



Carta dei servizi

2018

Charter Service

2018

Carta dei servizi
2018

Charter Service
2018





EI-EBN

Leida
www.aeroporlleida.cat

RYANAIR

SOMMARIO



TABLE OF CONTENT

4 ● **Presentazione**
Preface

6 ● **Aeroporto Vincenzo Florio**
Vincenzo Florio Airport

7 ● **Il Gestore Aeroportuale**
The Airport Manager

9 ● **L'attenzione Per L'ambiente**
Care For Environment

10 ● **La Carta Dei Servizi 2018**
Service Charter 2018

21 ● **Passengeri Ridotta Mobilità**
Passengers With Reduced Mobility

25 ● **Guida Ai Servizi**
Guide To Services



**Gentile Cliente,
benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi.**

La Carta dei Servizi rappresenta 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 degli Enti Aeroportuali, delle Compagnie aeree e degli altri servizi necessari al passeggero presenti nello scalo.

PRESENTAZIONE PREFACE

Dear Customer,
Welcome to the Airport Vincenzo Florio of Trapani Birgi.

The Service Charter reflects the commitment of Airgest to its users of the services offered at the airport by conducting periodic qualitative and quantitative surveys aimed at checking the proposed standards and actually achieved goals for the purpose of continuous improvement. This document is divided into the following three sections:

- 1) The first describes the corporate structure, the services provided and the part devoted to the policy of attention to the environment;**
- 2) The second shows the quality indicators and results obtained in a separate chapter devoted to people with reduced mobilities (PRM);**
- 3) The third is devoted to the procedures for lodging complaints.**

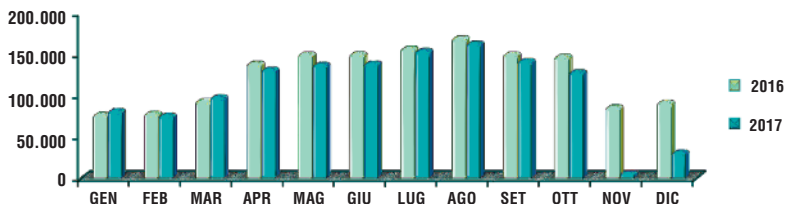
An integral part of this Service Charter is, finally, a Service Guide that provides the user with useful information about the services that are presented at the airport, addresses and phone numbers of airports, airlines and other services required for passengers that are presented at the airport.





IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

Nel corso del 2017 sono transitati dall'Aeroporto Vincenzo Florio 1.292.957 passeggeri a fronte di 1.493.519 registrando un calo del -13.43%



TIPOLOGIA DATO (GEN-DIC 2017 VS 2016)	2016	2017	%
NUMERO VOLI	10.858	9.559	- 11,96%
NUMERO PASSEGGERI	1.493.519	1.292.957	- 13,43%
NAZIONALI LINEA	1.151.515	923.284	- 19,82%
INTERNAZIONALI LINEA	339.785	368.062	+ 8,32%

AEROPORTO VINCENZO FLORIO

VINCENZO FLORIO AIRPORT

AIRPORT TRAFFIC

During 2017, Vincenzo Florio transferred 1,292,957 passengers, compared with 1,493,519, registering a decrease of -13.43%



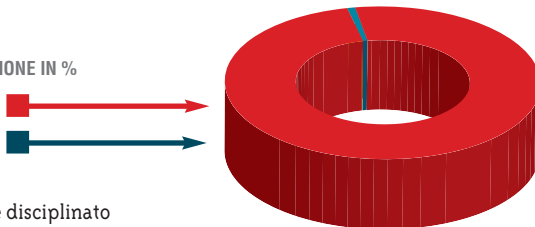
DATA TYPES (IAN-DEC 2017 VS 2016)	2016	2017	%
NUMBER OF FLIGHTS	10.858	9.559	- 11,96%
NUMBER OF PASSENGERS	1.493.519	1.292.957	- 13,43%
DOMESTIC FLIGHTS	1.151.515	923.284	- 19,82%
INTERNATIONAL FLIGHTS	339.785	368.062	+ 8,32%



IL GESTORE AEROPORTUALE AIRGEST SPA

Airgest SpA, la Società di gestione dell'Aeroporto civile V. Florio di Trapani dal 1992 è una società di capitali costituita per il 99,93% dal socio pubblico Regione Siciliana e per il 0,07% da altri soci.

