

2016

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2016





SOMMARIO

TABLE OF CONTENT



4	Presentazione	Preface	4
6	Aeroporto Vincenzo Florio Vincenzo Florio Airport		6
7	Il Gestore Aeroportuale The Airport Manager		8
9	L'attenzione per l'ambiente Care for environment		9
10	La Carta dei Servizi 2016 Service Charter 2016		10
21	Passeggeri a Ridotta Mobilità Passengers with Reduced Mobility		21
25	Guida ai servizi Guide to services		25



Gentile Cliente,

benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi.

L'edizione 2016 della Carta dei Servizi si presenta rivisitata nei contenuti e nel layout secondo le indicazioni delle nuove Circolari ENAC GEN06 e GEN 02A del 2015. Nella Carta dei Servizi viene rappresentato l'impegno di Airgest nei confronti dei propri utenti per i servizi offerti in aeroporto, attraverso periodiche rilevazioni qualitative e quantitative volte a verificare gli standard proposti e quelli effettivamente raggiunti, in un'ottica di miglioramento continuo. Il presente documento si divide nelle seguenti tre sezioni:

1) la prima descrive la struttura aziendale, i servizi forniti nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente;

2) la seconda riporta gli indicatori di qualità e i risultati ottenuti, con apposito capitolo dedicato alle persone a ridotta mobilità (PRM);

3) la terza è dedicata alle procedure di reclamo

Parte integrante della presente Carta dei Servizi è, infine, la Guida ai Servizi che riporta utili informazioni all'utente sui servizi presenti in aeroporto, gli indirizzi e i numeri di telefono, le mappe dell'aerostazione e importanti consigli di viaggio.

PRESENTAZIONE

PREFACE

Dear Customer,

Welcome at the Airport Vincenzo Florio of Trapani Birgi.

The 2016 edition of the Service Charter is presented revisited in content and layout as shown in the new Circular ENAC GEN06 and GEN 02A of 2015. The Service Charter is represented Airgest commitment of its members for the services offered at the airport, through regular qualitative and quantitative surveys to verify the proposed standards and those actually achieved, with a view to continuous improvement. This document is divided into the following three sections:

1) The first describes the corporate structure, the services provided as well as a part dedicated to the attention to the environment policy;

2) the second part gives the quality indicators and the results obtained, with a special section dedicated to people with reduced mobility (PRM);

3) the third is dedicated to the complaints procedures

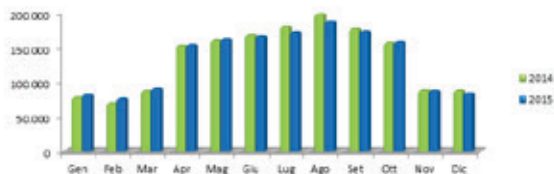
Integral part of this Service Charter is, finally, the Services Directory that user displays useful information about the services available in the airport, addresses and phone numbers, maps of the airport and important travel tips.





IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

Nel corso del 2015 sono transitati dall'Aeroporto Vincenzo Florio 1.586.992 passeggeri a fronte di 1.598.571 del 2014, registrando un lievissimo calo del - 0,72% a conferma del trend dei passeggeri nonostante un -7,41% di movimenti, legati ai nuovi accordi contrattuali con la principale compagnia dello scalo.



Gen/Dic	2014	2015	%
Numero voli	12.536	11.607	-7,41%
Numero passeggeri	1.598.571	1.586.992	-0,72%
Nazionali linea	1.159.837	1.195.377	+3,06%
Internazionali linea	436.705	389.966	-10,70%

INCIDENZA % PASSEGGIERI EUROPEI PER PAESE

Le nostre destinazioni hanno attratto passeggeri provenienti non solo dall'Italia ma, è emersa l'importanza di passeggeri provenienti dal Belgio, Francia, Olanda e Germania con un picco durante la stagione estiva, a conferma della vocazione turistica dello scalo trapanese.

AEROPORTO VINCENZO FLORIO

VINCENZO FLORIO AIRPORT

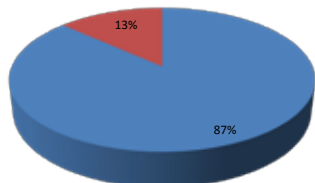
AIRPORT TRAFFIC

In the course of 2015 have passed the Airport Vincenzo Florio 1,586,992 passengers compared to 1,598,571 in 2014, registering a slight decrease of - 0.72%, confirming the trend of the passengers despite a -7.41% of movements, linked to new contractual agreements with the main of the airport company.

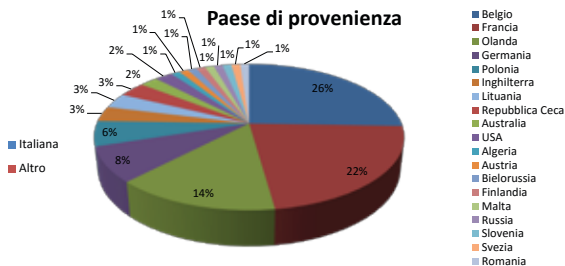
% OF EUROPEAN PASSENGERS PER COUNTRY

Our destinations have been attracting passengers not only from Italy but, demonstrating the importance of passengers from Belgium, France, the Netherlands and Germany with a peak during the summer season, confirming the tourist vocation of the Trapani airport.

Nazionalità

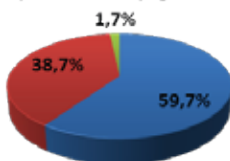


Paese di provenienza



Airgest SpA, la Società di gestione dell'aeroporto civile V. Florio di Trapani dal 1992, è una Società di capitali costituita per il 59,7% da soci pubblici, per il 38,7% da soci privati e il rimanente 1,7% dalla C.C.I.A.A.

Composizione compagine sociale



■ Soci pubblici ■ Soci Privati ■ C.C.I.A.A. di Trapani

In qualità di gestore aeroportuale, come disciplinato dall'art. 705 cod. nav. Airgest garantisce:

- La progettazione, realizzazione, sviluppo, manutenzione e uso delle infrastrutture, degli impianti e delle aree aeroportuali;
- La gestione e lo sviluppo delle attività aeroportuali nel suo complesso;
- La gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- Il controllo e coordinamento delle attività dei vari operatori presenti in aeroporto.

