of your destination, a ticket and any luggage. An identity card valid for foreign travel permits entry to European Union countries. For some countries outside the European Union you can use an Identity Card, only for trips organized by Tour Operators. Depending on the country you choose, it is important to verify which ID cards and health documents are required to avoid the prohibition of entry. Even children must have their own identification. A passport allows access to all countries of the world, whose governments are recognized by the Italian government, some with and some without a visa. A passport is valid for ten years.

CONTROLLI DI SICUREZZA

SECURITY CONTROLS



Sei invitato a presentarti in aeroporto con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza per consentire lo svolgimento delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e del bagaglio. I passeggeri che hanno effettuato il check-in con modalità web con compagnie aeree autorizzate da ENAC, dovranno esibire copia cartacea della carta di imbarco al momento dei controlli. I passeggeri che hanno invece effettuato il check-in con modalità mobile con compagnie aeree autorizzate da ENAC, dovranno mostrare il telefonino esibendo la carta di imbarco elettronica al momento dei

controlli. Possono accedere alle sale d'imbarco esclusivamente i passeggeri muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, quale la carta d'imbarco rilasciata presso i banchi check-in dell'Aeroporto o la carta d'imbarco elettronica munita di codice a barre stampata dal passeggero su supporto cartaceo o visualizzabile sul proprio cellulare mobile o tablet. You are invited to arrive at the airport sufficiently ahead of time relative to your departure so that you with your hand-baggage have time to pass through the security check points. Passengers who have checked-in via web check-in with airlines authorised by ENAC must present a printed copy of their boarding pass at security controls. Passengers who have checked-in via mobile check-in with airlines authorised by ENAC must present their electronic boarding pass on their mobile telephone at security controls. The access to the Boarding Lounge 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 bar code printed on paper by the passenger or displayed on his/her own mobile phone or tablet.

PRODOTTI PROIBITI PHROIBITED ITEMS



E' vietato portare a bordo nel tuo bagaglio a mano: oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata (quali, ad esempio, articoli da taglio, taglierini, lame da rasoio, coltelli ecc.), attrezzi da lavoro, corpi contundenti, pistole e armi da fuoco (incluse le armi giocattolo), sostanze e dispositivi incendiari, ecc. Anche per il bagaglio da stiva sussistono limitazioni: non è infatti consentito trasportare sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari quali, ad esempio, munizioni, detonatori, micce, mine, granate, articoli pirotecnici, candelotti, dinamite, polvere da sparo, esplosivi plastici. Per ciò che concerne il controllo (screening) ed il trasporto in cabina di prodotti liquidi, aerosol e gel negli aeroporti dell'UE, i dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it. Superati i controlli di sicurezza è invece possibile acquistare e trasportare a bordo o consumare i prodotti liquidi seguendo quanto indicato dal personale addetto. The following items cannot be carried in your hand-baggage (this list is merely an example and is not exhaustive): objects with a sharp end or pointed edge (such as, for example, cutting tools, shears, razor blades, knives and forks with a blade exceeding 6cm), work-tools, blunt instruments, pistols and firearms (including toy weapons), incendiary devices and substances, etc. For hold luggage too there are limitations: you are not allowed to transport explosive and incendiary substances such as, for example, ammunition, detonators, fuses, mines, grenades, pyrotechnic items, smoke-bombs, dynamite, gunpowder and plastic explosives. These measures concern all airports within the European Union. As regards screening and the transportation on board of liquid products, aerosols and jells in EU airports, details concerning the same are available on the ENAC site at www.enac.gov.it. Once passengers have passed through security control they can purchase liquid products and take them aboard with them in accordance with airport personnel instructions.