NOMINATIVO SOCIO	QUOTA DI PARTECIPAZIONE IN %
REGIONE SICILIANA	99,93113%
ALTRI SOCI	0,06887%



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 del servizio passeggeri, bagagli, aeromobili e merci nonché dal 2013 la gestione totale dello scalo per la durata di trent'anni. Nel mese di maggio del 2016 Airgest ha conseguito la certificazione di qualità secondo lo standard ISO 9001:2008 per la "Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di assistenza a terra per gli aeromobili, i passeggeri e i bagagli. Gestione e monitoraggio della safety aeroportuale. Progettazione e gestione delle infrastrutture". Inoltre, entro il primo semestre del 2018 giungerà ad ultimazione i lavori per la conversione del certificato di qualità secondo il nuovo standard ISO 9001:2015.

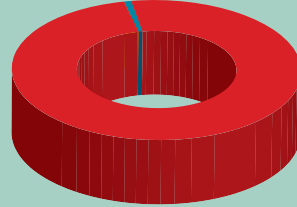
Nel corso del 2017, infine, allo scopo di garantire sempre più elevati standard ai propri clienti interni ed esterni, ha avviato l'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro e il Progetto Reg UE 2016/679 sulla Privacy.



THE AIRPORT MANAGER AIRGEST SPA

Airgest SpA, the management company of the civil airport V. Florio of Trapani, from 1992, is a capital company constituted for 99.93% by the Sicilian Region public partner and 0.07% by other partners.

NOMINATIVE MEMBER	PARTICIPATION FEE IN %
REGIONE SICILIANA	99,93113% 
OTHER MEMBERS	0,06887% 



In quality of airport management, as governed by. 705 cod. nav. Airgest guarantees:

- **The design, construction, development, maintenance and use of infrastructure, facilities and airport areas;**
- **The management and development of airport activities as a whole;**
- **The management of the security screening of passengers, baggage and cargo;**
- **The monitoring and coordination of the activities of the various operators that are present at the airport.**

All of these is done under the control and supervision of ENAC which has recognized the Airgest, the Airport Certification and Certification of Handling, for the providing of services to passengers, baggage, aircraft and goods ; and from 2013 the complete management of the airport for a period of thirty years. On May 2016, Airgest obtained certification of quality according to ISO 9001: 2008 for the "Designing, delivery and monitoring of ground handling services for aircraft, passengers and bag-gage. Management and monitoring of airport safety. Designing and management of infrastructure. Moreover, by the end of the first half of 2018 the transformations of the quality certificate will have been completed in accordance with the new ISO 9001:2015

Finally, in 2017, in order to provide increasingly high standards for its internal and external customers, it embarked on the implementation of the Occupational Safety Management System and UE Reg 2016/679 project on confidentiality.



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 nel corso degli anni precedenti e nel 2017 la realizzazione di una nuova area meccanizzata (con cassone compattatore) per la raccolta di carta e cartone, che ha permesso una diminuzione, pari ad 1/5 dei movimenti dell'azienda appaltatrice, per il prelievo e il successivo conferimento degli stessi, comportando per Airgest S.p.A. un contenimento dei costi.

Infine, ad ulteriore conferma della volontà di Airgest di migliorare in modo continuativo il proprio sistema di gestione ambientale, già dallo scorso anno è in fase di implementazione il progetto per il sistema di qualità ambientale ISO14001.

L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

CARE FOR ENVIRONMENT

One of the priorities of the Airgest business is the desire for sustainable development policies, through the adoption of measures to protect the environment. To achieve that goal Airgest commits both towards their workers, which to stakeholders, in spreading a culture of respect for the environment and searching for solutions and innovations that lead to continuous improvement. Airgest's commitment to reducing the environmental costs associated with airport operations and continuously improving the environmental efficiency of the infrastructures provided is confirmed by numerous actions carried out in previous years, and in 2017 the construction of a new mechanized zone (with a sealing box) for collecting paper and paperboard, which allowed to reduce, equal to 1/5 of the movements of the contractor company, for the collection and subsequent provision of the same, cost-related costs associated with Airgest SpA.

Finally, as an additional confirmation of Airgest's commitment to continuously improve its environmental management system, the ISO14001 environmental quality system project has already been implemented since last year.

Gli indicatori quantitativi e qualitativi riportati nella presente Carta dei servizi 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 una maggiore soddisfazione da parte dei clienti circa i servizi offerti dallo scalo raggiungendo, in alcuni casi, valori ampiamente positivi.

Nelle pagine che seguono vengono esposti per ciascun indicatore di qualità i risultati ottenuti nel 2017 e gli obiettivi per il nuovo anno 2018.