Tutto questo avviene sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC la quale ha riconosciuto ad Airgest, la Certificazione d'Aeroporto e la Certificazione d'Handling, per l'erogazione dei servizi a passeggeri, bagagli, aeromobili e merci nonché nel 2013 la gestione totale dello scalo per la durata di trenta anni.

Da circa un anno, inoltre, Airgest sta lavorando all'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità, secondo lo standard ISO 9001:2008, al fine dell'ottenimento della relativa certificazione col principale obiettivo del miglioramento dei processi aziendali e, conseguentemente, della qualità dei servizi erogati, per la piena soddisfazione del cliente interno ed esterno.

Inoltre nell'ottica di fornire sempre più elevati standard di servizio al passeggero, Airgest ha previsto per il 2016 numerosi interventi infrastrutturali, quali:

- L'installazione di barriere contro flusso e l'installazione dinanzi ad ogni rulliera di un lettore automatico che, fornendo ausilio al preposto agente di sicurezza nel controllo di tale documentazione, garantirà la riduzione dei tempi di attesa ai varchi.
- Sostituzione dell'impianto di sollevamento (Ascensore Hall centrale Terminal) con un nuovo impianto di moderna concezione ad uso pubblico ed adeguato alle persone ipovedenti e a ridotta mobilità. Inoltre, sono già in corso e saranno previsti per il breve futuro ulteriori interventi di ammodernamento di scale mobili e ascensore che garantiranno una maggiore efficienza e affidabilità degli stessi.
- Infine, tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017 prenderanno il via i lavori di ampliamento, rimodulazione e conseguente ottimizzazione della superficie disponibile del 1° livello del Terminal da destinarsi all'attesa dei passeggeri ai controlli di sicurezza.



IL GESTORE AEROPORTUALE
AIRGEST SPA



Tra le priorità aziendali di Airgest vi è il perseguimento di una politica di sviluppo sostenibile attraverso l'adozione di misure di tutela dell'ambiente circostante. Per questo opera adottando soluzioni progettuali, impiantistiche e gestionali tali da garantire non solo il rispetto delle norme vigenti ma anche di porsi costantemente in anticipo rispetto alle evoluzioni legislative che regolano la protezione ambientale, eliminando o minimizzando i rischi per l'ambiente e diffondendo la cultura del rispetto dell'ambiente tra i lavoratori e gli operatori presenti nello scalo.

L'impegno di Airgest alla riduzione delle esternalità ambientali connesse all'attività aeroportuale ed al miglioramento continuo delle prestazioni ecologiche delle infrastrutture concesse è confermato dai numerosi interventi svolti già nel 2015, quali ad es. l'installazione di riflettori industriali a led che hanno portato e porteranno ad un notevole risparmio di energia, nonché gli interventi pianificati per il 2016 quali l'implementazione di un sistema di prelievo centralizzato della carta prodotta presso gli uffici di tutte le organizzazioni presenti nel sedime aeroportuale e l'acquisto di nuovi sistemi di raccolta e stoccaggio dei rifiuti e delle bottiglie di plastica.

Infine, ad ulteriore conferma della volontà di Airgest di migliorare in modo continuativo il proprio sistema di gestione ambientale, ha già preso avvio il progetto di implementazione del sistema secondo lo standard ISO14001.

L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE CARE FOR ENVIRONMENT

Among Airgest priorities there is the pursuit of a policy of sustainable development through the adoption of measures to protect the surrounding environment. For this work by adopting design solutions, plant engineering and management that ensure not only the compliance with existing rules but also to ask yourself constantly ahead of legislative developments concerning environmental protection, eliminating or minimizing the risks for the environment and spreading the culture respect for the environment among the workers and the operators present at the airport.

The Airgest commitment to reducing environmental externalities connected all'attività Airport and to the continuous improvement of the environmental performance of the granted infrastructure is confirmed by the numerous interventions already carried out in 2015, for example, the installation of industrial spotlights led that led and will lead to significant savings in energy, nonché interventions planned for 2016 such as the implementation of a centralized collection system of paper produced at the offices of all organizations in the airport premises and the purchase of new systems for the collection and storage of waste and plastic bottles.

Finally, as a further confirmation of the will of Airgest to improve continuously its environmental management system, has already started on the system implementation project according to the ISO14001 standard.



Gli indicatori quantitativi e qualitativi riportati nella presente Carta consentono ad Airgest di verificare se i propri obiettivi di miglioramento vengono realizzati e di controllare il livello di soddisfazione della propria clientela in merito ai servizi offerti nel corso dell'anno di riferimento.

I fattori e gli indicatori di qualità, che costituiscono il punto di partenza per seguire un processo di continuo monitoraggio e miglioramento di tali servizi, vengono misurati con la collaborazione dei Clienti dell'aeroporto attraverso appositi rilievi da parte della società e sondaggi distribuiti in diversi momenti del giorno, della settimana e dell'anno.

L'andamento delle rilevazioni ha evidenziato nel corso degli anni un miglioramento delle prestazioni erogate, attestandosi in alcuni casi su valori ampiamente positivi.

Nelle pagine che seguono vengono esposti i risultati ottenuti nel 2015 e gli obiettivi per il nuovo anno.

LA CARTA DEI SERVIZI 2016

SERVICE CHARTER 2016

The quantitative and qualitative indicators presented in this Charter allows Airgest to verify whether the improvement objectives are achieved and control the level of customer satisfaction regarding the services offered during 2015.

The factors and quality indicators, which constitute the starting point to follow a process of continuous monitoring and improvement of these services, are measured with the help of airport customers through special surveys by the company and surveys distributed at various times of the day, week and year.

The performance of surveys over the years has shown a progressive improvement of benefits paid, amounting in some cases highly positive values.

The results achieved in 2015 and the objectives for the next year are showed in the following pages.





SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'obiettivo di Airgest è di garantire, attraverso personale altamente specializzato, il massimo livello di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori. Rispetto al 2014 hanno subito un incremento sia la percentuale dei passeggeri soddisfatti che il livello medio di soddisfazione.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of personal safety and hand luggage control service	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	91,7%	92%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of personal and property security at the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	91%	92%

TRAVEL SAFETY

The objective of Airgest is to ensure, through highly skilled personnel, the highest level of safety to passengers, employees and visitors. Compared to 2014 the percentage of passengers satisfied and the average level of satisfaction both increased.



REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Airgest ritiene che un servizio per essere ottimo deve garantire la puntualità e precisione. Per questo è costantemente impegnata a ridurre i tempi di erogazione dei propri servizi. A tal proposito si sottolinea che anche nel 2015 sono state raggiunte delle performance positive, con una soddisfazione dei passeggeri per la regolarità dei servizi pari all'92,2% degli intervistati.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on times</i>	% voli puntuali/tot voli in partenza <i>% on time flights / total n. of departing flights</i>	90%	90%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total mishandled baggage departing (not delivered to the destination airport baggage carousel) of the airport's competence</i>	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/ 1000 pax in partenza <i>n. unchecked baggage at the destination airport / 1000 departing passengers</i>	0,1%	0,1%
Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time before first baggage delivery</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>First piece in 90% of cases</i>	00.14.48	00.14.30
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time before last baggage delivery</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Last piece in 90% of cases</i>	00.19.02	00.18.30
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for disembarkation of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% cases</i>	00.02.46	00.03.00
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the service's regularity</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	92,2%	92%

SERVICE QUALITY

Airgest believes that a service to be great must ensure punctuality and precision. For that it is constantly striving to reduce the time of delivery of its services. In that regard, it points out that even in 2015 were achieved positive performance, with a passenger satisfaction for the regularity of services amounted all'92,2% of respondents.





PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

Tra i principali servizi, l'aeroporto garantisce anche la pulizia e il decoro degli spazi a disposizione dei passeggeri e i servizi igienici, attraverso l'affidamento del servizio a ditta esterna esperta di settore ed al monitoraggio costante durante tutto l'arco della giornata.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	80,9%	95%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	91,7%	92%

CLEANLINESS AIRPORT

Among the main services, the airport also provides cleaning and decorum of spaces available to passengers and sanitation, through the constant monitoring throughout the day.





COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

Sebbene in merito alla percezione sugli impianti di climatizzazione la percentuale dei passeggeri soddisfatti si sia ridotta, i dati relativi al comfort generale in aeroporto confermano i giudizi positivi registrati negli anni precedenti.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sulla disponibilita` dei carrelli porta-bagagli <i>Perception of availability of baggage trolleys</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	79,3%	80%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri <i>Perception of the efficiency of transfer passengers facilities</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	71,5%	85%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	88,7%	90%
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of comfort level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	91,9%	92%

AIRPORT FACILITIES

Although the perception on climate control systems, the percentage of satisfied passengers has been reduced, the data relating to the general comfort in the airport confirm the positive results of previous years.



SERVIZI AGGIUNTIVI

Al fine di garantire ai propri passeggeri maggiori servizi e maggiori comfort all'interno dell'aerostazione al pian terreno è presente un'area dedicata alla ristorazione; nella zona partenze, oltre alla presenza di un distributore che offre un vasto assortimento di bibite e snack, sono presenti ulteriori attività commerciali come una libreria, una profumeria, un negozio di prodotti tipici ed un'ampia area dedicata alla ristorazione. Inoltre, appoggiandosi alla piattaforma telematica della Camera di Commercio di Trapani, Airgest garantisce ai propri passeggeri il servizio Wi-fi gratuito e ogni informazione utile per muoversi e soggiornare nella provincia trapanese.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OGGETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception on wi-fi service in the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	75,2%	78%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception on availability of recharging places for mobiles / laptops in common areas</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	NA	NA
Compatibilità orari apertura bar con orario effettivo voli <i>Compatibility of airport and bars opening times</i>	%voli passeggeri in arrivo /partenza compatibili con l'orario di apertura nelle rispettive aree <i>% Passenger flights arriving / departing compatible with the opening hours in their respective areas</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perceived adequacy of smoking rooms, where present</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	NA	NA
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception on the availability of providers of free drinking water, if present</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	NA	NA
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability, quality and prices of shops and kiosks</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	56,2%	70%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability, quality and prices of bars and restaurants</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	57,7%	70%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	71,9%	72%

ADDITIONAL SERVICES

In order to provide to passengers more services and greater comfort inside the terminal on the ground floor is an area dedicated to catering; in the departures area, as well as the presence of a distributor offering a wide assortment of drinks and snacks, there are additional commercial activities such as a book, a perfume shop, a shop of typical products and a large area dedicated to catering. In addition, relying on the electronic platform of the Chamber of Commerce of Trapani, Airgest guarantees its passengers the Wi-fi service and all necessary information to move and stay in the Trapani province.





INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Ampiamente positivi i risultati ottenuti in merito al livello di soddisfazione sull'accessibilità che hanno superato il 95% di passeggeri soddisfatti.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to browse and updated website</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	83,5%	85%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on efficiency of operating information points</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,9%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clarity and efficiency of indoor signs</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,5%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on professionalism of staff (infopoints and security check-points)</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,2%	96%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc) <i>Overall perception on efficiency and availability of customer information services</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97%	97%

INFORMATION SERVICES

Largely positive results obtained on the level of satisfaction sull'accessibilità which exceeded 95% of satisfied passengers.







SERVIZI DI SPORTELLO E VARCO

Tra i servizi che Airgest desidera costantemente migliorare vi è anche quello di garantire ai propri passeggeri la puntualità, riducendo al minimo i tempi di attesa pur rispettando le procedure di sicurezza e di controllo che devono essere adottate per legge. Anche in questo caso i valori conseguiti evidenziano un livello di soddisfazione elevato.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OGGETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sul servizio di biglietteria Perception on ticket counter service	% Passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,3%	95%
Attesa in coda al check-in Queuing time at the check-in	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00.15.25	00.14.30
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at the check-in	% Passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,8%	92%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza X-ray control queuing time	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00.12.31	00.08.30
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on queuing time of passport	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	NA	-

COUNTER AND CONTROL SERVICES

Among the services that Airgest wants to constantly improve there is also the punctuality to let its passengers minimize the waiting time while respecting the security and control procedures to be adopted by law. Also in this case the achieved values show a high level of satisfaction.