DOGANA CUSTOMS



I passeggeri che espatriano verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea, devono dichiarare alle autorità doganali aeroportuali l'uscita di videocamere, macchine fotografiche e in genere di oggetti più frequentemente acquistabili all'estero in modo che al rientro non venga loro richiesta l'applicazione di tasse doganali. Bisogna conservare le ricevute degli acquisti fatti in Paesi extra UE, al fine di ottenere la franchigia dai diritti doganali concessa per acquisti fino a 430 euro. Il TAX FREE è una facilitazione concessa ai non residenti e ai non domiciliati nell'Unione Europea, i quali possono ottenere il rimborso dell'IVA sui beni acquistati nei negozi autorizzati per un importo superiore a 154,94 euro, previa presentazione delle ricevute d'acquisto e della merce al momento dell'uscita dal territorio della UE. È obbligatorio fare apposita dichiarazione all'ufficio doganale per la valuta che viene portata fuori dallo Stato (o introdotta nello stesso) per un ammontare pari o superiore a diecimila euro. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.agenziadogane.it. Passengers travelling

to non-EU countries must declare items such as video cameras, cameras, etc. and generally, items that are frequently purchased abroad, to airport customs authorities. By doing so, they will avoid paying customs duty on their return. It is necessary to keep receipts for purchases made in non-EU countries, in order to obtain exemption from customs duty on items with a value of up to 430 Euros. TAX FREE shopping is available to non-EU residents and those not domiciled in the EU, who can receive a VAT refund on items purchased in authorised shops for a value exceeding 154.94 Euros. This can be done by presenting purchase receipts at the point of departure from EU territory. You must make a declaration to the Customs Office relative to any currency you are taking out of the State (or bringing into the same) if the amount is equal to or greater than ten thousand Euros. For further information please visit the site www.agenziadogane.it.

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ ASSISTANCE TO PRM PASSENGERS



Il Regolamento CE n° 1107/2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e con mobilità ridotta (PRM) nel trasporto aereo, che ha attribuito ai Gestori il compito di garantire l'assistenza ai passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto, prevede che il passeggero che intenda usufruire del servizio di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il vettore lo comunichi al Gestore entro 36 ore dalla partenza del volo stesso. L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali:

- ➔ presso i punti di chiamata;
- ➔ presso i banchi check-in al momento dell'accettazione.

La colonnina di chiamata è ubicata all'esterno del Terminal passeggeri in corrispondenza dell'inizio del Percorso Loges, in prossimità dei parcheggi dedicati all'accompagnamento dei PRM utilizzabili per facilitare il loro ingresso in aerostazione o la presa in carico da parte dell'operatore. So.A.Co. offre inoltre dei posti auto riservati e gratuiti per i PRM all'interno dei parcheggi A e B in un numero di 5 all'interno del Parcheggio A - Lunga Sosta e di 2 all'interno del parcheggio B - Breve Sosta. La sosta è gratuita se il passeggero PRM è in possesso dell'apposito contrassegno. L'Aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità ridotta affinché fosse loro consentito di fruire di tutti i servizi dell'Aeroporto di Comiso. A disposizione dei passeggeri in difficoltà vi sono, tra l'altro: ascensori con scritte braille, servizi igienici dedicati in tutte le aree aeroportuali; percorso tattile per disabili visivi presente nelle principali zone dell'Aerostazione, Piattaforme mobili elevabili per l'imbarco in aeromobile. Per ulteriori informazioni consultare www.aeroporto.comiso.it, alla pagina "Persone a ridotta mobilità". EC Regulation no. 1107/2006, concerning the rights of people with disabilities and reduced mobility (PRM) during air travel, which has assigned Airport Management Companies with the task of guaranteeing assistance to passengers during their stay in the airport, states that any passenger who intends to make use of the special assistance service must request to do so by contacting his/her airline company at least 48 hours before the departure of the flight and the airline company must then convey the request to the Airport Management Company at least 36 hours before the departure of the flight. The special assistance service, can be requested by the following channels:

- ➔ at the call points;
- ➔ at the check-in desks at the time of check-in;