LA CARTA DEI SERVIZI 2018

SERVICE CHARTER 2018

The quantitative and qualitative indicators contained in the present Charter to allow Airgest to check whether their objectives for improvement are made and to control its customers' level of satisfaction regarding the services offered in the course of the reference year.

The factors and quality indicators, which are 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 reliefs and surveys distributed in different times of the day, the week and year.

The trend of the measurements has shown over the years an improvement of the services provided, reaching in some cases of widely positive values.

In the pages that follow are shown the results obtained in 2017 and the objectives for the new year.





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 2016 tale indicatore di qualità ha subito un lieve ma soddisfacente incremento.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Bag's control service and satisfaction's level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	93,4%	93,4%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Security's perception of personal and property at the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	93,2%	93,3%

TRAVEL SAFETY

The aim of Airgest is to provide highly qualified personnel with the highest level of safety for passengers, operators and visitors. Compared to 2016, this quality score satisfactorily has slightly increased.



REGOLARITÀ 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. La regolarità del servizio mostra un decremento rispetto allo scorso anno. Pur tuttavia, la percentuale di utenti soddisfatti riscontrati nella rilevazione di bassa stagione è in aumento rispetto alle rilevazioni di alta stagione.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on times</i>	% voli puntuali / tot voli in partenza <i>% on time flights</i> <i>total n. of flights departing</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>V. 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>	00.19.28	00.14.20
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>	00.24.59	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>	00.03.07	00.02.25
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>	91,1%	97,5%

SERVICE QUALITY

Airgest believes that service to be great must ensure punctuality and precision. For that it is constantly striving to reduce the time of delivery of its services. The regularity of service shows a decrease compared to the last year. Nevertheless, the percentage of satisfied users found in the low season survey is increasing compared to the high season surveys.

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 QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passangers</i>	76,7%	97,8%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of level of cleanliness of airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passangers</i>	88,2%	98,5%



CLEANLNESS AIRPORT

Among the basic services the airport also guarantees the cleanliness and decoration of the premises, the toilet rooms available for passengers, by providing services to an external expert in this sector and constant monitoring during the day.

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

O biettivo principale di Airgest per il 2018, sarà di garantire che i seguenti fattori di qualità raggiungano elevati standard e una piena soddisfazione degli utenti. Ciò sarà garantito da interventi mirati volti al miglioramento del comfort in aeroporto.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of trolley's availability</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	84,6%	91%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, etc) <i>Perception of the efficiency of passengers transfert facilities</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95,3%	97,4%
Percezione sugli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	96,7%	96,7%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Level perception of the overall comfort</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	92,3%	98,5%

SERVICE QUALITY

The main objective of Airgest for 2018 will be to ensure that the following quality factors achieve high standards and full user satisfaction. This will be guaranteed by targeted measures aimed at improving the comfort at the airport.



SERVIZI AGGIUNTIVI

Al fine di garantire ai propri passeggeri maggiori servizi 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 piccola libreria, un'area dedicata alla vendita delle tipiche ceramiche siciliane e un ampio negozio di prodotti tipici. Dalla fine del 2017 Airgest ha attivato per i propri passeggeri il servizio Wi-fi gratuito con Wi-fi Italia.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>		UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception on wi-fi service in the airport</i>		% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	79,7%	98%
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>% 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>% Satisfied passengers</i>	NA	NA



ADDITIONAL SERVICES

To guarantee to its passengers more services inside the terminal, there is a zone intended for catering; in the departure area, as well as the presence of drinks and snacks, there are additional commercial zones such as a small bookstore, an area dedicated to selling Sicilian ceramics and a large store of typical products. Since the end of 2017, Airgest has activated free Wi-Fi service for its passengers, in partnership with WI-fi Italia.



SERVIZI AGGIUNTIVI / ADDITIONAL SERVICES

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2017	OBIETTIVI TARGET 2018
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>% Satisfied passangers</i>	NA	NA
Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability / quality / prices of shops / new stands</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passangers</i>	59%	70%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability, quality, prices of bar and restaurant</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passangers</i>	67,1%	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>% Satisfied passangers</i>	63,2%	72%



INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Poiché Airgest ritiene che il proprio sito internet sia la prima modalità di contatto con i propri clienti ha ritenuto necessario procedere nel corso del 2017 ad implementare un sito del tutto nuovo sia nel layout grafico che nel linguaggio di programmazione, in linea con i siti internet degli scali più all'avanguardia. Positivi i feedback ricevuti già dai primi mesi del 2018.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI RESULTS 2017	OBIETTIVI TARGET 2018
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to browse and updated website</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	79,7%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on efficiency of operating information points</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90,8%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clarity and efficiency of indoor signs</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	92,6%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on professionalism of staff (infopoints and security check-points)</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	94,5%	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>% Satisfied passengers</i>	94,3%	97%

INFORMATION SERVICES

Since Airgest believes that its website is the first method of contacting its customers, it was deemed necessary to continue working in 2017 to introduce a completely new website both in the graphic layout and in the programming language, in accordance with the sites of the most modern airports. Since the first months of 2018 positive feedback has been received.



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.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Percezione sul servizio di biglietteria <i>Perception on ticket counter service</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	93,6%	95%
Attesa in coda al check-in <i>Queuing time at the check-in</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	00.07.33	00.07.33
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at the check-in</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90,5%	92%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>X-ray control queuing time</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	00.06.38	00.06.38
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception on queuing time of passport</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	NA	-

COUNTER AND CONTROL SERVICES

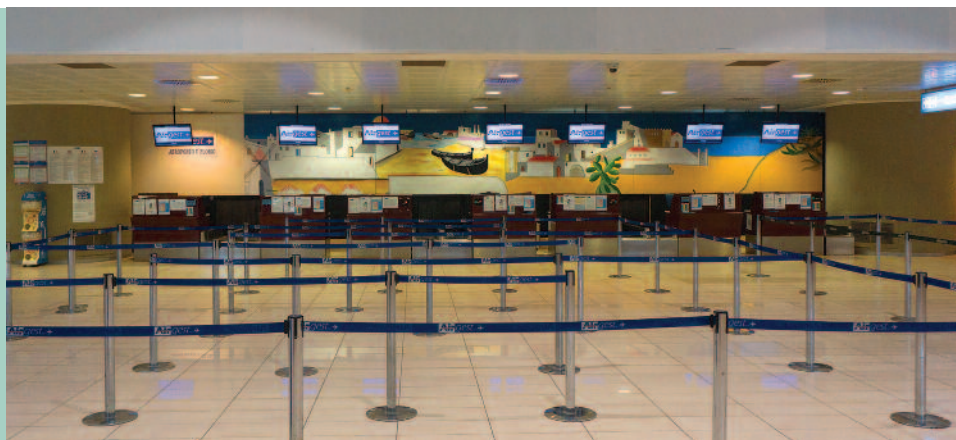


Among the services that Airgest constantly wants to improve, is to guarantee the punctuality to its passengers, reducing waiting times to a minimum while respecting the security and control procedures that must be enacted by law.

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. Entrambi gli indicatori hanno registrato percentuali di soddisfazione ampiamente positive.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on availability of clear and comprehensible road signage</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	91,9%	92%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the suitability of city/airport connections</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	91,9%	92%



MODAL INTEGRATION AND SURFACE TRANSPORT CITY / AIRPORT

Passengers of the airport can reach the main cities of western Sicily by using public and private transportation, made in accompanying schedules with regular flights. Both indicators recorded positive satisfaction rates.



SICUREZZA PER LA PERSONA

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'utenza 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.

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2017	OBIETTIVI TARGET 2018
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception on state and efficiency of supplied equipment</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception on personnel training level</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%



PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

SAFETY

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



INFORMAZIONI IN AEROPORTO / INFORMATION

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
<p>Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali</p> <p><i>Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility - impaired passengers in relation with the total of the essential information</i></p>	<p>% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali</p> <p><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 accessibili rapportate al n. totale</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><i>Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage</i></p>	<p>% PRM soddisfatti</p> <p><i>% of satisfied PRM</i></p>	99,2%	99,5%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATIONS WITH PASSENGERS

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS</i> 2017	OBIETTIVI <i>TARGET</i> 2018
<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><i>Number of complaints received in relation to the total PRM traffic</i></p>	<p>% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM</p> <p><i>% of received complaints on the total of PRM</i></p>	0%	0%

COMFORT IN AEROPORTO AIRPORT FACILITIES

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2017	OBIETTIVI TARGET 2018
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM <i>Perception on efficiency of PRM assistance</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità 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>	94%	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>	99,3%	99,3%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2017	OBIETTIVI TARGET 2018
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, 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 professionalità 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 QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI CONSEGUITI 2015	OBIETTIVI TARGET 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 detected</i>	00.04.49	00.02.55
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 detected</i>	00.04.36	00.02.35
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 detected</i>	00.09.22	00.04.55
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 pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	00.04.59	00.04.59