INTEGRAZIONE MODALE – EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO

I passeggeri dello scalo possono raggiungere le principali città della Sicilia occidentale attraverso collegamenti pubblici e privati effettuati in orari concomitanti con i voli schedulati. Tuttavia, i valori positivi di soddisfazione raggiunti in alta stagione sono stati ridotti dai valori negativi della bassa stagione, legati ad una riduzione delle corse e una modifica degli orari dei collegamenti.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on availability of clear and comprehensible road signage</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	84,1%	85%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the suitability of city/airport connections</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	67,3%	75%

INTEGRATION OF TRANSPORT - EFFICIENCY OF LINKS CITY/AIRPORT

Passengers of the airport can reach the main town of western Sicily through public and private connections made in concurrent schedules with scheduled flights. However, the positive values of satisfaction achieved in the high season have been reduced by the negative values of the low season, linked to a reduction of racing and a change of timetables.





Airgest, data la sua forte attenzione ai passeggeri a ridotta mobilità, conduce ogni anno delle rilevazioni specifiche per monitorare la soddisfazione dei passeggeri a ridotta mobilità. L'analisi dei dati mostra un altissimo livello di soddisfazione dell'utente per l'efficienza e la puntualità del servizio, che registra tempi di attesa decisamente ridotti e sempre in linea con i target stabiliti da ENAC.

SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione. <i>Perception on state and efficiency of supplied equipment</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99%	99%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. <i>Perception on personnel training level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100%	95%



PASSEGGGERI A RIDOTTA MOBILITA'
PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



Airgest, given its strong focus on passengers with reduced mobility, leads every year specific surveys to monitor the satisfaction of passengers with reduced mobility. The analysis of the data shows a very high level of user satisfaction with the efficiency and punctuality of service. The records show significantly low waiting times and always in line with the targets set by ENAC.



INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATIONS

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
<p>Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali. <i>Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility in relation with the total of the essential information</i></p>	<p>% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% of essential accessible information on the total of the essential information</i></p>	73%	75%
<p>Completezza: n. delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti disponibili in formato accessibile rapportate al n. totale. <i>Completeness: number of directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number</i></p>	<p>% informazioni e istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul n. totale delle informazioni e istruzioni totali <i>% of information and directions about the services in accessible format in relation to the total of the essential information and directions</i></p>	87,5%	90%
<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna. <i>Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage</i></p>	<p>% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i></p>	99,3%	99,5%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute. <i>Number of replies supplied within the set times in relation to the total of the requests received.</i></p>	<p>% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste <i>% of supplied replies in the set times on the total of requests</i></p>	100%	100%
<p>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM. <i>Number of complaints received in relation to the total PRM traffic</i></p>	<p>% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% of received complaints on the total of PRM</i></p>	0%	0%



COMFORT IN AEROPORTO AIRPORT FACILITIES

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM <i>Perception on efficiency of PRM assistance</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	95%
Percezione del livello di accessibilita' e fruibilita' delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc <i>Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	96%	99,5%
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es Sala Amica) <i>Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	98,6%	99%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sulla professionalita' del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%



EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2015	OBIETTIVI OBJECTIVES 2016
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.05.06	00.03.00
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, senza prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.01.35	00.01.30
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato in caso di prenotazione <i>Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.03.12	00.03.00
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato senza prenotazione <i>Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing without of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.05.02	00.05.02



GUIDA AI SERVIZI

GUIDE TO SERVICES

27	Come raggiungerci How to Reach Us	27
31	Dove parcheggiare Where to Park	31
33	Servizi aeroportuali Airport services	33
35	Servizi per PRM Services for PRM	35
36	Consigli per il viaggio Tips for Flight	37
38	Numeri utili Useful Numbers	38
39	Comunicazione con l'utente Communication with You	39
40	Mappa dei voli Map of flights	40

COME RAGGIUNGERCI

HOW TO REACH US



DISTANZE DALL'AEROPORTO PER DISTANCES FROM AIRPORT TO

Trapani	Km 15	Trapani imbarco isole – Boarding to islands	Km 17
Palermo	Km 98	Mothya	Km 10
Aeroporto di Palermo – Palermo airport	Km 87	Castellammare del Golfo	Km 51
Marsala	Km 15	Alcamo	Km 47
Mazara del Vallo	Km 49	Salemi	Km 45
Grice	Km 30	Gibellina	Km 67
San Vito lo Capo	Km 59	Agrigento	Km 154
Castelvetrano	Km 65	Catania	Km 295
Selinunte	Km 78	Messina	Km 330
Segesta	Km 34	Siracusa	Km 360

PROVINCIA DI TRAPANI E SICILIA PROVINCE OF TRAPANI AND SICILY MAPS



IN AUTO

Rete Stradale Urbana. L'aeroporto di Trapani è facilmente raggiungibile attraverso la rete stradale provinciale. Dista circa 15 Km sia da Trapani che da Marsala, 23 Km da Erice vetta e 50 km da San Vito lo Capo.

Rete Autostradale. Attraverso l'autostrada A29 è possibile raggiungere l'aeroporto V. Florio dalla città di Palermo (distanza ca. 90 km), da Catania attraverso la A19 e la A29 (distanza ca. 300 km) o da Agrigento attraverso la superstrada e la A29 (distanza ca. 168 km).

IN TAXI

Il servizio taxi è presente in aerostazione nella zona antistante l'uscita passeggeri lato arrivi.

IN TRENO

L'aeroporto di Trapani è equidistante dalle stazioni dei treni di Trapani e Marsala. La stazione di Trapani, collegata con Palermo, Alcamo, Castellammare del Golfo, etc, è raggiungibile mediante bus di linea.

MEZZI PUBBLICI E PRIVATI

Lo scalo trapanese è servito anche da mezzi pubblici e privati che garantiscono al cliente di raggiungere lo scalo dalle principali città della Provincia, utilizzando i bus delle compagnie che partono dall'aerostazione e viceversa.