The Call Point, is located outside the passenger terminal where the Loges path starts, near the parking dedicated to the accompaniment of the PRM passengers usable to facilitate their entry into the terminal or the taking over by the operator. So.A.Co. S.p.A., also offers free parking spaces for PRM inside the parking A and B in a number of 5 inside of the Parking A - Long Term Parking and 2 in the Parking B - Short Term parking Parking. Parking is free if the PRM passenger is in possession of the Disable Tag. The Air Terminal has been specially designed to accommodate people with special needs, allowing them to take full advantage of all the services available at Comiso Airport. Facilities for passengers with special needs include: lifts equipped with Braille dedicated toilets facilities throughout

the Airport; a tactile guidance system for visually impaired people in the main areas of the Air Terminal, movable elevating platforms for embarkation and disembarkation from the aircraft. For more information see www.aeroportodicomiso.it, to the "People with reduced mobility."

NURSERY **NURSERY**



La Nursery è attualmente disponibile in aeroporto, in zona Landside nel locale adiacente il Bar esterno. In zona Airside, sono inoltre disponibili due fasciatoi, di cui uno nelle toilette per signore in sala Partenze in prossimità del Gate 1 ed uno in sala partenze in prossimità del Gate 3. The Nursery is currently available at the airport in the Landside area next to the bar. In the Airside area, there are also 2 changing tables, including 1 in into the ladies toilet in the Departures Area next to the Gate 1 and one into the ladies toilet in the Departures Area next to the Gate 3.

BAGAGLI SMARRITI **LOST LUGGAGES**



In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di danneggiamento dello stesso, rivolgiti agli uffici Lost and found di So.A.Co. La denuncia deve essere effettuata all'arrivo, non appena venga constatato lo smarrimento o il danno, prima di uscire dalla sala riconsegna bagagli. Gli uffici sono situati presso l'area di riconsegna dei bagagli. So.A.Co. Handling: handling@aeroportodicomiso.eu; tel. +39 3420243481/+39 3387441261. L'ufficio riceve telefonicamente dalle ore 09:00 alle 17:00 ed è sempre raggiungibile a mezzo e-mail. Il ritiro del bagaglio si effettua in area Landside, su indicazione del personale competente. If your baggage is lost or damaged, go to the Lost and Found Office of So.A.Co. Any loss or damage must be reported immediately, upon arrival, as soon as the loss or damage is noticed and before leaving the baggage claim area. The offices are located next to the baggage reclaim area. So.A.Co. Handling: handling@aeroportodicomiso.eu; tel. +39 3420243481 / +39 3387441261. The office receives by telephone from 09:00 to 17:00 and is always reachable by e-mail. The withdrawal of the baggage is made in the Landside area, on the instructions of competent staff.

TRASPORTO ANIMALI **TRANSPORTATION OF ANIMALS**



Al momento della prenotazione è necessario segnalare alla compagnia la presenza di un animale al seguito ed accertarsi delle regole vigenti in merito all'introduzione di animali nello Stato di destinazione finale (in particolare circa le vaccinazioni e la documentazione necessaria). I cani per non vedenti vengono imbarcati con il passeggero purché muniti di museruola e guinzaglio: in questo caso il trasporto è gratuito, ma la presenza dell'animale dovrà comunque essere segnalata al momento della prenotazione del biglietto. If you intend to travel with any animals, you should inform the airline at the time of booking and check the current regulations concerning the transportation of animals to your country of destination (with particular regard to vaccinations and the necessary documentation). Guide dogs may accompany blind passengers on the plane, as long as a muzzle and leash are provided: in this case transportation is free, but the passenger must specify at the time of booking that he/she will be accompanied by a dog.

CARRELLI PORTABAGAGLI **BAGGAGE TROLLEYS**



I carrelli portabagagli sono gratuiti e disponibili in un numero di 80 Unità. Puoi trovarli al di fuori del terminal Passeggeri. The luggage trolleys are free and available in a number of 80 units. You can find them outside the passenger Terminal

BANCOMAT **ATM**

Area Pubblica Hall: sportello bancomat Banca di Credito Cooperativo Siciliano. Public Area
Landside: ATM Banca di Credito Cooperativo Siciliano

TELEFONI PUBBLICI **PUBLIC TELEPHONES**



In aerostazione sono presenti 2 telefoni pubblici Telecom: uno è ubicato in zona landside vicino il Tabacchi, l'altro in zona airside, Partenze Internazionali/Extra Schengen. In the terminal there are two public telephones: one is located in the landside area near the Tabacchi, the other one in the airside area, into the International and Extra Schengen Departures.