GUIDA AI SERVIZI

GUIDE TO SERVICES



28 ● COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO
How To reach Us

31 ● DOVE PARCHEGGIARE
Where To Park

33 ● INFORMAZIONI SUI VOLI E TURISTICHE
Flight and Tourist Information

34 ● SERVIZI AEROPORTUALI
Airport Services

35 ● SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ
Service PRM

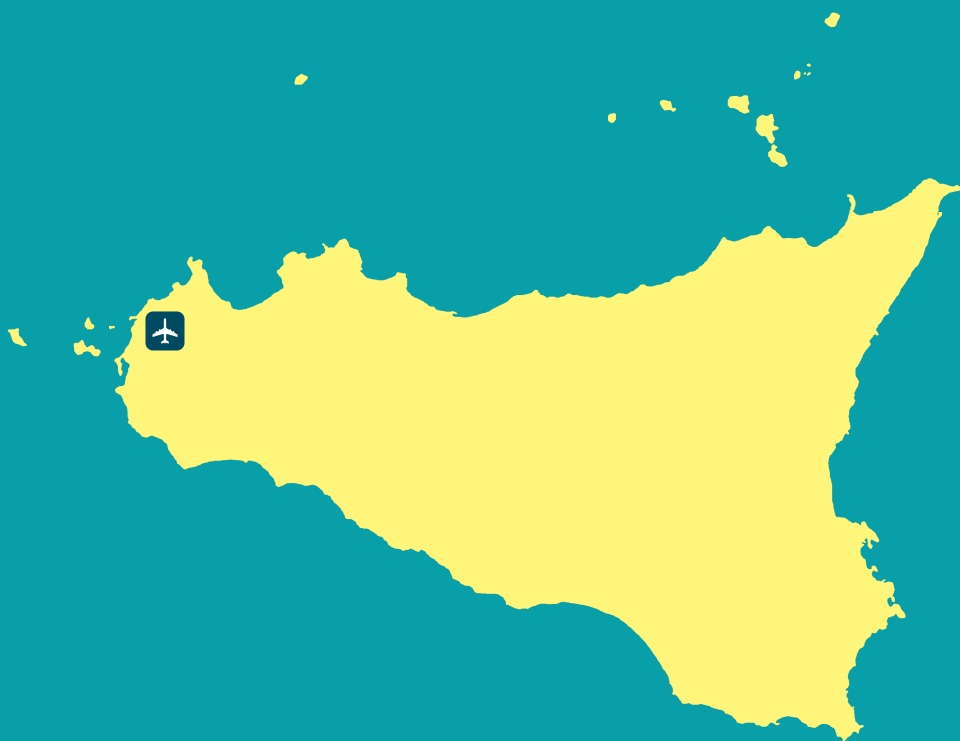
36 ● CONSIGLI PER IL VIAGGIO
Tips For Flight

38 ● NUMERI UTILI
Useful Numbers

SOMMARIO

TABLE OF CONTENT





COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

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	Molthya.....	Km 10
Aeroporto di Palermo - Palermo Airport	Km 87	Castellammare del golfo.....	Km 51
Marsala	Km 15	Alcamo.....	Km 47
Mazara del Vallo	Km 42	Salemi.....	Km 45
Erice	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 si a 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. 350 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 all'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	COMPAGNIA	TELEFONO / WEBSITE
da / per Palermo Aeroporto Birgi / Marsala	AUTOSERVIZI SALEMI	+39 0923-981120 www.autoservizisalemi.it commerciale@autoservizisalemi.it
da / per Agrigento	SALVATORE LUMIA	+39 0922-20414 www.autolineelumia.it info@autolineelumia.it
da / per 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 reach 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 train stations of Trapani and Marsala. Trapani railway station is connected with Palermo, Alcamo, Castellammare del Golfo, etc, and it 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.

AUTONOLEGGI

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	TELEFONO	WEBSITE
	+39 331 3442026	www.sicilyrentcar.it
	0923.842090 348.9197823	www.sicilybycar.it
	+39 0923.842.884 340.907.67.64	www.locautorent.com
	+39 0923.842290	www.avisautonoleggio.it
	+39 0923.842828	www.europcar.it
   	+39 0923.842665 328.4457249	www.hertz.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'accosto per rapide operazioni di carico e scarico.