COLLEGAMENTI CONNECTIONS	COMPAGNIA COMPANY	TELEFONO TELEPHONE	WEBSITE
da/per - From/to: Palermo/ Aeroporto Birgi/Marsala	AUTOSERVIZI SALEMI	+39 0923-981120	www.autoservizisalemi.it commerciale@autoservizisalemi.it www.autolineelumia.it info@autolineelumia.it
da/per - From/to: Agrigento	SALVATORE LUMIA	+39 0922-20414	
da/per - From/to: Trapani	A.S.T. - AZIENDA SICILIANA TRASPORTI	+39 0923-21021	

BY CAR

Street network. Trapani airport is easily accessible through the provincial road network. It is about 15 Km from Trapani to Marsala, Erice 23 km from the summit and 50 km from San Vito lo Capo.

Motorway network. Through the A29 motorway you can see the airport Florio from Palermo (distance approx. 90 km) from Catania via the A19 and A29 (distance approx. 350 km) or from Agrigento through the highway and the A29 (distance approx. 168 km).

BY TAXI

Taxi service is at the airport in the area outside the airport passenger arrivals side.

BY TRAIN

Trapani Airport is equidistant from the stations of the train Trapani and Marsala. Trapani railway station, connected with Palermo, Alcamo, Castellammare del Golfo, etc, is accessible by bus.

PUBLIC AND PRIVATE TRANSPORT

Trapani airport is also served by public and private funds that guarantee the customer to get to the airport from the main city of the province, using the bus companies that depart from the terminal and vice versa.



AUTONOLEGGIO

Presso l'aeroporto di Trapani operano alcune tra le principali aziende nazionali ed internazionali di autonoleggio. Di seguito l'elenco delle compagnie attive, con i relativi riferimenti. I box per l'assistenza, la compilazione dei moduli contrattuali ed il ritiro/consegna delle chiavi si trovano al piano terra dell'aerostazione, nella hall arrivi

COMPAGNIA COMPANY	TELEFONO TELEPHONE	WEBSITE
	+39 331 3442026	www.sicilyrentcar.it
	+39 0923.842090	www.utoeuropa.it
	+39 0923.842.884 340.907.67.64	www.locautoirent.com
	+39 0923.842290	www.avisautonoleggio.it
	+39 0923.842828	www.europcar.it
	+39 0923.842665	www.hertz.it
	+39 0923.841 990	www.maggiore.it
	+39 0923.038430	www.sixt.it
	+39 0923.842895	www.essepirent.com
	+39 0923.718237	www.auto4comsrl.it

CAR RENTAL

At the airport of Trapani operate some of the major national and international car rental companies. Above is a list of active companies, with relevant references. The box for the assistance, compilation of contractual forms and collection / delivery of the keys are on the ground floor of the terminal, in the arrivals hall.



PAGAMENTO

Il pagamento va effettuato prima di recarsi all'uscita:

- in contanti presso le casse automatiche situate all'uscita della hall arrivi
- mediante bancomat/carte di credito alla biglietteria Airgest

TIPI DI SOSTA

Il parcheggio dell'aerostazione, facilmente raggiungibile attraverso percorsi pedonali, si presta per ogni esigenza di sosta. Per ragioni di sicurezza non è possibile sostare lungo la viabilità aeroportuale. I veicoli in transito possono fermarsi, con conducente a bordo, solo lungo le corsie d'acosto per rapide operazioni di carico e scarico.

P1 SOSTA LUNGA

Questa area di parcheggio, che dispone di 829 posti auto, è dedicata in via preferenziale agli autoveicoli che necessitano agli autoveicoli che necessitano di sostare in aeroporto per lunghi periodi.

DISABILI

All'esterno del parcheggio, in corrispondenza dell'ingresso in aerostazione, sono stati riservati 18 posti per sosta a titolo gratuito delle auto autorizzate di persone disabili. I posti, delineati in giallo, sono indicati con simboli internazionali ed immediatamente visibili.

DOVE PARCHEGGIARE WHERE TO PARK

HOW TO PAY

Payment has to be made before you reach the exit:

- cash at ATM's located at the exit of the arrivals hall
- by ATM/Credit Card at the Airgest ticket counter

TYPE OF PARKING

The airport car park, easily reached by walkways, is suitable for all parking needs. For security reasons you can not stop along the airport road. Vehicles in transit can only stand with the driver on board, in the drop-off/pick-up lanes.

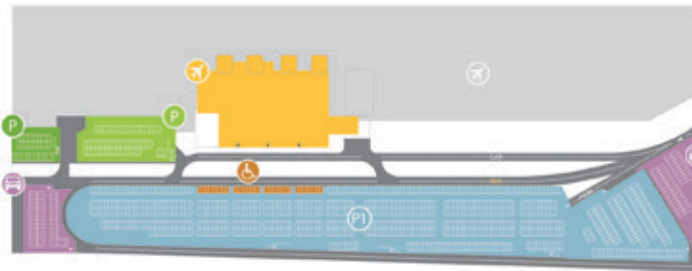
P1 LONG-TERM PARKING

This parking area, which has 829 parking spaces, is preferentially dedicated to vehicles needing to park at the airport for long periods.

HANDICAP PARKING

Outside the car park, at the entrance of the airport, 18 spaces were reserved for free parking for authorized persons with disabilities. The spaces, outlined in yellow, are marked with international symbols and immediately visible.