WI-FI **WI-FI**



Disponibile attraverso l'Operatore Freecom, il quale ti garantisce un'ora di connettività Gratuita. Per connetterti, basterà agganciare la connessione Wi-Fi, effettuare la registrazione sulla pagina che apparirà aprendo il browser e potrai navigare liberamente in attesa del tuo volo! Offered by Freecom Operator, which offer you 1 hour of Free connectivity. To connect the Wi-Fi, you have simply dock the Wi-Fi connection, register on the page that appears by opening your browser and you can freely navigate waiting for your flight!

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE **AIRPORT FIRST AID**



Nei locali adiacenti la Biglietteria aeroportuale in area Landside, vi è il presidio Sanitario Aeroportuale. Questo è disponibile durante l'intero orario di servizio dell'Aeroporto. Next to the Airport Ticket box in the Landside area, there is the Airport First Aid. This is available during the entire time of the Airport service.

OGGETTI SMARRITI **LOST PROPERTIES**

Il servizio di ricerca è dedicato unicamente agli oggetti smarriti/dimenticati in Aeroporto o a bordo dell'aereo. Dopo 24 ore dallo smarrimento ci si può rivolgere all'Ufficio Oggetti Smarriti (+39 3387441261) facendo apposita denuncia. Our search service is only dedicated to items lost/forgotten in Airport or on plane. After 24 hours from the loss, you can contact Lost and Found Office (+39 3387441261) with an appropriate complaint.

DEPOSITO BAGAGLI **LUGGAGE STORAGE**

Attualmente presso l'Aeroporto di Comiso non è istituito alcun deposito Bagagli.
Currently at Comiso Airport it is not instituted any Luggage storage.

Contatti Aeroportuali/Airport Contacts

I servizi di seguito elencati sono raggiungibili via e-mail o attraverso il centralino telefonico dell'aeroporto al numero The services listed below can be reached by e-mail or through the telephone switchboard of the airport phone number: **+39 0932/961467**

Segui le istruzioni della voce guida e digita i seguenti numeri per contattare i servizi desiderati Follow the prompt's instructions and type the following numbers to contact the desired services

#1	INFO VOLI* Flights Informations	Email: info@aeroportodicomiso.eu
#2	ASSISTENZA BAGAGLI Baggage Assistance	Email: handling@aeroportodicomiso.eu
#3	BIGLIETTERIA E INFO* Ticketing Office	Email: handling@aeroportodicomiso.eu
#4	ENTI DI STATO State Authorities	

SECOND CHOICE

#1	ENAC ENAC
#2	POLIZIA DI FRONTIERA Frontier Police
#3	UFFICIO DOGANE E MONOPOLI Customs
#4	GUARDIA DI FINANZA Finance Police
#5	SANITA' AEREA Aviation Health Care
#6	CARABINIERI Carabinieri
#7	VIGILI DEL FUOCO Rescue And Fire Fighting

#5	SOCIETA' DI GESTIONE Management Company
-----------	---

SECOND CHOICE

#1	SEGRETERIA DI DIREZIONE Management Secretariat	Email: segreteria@aeroportodicomiso.eu
#2	AMMINISTRAZIONE Administration	Email: f.sortino@aeroportodicomiso.eu
#3	UFFICIO COMMERCIALE Commercial Office	Email: p.dierna@aeroportodicomiso.eu
#4	UFFICIO APRON APRON Office	Email: traffic@aeroportodicomiso.eu
#5	TESSERAMENTO Licences Office	Email: tesseramento@aeroportodicomiso.eu
#6	HANDLER Handler	Email: handling@aeroportodicomiso.eu
#7	SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE Airport Health Service	
#8	UFFICIO PARCHEGGI Parking Office	Email: parking@aeroportodicomiso.eu
#9	UFFICIO ACQUISTI Purchasing Office	Email: acquisti@aeroportodicomiso.eu