LEGENDA	LEGEND
Aerostazione	Air Terminal
Parcheggio Aereo (64.900 m ²)	Airport Apron (64.900 m ²)
P1 Parcheggio Sosta Lunga (829 Posti)	Long Term Car Parking (829 Places)
Parcheggio Disabili (18 Posti)	Handicap Parking (18 Places)
Parcheggio Autonoleggio (169 + 51 Posti)	Rent a Car Parking (169 + 51 Places)
Parcheggio Operatori (59 Posti)	Operators Parking (59 Places)
Parcheggio Airgest (32 Posti)	Airgest Parking (32 Places)

Regolamento e condizioni

- Il servizio di parcheggio incustodito è reso alle condizioni ed alle tariffe che precedono. L'introduzione del veicolo nel parcheggio comporta accettazione integrale del presente regolamento.
- L'introduzione del veicolo nel parcheggio può avvenire mediante il ritiro dell'apposito tagliando dalle colonnine di ingresso. Il cliente è tenuto a rispettare la segnaletica orizzontale e verticale e a parcheggiare il veicolo negli appositi spazi delimitati dalle strisce. Il gestore ha la facoltà di rimuovere i mezzi irregolarmente parcheggiati addebitando le relative spese al cliente. Il gestore ha altresì facoltà di rimuovere ai sensi di legge i veicoli abbandonati e di procedere all'esecuzione forzata sugli stessi per il recupero dei corrispettivi di sosta e delle spese sostenute. Il gestore si riserva inoltre la facoltà di rimuovere i veicoli parcheggiati in aree soggette a lavori urgenti, senza addebito di spese o penali.
- Il pagamento dovrà essere effettuato prima del ritiro della vettura presso le casse del parcheggio che abiliteranno all'uscita il tagliando di ingresso. Detto tagliando dovrà essere inserito nella colonnina di uscita entro 15 minuti dal pagamento.
- Il tagliando di ingresso validato costituisce documento comprovante il pagamento, salvo richiesta di regolare ricevuta, ottenibile direttamente alle casse, o fattura, che può essere richiesta presso la cassa presidiata.
- Il tagliando di ingresso costituisce documento utile per il ritiro della vettura in sosta da parte di chiunque ne sia l'esibitore, con il conseguente esonero di responsabilità per il gestore.
- La cassa automatica accetta banconote da € 50,00, solo per pagamenti pari o superiori a € 30,00.
- In caso di smarrimento del biglietto di accesso, per il ritiro dell'auto verrà addebitato l'importo forfetario di € 150,00. Il pagamento potrà avvenire alla cassa presidiata negli orari di apertura al pubblico. Il cliente dovrà comunque esibire documentazione comprovante il legittimo possesso della vettura per poterla ritirare.
- Il gestore declina ogni responsabilità in caso di danni o furto tentato o consumato al veicolo, a parti di esso o ad oggetti lasciati all'interno dello stesso.
- Per ogni controversia è competente il Foro di Trapani.

Terms and Conditions

- The unattended parking service is provided at the conditions and rates above.
- The entrance of the vehicle in the parking lot implies full acceptance of this Regulation.
- Vehicles can be introduced in the parking lot by picking up the coupon at the entrance columns.
- The customer must observe the signs and road markings and park the vehicle in the marked spaces. The operator can remove illegally parked vehicles by charging the cost to the customer. Legally, the operator can remove abandoned vehicles and enforce the same for the recovery of fees and costs of parking. The operator can also remove the vehicles parked in areas of urgent work, without incurring charges or penalties.
- Payment has to be made before collecting the car at the tills of the parking exit, enabled by the entry coupon. This coupon must be inserted in the exit column within 15 minutes of payment.
- The validated coupon is proof of payment, unless the request for proper receipt, which can be obtained directly by the cash, or invoice, which can be obtained from the manned gate.
- The entry coupon can be used by the holder to collect the car, with the consequent limitation of liability for the operator.
- The cash machine accepts € 50.00 bills, only for payments from € 30.00 or more.
- In case of loss of the coupon, to collect your car will be charged a standard amount of € 150.00. Payment can be made at the manned gate during opening hours to the public. The customer will still have to show proof of the lawful possession of the car to be able to collect it.
- The operator assumes no liability for damages, theft or attempted theft of the vehicle, parts thereof or objects left inside it.
- All disputes shall be submitted to the Court of Trapani.



INFORMAZIONI SUI VOLI E TURISTICHE

InfoPoint

Il nostro servizio informazioni è svolto dall'ufficio Servizi aeroportuali sito al piano terra dell'aerostazione di fronte ai banchi check-in. È aperto tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 23.00 ed è contattabile al numero telefonico +39 0923 610111.

Sito Internet

www.airgest.it

AREA COMMERCIALE

Al fine di garantire ai passeggeri maggiori servizi e maggiori comfort, è presente all'interno dell'aerostazione al pian terreno un'area dedicata alla ristorazione; nella zona partenze sono presenti ulteriori attività commerciali come una libreria, una profumeria, un negozio di prodotti tipici ed un'ampia area dedicata alla ristorazione. Inoltre, durante il periodo estivo (Marzo-Ottobre) al I piano è presente anche un angolo della frutta e del gelato.

SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE

Al piano terra del Terminal, adiacente all'area destinata ai banchi check-in è attivo un presidio sanitario di Pronto Soccorso per la tempestiva assistenza medica ai passeggeri. All'interno dello stesso opera qualificato personale medico e infermieristico facente parte del Raggruppamento Temporaneo di Imprese tra ONTARIO S.r.l. e NAICHE SERVIZI PER L'IMPRESA S.r.l., specializzato negli interventi di primo soccorso.

SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES

FLIGHT AND TOURIST INFORMATION

InfoPoint

Our information service is performed by the Airport Services site to the ground floor of the front of the check-in desks. And it opens daily from 5.00 to 23.00 and is contacted on telephone number +39 0923 610111

Website

www.airgest.it

COMMERCIAL AREA

In order to ensure that passengers more services and more comforts, is present in the terminal on the ground floor area dedicated to restaurants; in the departure area there are additional commercial activities such as a book, a perfume shop, a shop of typical products and a large area dedicated to catering. In addition, during the summer (March to October) on the first floor it is also a corner of fruits and ice cream.

AIRPORT HEALTH SERVICE

On the ground floor of the terminal, adjacent to the area destined to the check-in is active a health care emergency room coverage benches for the timely medical assistance to passengers. Within the same qualified staff operates medical and nursing part of the Temporary Grouping between ONTARIO srl and Naiche SERVICES FOR BUSINESS srl, specializing in first aid.



SERVIZIO LOST&FOUND

In caso di smarrimento del bagaglio è necessario rivolgersi immediatamente all'ufficio LOST & FOUND presso l'area arrivi dell'aeroporto e presentare lo scontrino del bagaglio (unito al biglietto). L'operatore avvierà le pratiche per il reperimento del bagaglio e la riconsegna. Nel caso in cui la compagnia aerea lo preveda, verrà fornito un kit di prima necessità. Successivamente, ove la compagnia aerea di interesse utilizzi il sistema di tracciamento del bagaglio, si potrà seguire in tempo reale lo stato di avanzamento della pratica.

DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli si trova al piano terra dell'Aerostazione area Partenze, presso l'Ufficio Biglietteria, ed è operativo tutti i giorni dalle ore 04:30 alle 22:30.

SERVIZI AGGIUNTIVI (WIFI)

Il servizio Internet Wi-Fi offerto dallo scalo garantisce a tutti coloro che vi transitano 1 ora e 30 minuti di connessione gratuita. I passeggeri possono connettersi alla rete Wi-Fi tramite il proprio computer portatile, tablet o smartphone, per navigare e scaricare la posta, in linea con le soluzioni operative nei migliori aeroporti europei ed i più alti standard internazionali. Il Servizio Internet Wi-Fi è erogato mediante la piattaforma telematica "Trapani Click And Go" dell'Azienda Speciale della Camera di Commercio di Trapani", dove gli utenti possono trovare informazioni sui luoghi da visitare, dove dormire e mangiare, dove fare acquisti, dove rivolgersi per i servizi utili durante la permanenza presso la provincia di Trapani.

LOST & FOUND

In case of lost luggage it is necessary to immediately contact the office LOST & FOUND at the arrivals area of the airport and present the baggage receipt (attached to your ticket). The operator will start the practices for the retrieval of the baggage and return it. In the event that the airline provides, a first NECESSITY kit will be provided. Subsequently, if the airline interest company uses the baggage tracing system, you can follow in real time the progress of the practice.

LUGGAGE STORAGE

The luggage room is on the ground floor Departures area air terminal, at the Ticket Office, and is open every day from 04:30 to 22:30.

ADDITIONAL SERVICES (WIFI)

The Wi-Fi service offered by the airport guarantees to anyone passing through 1 hour and 30 minutes of free access. Passengers can connect to the Wi-Fi network using your laptop, tablet or smartphone to browse and download mail, in line with the operational solutions in the best European airports and the most highest international standards. The Internet Services Wi-Fi is provided through the electronic platform "Trapani Click And Go" of the Special Chamber of Commerce of Trapani", where users can find information on places to visit, where to stay and eat, where to shop, where to go for the useful services while staying at the province of Trapani.



Dal 26 luglio 2008 sull'Aeroporto di Trapani sono in vigore le procedure previste dal Regolamento Europeo (CE n. 1107/2006) riguardante l'assistenza ai Passeggeri a Mobilità Ridotta (PRM), regolamentate a livello nazionale con Circolare ENAC GEN 02A. L'assistenza, svolta da personale Airgest adeguatamente formato, viene offerta gratuitamente a tutti i passeggeri non in grado di percorrere da soli le scale o lunghe distanze, ai passeggeri che necessitano di sedia a ruote o ai passeggeri con disabilità intellettive/relazionali. Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti per le auto in possesso di contrassegno disabili europeo (UDE) esposto in modo visibile nella parte anteriore della vettura. In prossimità delle porte di ingresso, adeguatamente segnalato, si trova allocato il citofono di chiamata del personale dedicato di cui il passeggero a ridotta mobilità può servirsi per annunciare la propria presenza e ricevere assistenza immediata.

Al piano terreno è situata la sala amica, all'interno della quale è possibile attendere l'arrivo del personale specializzato che accompagnerà il passeggero fino all'imbarco sull'aeromobile.

I passeggeri disabili o con ridotta mobilità o chi li rappresenta, devono contattare la compagnia aerea di riferimento precisando il tipo di assistenza richiesta almeno quarantotto (48) ore prima della partenza. In ogni caso, anche per i passeggeri per i quali la notifica non venga trasmessa nei termini previsti, Airgest si impegna a rispettare gli standard di qualità prefissati.

Per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile, Airgest dispone dell'Ambulift i con apposita piattaforma sul quale possono essere trasportate contemporaneamente più persone a ridotta mobilità dotate di sedia a ruote.



SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

SERVICES FOR PASSENGERS WHO NEED SPECIAL ASSISTANCE



From 26 July 2008 Airport of Palermo are in place the procedures required by European Regulation (EC no. 1107/2006) concerning assistance to passengers with reduced mobility (PRM), regulated at national level with Circular ENAC January 02A. The assistance, carried out by properly trained personnel Airgest, is offered free of charge to all passengers unable to travel on their own stairs or long distances, passengers who require wheelchairs or passengers with impaired vision or hearing and passengers with mental disabilities. Before the entrance of the airport are 18 reserved and free parking spaces for cars of disabled drivers that expose the special badge visibly. Near the entrance doors, properly reported, it is allocated the intercom call the dedicated staff of which the passenger with reduced mobility may use to announce their presence and receive immediate assistance.

On the ground floor is located the friendly room, inside which you can wait for the arrival of specialized personnel that will accompany the passenger to board the aircraft.

The Airgest should receive from the airline at least 36 hours before departure notification of the request for assistance. In any case, even for passengers for which notification is not transmitted on time, Airgest undertakes to comply with the established quality standards. For passengers in wheelchairs is available Ambulift with special lifting platform to allow easy boarding of the aircraft.



Per il comfort e la sicurezza del viaggio raccomandiamo di seguire alcune semplici regole:

- Presentarsi con sufficiente anticipo all'accettazione (i tempi variano in ragione dell'aeroporto di partenza e della destinazione).
- Esibire un documento di identità in corso al momento dell'accettazione e dell'imbarco.
- Richiedere per tempo alla compagnia aerea l'assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta, minori non accompagnati e casi particolari.
- Preparare personalmente il proprio bagaglio evitando di lasciarlo incustodito; non prendere in consegna bagagli e oggetti sconosciuti.

BAGAGLIO A MANO

- Sui voli che hanno origine all'interno della Comunità Europea sono vigenti limitazioni sulla quantità di liquidi trasportabili a bordo.
- I liquidi dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuna capacità non superiore ai 100 ml e non superiore complessivamente a 1 Lt., ed essere poi inseriti negli appositi sacchetti di plastica trasparente.
- È possibile trasportare oggetti fragili o di valore e documenti importanti nell'unico bagaglio a mano consentito che non può superare le dimensioni e il peso stabiliti dalle compagnie.
- Non è consentito trasportare oggetti che possono costituire armi improprie (forbici, coltelli, lamette, cacciaviti e simili). Per rendere più rapidi i controlli di sicurezza, suggeriamo di riporre nel bagaglio a mano oggetti metallici quali cellulari, monete, chiavi, penne, orologi e simili.

DIVIETI. È VIETATO IL TRASPORTO DI:

- Valigette porta documenti con congegno di allarme;
- Sostanze radioattive;
- Sostanze infettive;
- Sostanze magnetizzate;
- Sostanze ossidanti;
- Liquidi infiammabili;
- Solidi infiammabili (es. fiammiferi);
- Sostanze esplosive (munizioni, razzi, petardi, fuochi artificiali);
- Gas infiammabili, non infiammabili e velenosi;
- Qualsiasi materiale in pasta e liquidi superiori a 100 ml.

SMARRIMENTI

- Occorre presentarsi all'Ufficio Assistenza Bagagli/Lost & Found presso l'area Arrivi ed esibire il tagliando identificativo del bagaglio accluso al biglietto.
- L'addetto inizierà la ricerca con sistema informatico per ritrovare e consegnare al più presto il bagaglio.

DANNEGGIAMENTO

- Occorre mostrare il bagaglio danneggiato all'addetto dell'ufficio Assistenza bagagli/Lost & Found presso l'area Arrivi. In seguito alla valutazione del danno, la compagnia aerea offrirà un risarcimento o contribuirà alla riparazione del danno.

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

TIPS FOR FLIGHT

For your comfort and safety we recommend that you follow some simple rules:

- Arrive to the check-in early enough (check-in time varies from airport to airport).
- Show a valid document proving your identity when check in and boarding.
- Inform the airlines in advanced when special assistance is required for people with reduced mobility or in special case.
- Pack your bags personally and do not leave them unattended; never accept to keep other's luggages or object from strangers.

Hand Luggage

- It is better to carry fragile or valuable objects and important documents in the hand luggage that you are allowed to carry on board.
- The hand luggage should not exceed the dimensions and weight permitted by the airline.
- It is possible to carry fragile objects or important documents in the hand luggage. It is always important not to exceed the dimensions and weight permitted by the airlines. It is forbidden to carry dangerous objects such as scissors, knives, blades, etc.
- You are not allowed to carry objects that may be used as dangerous or improper weapons (i.e. scissors, knives, blades, screwdrivers and other similar items). In order to facilitate security controls, we recommend that you place metal objects (i.e. mobile phones, keys, pens, watches and other similar items) inside your hand luggage.

Forbidden. It is forbidden to carry:

- Briefcases with alarm devices;
- Radioactive substances;
- Infectious or poisonous substances;
- Magnetized substances;
- Oxidizing Substances;
- Inflammable liquids;
- Inflammable solids (i.e. matches)
- Explosives substances (i.e. ammunitions, flares, fire crackers, fireworks);
- Inflammable gases, non-inflammable and poisonous gases;
- Pastes and liquid-solid mixtures.

Lost Property

- It is necessary to go the Lost & Found Office at the Arrivals Area and present the bag tag for identifying the luggage.
- The operator will begin a computer search to find and deliver the baggage in the shortest possible time.

Damages

- It is necessary to show the damaged baggage to the operator at the Lost & Found Office at the Arrivals Area. Following evaluation of the damage, the airline will offer a compensation or a contribute for the cost of repairing.



ENTI IN AEROPORTO / OFFICES NUMBERS

AIRGEST SpA - Uffici / Offices	+39 0923 842502 - +39 0923 610111
Informazioni / Information	+39 0923 842502 Fax +39 0923 843263
Uffici ENAC / ENAC Offices	+39 0923 841130
Assistenza Bagagli / Lost & Found	+39 0923 842502
Polizia Aeroportuale / Police	+39 0923 598731
Pronto Soccorso / First Aid	+39 0923 321415
Carabinieri / Carabineers	112
Guardia di Finanza / Financial Police	117

COMPAGNI E AEREE / AIRLINES

AZALIA	892010
RYANAIR	899 678 910



La Carta dei Servizi stabilisce un contatto immediato tra l'aeroporto e il passeggero, il quale può segnalare le proprie opinioni, reclami e suggerimenti, rivolgendosi a:

Airgest SpA

Aeroporto Civile V. Florio

91020 Birgi-Trapani

Tel 0923-61011

e-mail: info@airgest.it

Airgest si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, previa verifica di accettazione da parte dell'utente del trattamento dei dati personali.

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

L'ENAC ha redatto la Carta dei Diritti del Passeggero che raccoglie in un testo unico, sulla base della normativa vigente, nazionale, comunitaria ed internazionale, tutte le forme di tutela a disposizione del viaggiatore in caso di disservizi, assumendo il ruolo attivo di Garante, affinché il passeggero danneggiato possa trovare una reale ed efficace assistenza. All'interno di tale documento sono riportati i diritti di chi vola e le azioni da attivare in relazione al disservizio verificatosi.

www.enac.gov.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

The Service Charter establishes an immediate contact between the airport and the passenger, who may report their opinions, complaints and suggestions, by contacting:

Airgest SpA

Civil airport V. Florio

91020 Trapani-Birgi

Tel 0923-61011

e-mail: info@airgest.it

Airgest will respond within 30 days of receipt of the complaint, after checking for acceptance by the user of the data processing.

CHARTER OF AIR PASSENGER RIGHTS

The Civil Aviation Authority has drafted the Bill of Rights of the Passenger that collects in a single text, on the basis of current regulations, national, Community and international level, all forms of protection available to the traveler in case of outages, assuming the role of guarantor, so that passengers can always find a real and effective assistance. Within this document the rights of those who fly and actions are shown to be activated in connection with the malfunction occurred.

www.enac.gov.it





MAPPA DEI VOLI

MAP OF FLIGHTS





Aeroporto Civile Vincenzo Florio
di Trapani - Birgi

Tel +39 0923 610111

Fax +39 0923 843263

www.airgest.it - info@airgest.it

PEC: protocollo@pec.airgest.it