Le nostre Attività Commerciali / Our Commercial Activities

Tabacchi ed Edicola e Souvenir/Tobacco, Souvenir Shop and Newsagent



Ubicato in zona Landside del Terminal, potrai trovare al suo interno anche una vasta scelta di Giornali, Quotidiani, Riviste e Libri, nonché oggettistica e souvenir tra cui le famosissime Ceramiche di Caltagirone! Located in the Landside Terminal area, you will find within it an extensive choice of Newspapers, Magazines and Books, as well as gifts and souvenirs including the famous ceramics of Caltagirone!



Vieni a Trovarci!
Come and see us!

Le nostre Attività Commerciali / Our Commercial Activities

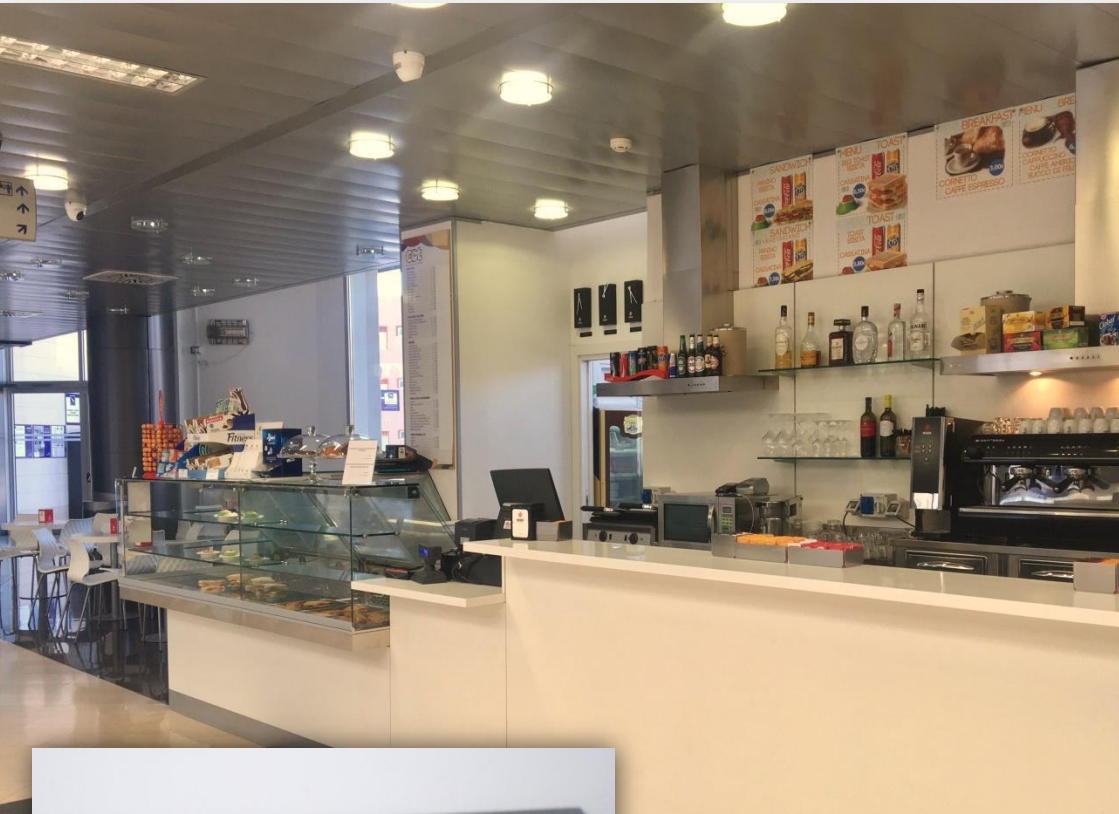
Parafarmacia / Pharmacy



La Parafarmacia Bordonaro è ubicata in zona Landside del Terminal. Potrai trovare al suo interno una vasta scelta di prodotti omeopatici, di dermocosmesi, prodotti per l'igiene personale, parafarmaci, prodotti elettromedicali e vari! The Parafarmacia Bordonaro is located in the Landside Terminal area. You will find in it a wide range of homeopathic products, dermo-cosmetics, personal hygiene products, parapharmaceuticals, electromedical and various products!

Punti vendita Alimentari / Food Stores

Bar COT Ristorazione



Presso il nostro Bar, ubicato in zona Landside del Terminal potrai consumare il tuo Caffè, la tua colazione, nonché gustare alimenti tipici del nostro territorio, Arancini, Scacce e rustici vari. At the Bar, located in the Landside area of Terminal you can savor your coffee, your breakfast, as well as enjoy typical food of our territory, Arancini, Scacce and various rustic ailments.

Punti vendita Alimentari / Food Stores

Bottega Sicula



Presso la Bottega Sicula ubicata in zona Airside in corrispondenza del Gate N.3 potrai Gustare le prelibatezze del Territorio Ragusano: Conserve, Liquori, dolci, Cioccolata, nonché i prelibati Cannoli Siciliani. Non perdere quest'Occasione!

Bottega Sicula located in Airside area next to the GATE3. You can savor the delicacies of the Ragusa Territory: Jams, Liquors, sweet, chocolate, as well as the delicious Sicilian Cannoli. This is your chance!



Punti vendita Alimentari / Food Stores

La Tipica – Typical Sicilian Food



Presso LA Tipica – Typical Sicilian Food, ubicata in zona Airside in corrispondenza del Gate N.1 potrai Gustare le prelibatezze del Territorio Siciliano tra cui Arancini, Pizze, Panini, Rustici vari, nonché potrai acquistare i vini, i liquori tipici del territorio, Olio d'Oliva, Pasta secca sughi e molo altro che stuzzicherà il tuo appetito! La Tipica - Typical Sicilian Food, is located in Airside area next to the Gate 1. You can savor the delicacies of the Territory including Sicilian arancini, pizzas, sandwiches, various Rustic aliments, and you can also buy wines, typical liqueurs, Olive Oil, Sicilian Pasta, sauces and much more that will tickle your appetite!





**SOCIETA' DELL'AEROPORTO
DI COMISO**
SO.A.CO. S.p.A.

Direzione e coordinamento Intersac Holding S.p.A.
95121 CATANIA



**Suggerimenti
Segnalazioni
Reclami**

**Suggestion and
complaints**



AEROPORTO DEGLI IBLEI



AEROPORTO DEGLI IBLEI

ISTRUZIONI PER L'USO DEL MODULO



La segnalazione può essere effettuata dai nostri ospiti e passeggeri che intendono evidenziare disfunzioni o proporre miglioramenti ai servizi, compilando il seguente modulo e consegnandolo presso il nostro box informazioni o inviandolo all'indirizzo e-mail:

customercare@aeroportodicomiso.eu

La So.A.Co S.p.A. si impegna a fornire entro 30 giorni i chiarimenti e le risposte del caso, solo in presenza della firma di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La So.A.Co S.p.A. Aeroporto di Comiso 'Pio La Torre' la ringrazia per la collaborazione.

DIRECTIONS AS HOW TO USE THE MODULE



The Report can be made by our guests and passengers who want to point out inefficiency or suggest improvements within the services. Would you please fill in the present form and hand it over to our informations point or send it to the e-mail address:

customercare@aeroportodicomiso.eu

So.A.Co S.p.A. Comiso 'Pio La Torre' Airport will provide answers and/or explanations in 30 days, only if you sign to authorize the personal data processing.

So.A.Co S.p.A. Comiso 'Pio La Torre' Airport thanks for your cooperations.

Seguici sul nostro sito:

www.aeroportodicomiso.eu