PI SOSTA LUNGA

Questa area di parcheggio, che dispone di 829 posti auto, è dedicata in via preferenziale 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

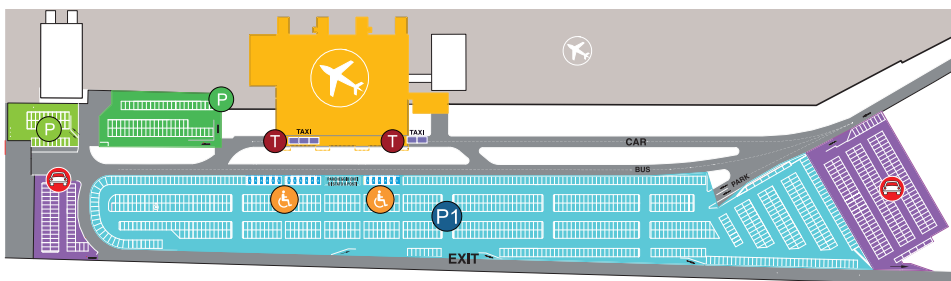
The airport car park, easily reached by walkways, is suitable for all parking needs. For security reasons you can not stop along the airport road. Vehicles in transit can only stand with the driver on board, in the drop-off/pick-up lanes.

PI 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.



- | | |
|--|--|
| ● Parceggio Rent a Car / Rent a Car | ● Aerostazione / Airport terminal |
| ● Parceggio Operatori / Operators Parking | ● Parceggio Sosta Lunga / Long Stay Car Parking |
| ● Parceggio Airgest / Airgest Parking | ● Parceggio Rent a Car / Rent a Car |
| ● Sosta Taxi / Airstest Parking | ● Parceggio Disabili / Disable Parking |

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 forfettario 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. E' aperto tutti i giorni dalle ore 6.30 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.



SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE

Al piano terra del Terminal, adiacente all'area destinata ai banchi check-in è attivo il 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.

I SERVIZI AEROPORTUALI

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 6.30 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, an area dedicated to restaurants; in the departure area there are additional commercial activities such as a bookshop, a perfume shop, a shop of typical products and a large area dedicated to catering.

AIRPORT SERVICES



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 Naichè 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 06:30 alle 22:30.

SERVIZI AGGIUNTIVI (WIFI)

Il servizio Internet Wi-Fi offerto dallo scalo ga-

rantisce a tutti coloro che vi transitano la disponibilità 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 dall'Azienda Speciale della Camera di Commercio di Trapani che ha aderito al progetto di reti wi.fi pubbliche federate derivante dal protocollo d'intesa tra MiSE, MiBACT, Agid e ANCI denominato WiFi.Italia.it.

Il Progetto WiFi.Italia.it ha come obiettivo principale quello di permettere a cittadini e turisti, italiani e stranieri, di connettersi gratuitamente e in modo semplice a una rete WiFi libera e diffusa su tutto il territorio nazionale. Tutto ciò è possibile grazie all'utilizzo di una APP per dispositivi mobili che permette a ciascun utente di accedere in maniera trasparente e immediata a tutta la federazione di reti WiFi.Italia.it e di usufruire sia della connettività che dei contenuti e dei servizi dell'ecosistema del Turismo che via via verranno messi a disposizione

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 activate all the practices for the retrieval of the baggage and return it. In the event that the airline provides, a reservation will be provided with a first NECESSITY kit. Subsequently, if the airline interest company uses the baggage tracing system, you will be able to 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 06:30 to 22:30.

ADDITIONAL SERVICES (WIFI)

The Wi-Fi Internet service offered by the airport guarantees free internet access to all those who

pass through it. Passengers can connect to the Wi-Fi network via their laptop, tablet or smartphone, to browse and download mail, in line with operational solutions in the best European airports and the highest international standards.

The Wi-Fi Internet Service is provided by the Special Agency of the Chamber of Commerce of Trapani which has joined the project of federated public wi.fi networks deriving from the memorandum of understanding between MiSE, MiBACT, Agid and ANCI called WiFi.Italia.it .

The project WiFi.Italia.it has as its main objective to allow citizens and tourists, both Italian and foreign, to connect for free and in a simple way to a free and widespread WiFi network throughout the country. All this is possible thanks to the use of an APP for mobile devices that allows each user to access in a transparent and immediate way to the whole federation of WiFi.Italia.it networks and to use both the connectivity and the contents and the services of the tourism ecosystem which will gradually be made available.

Dal 26 luglio 2008 sull'Aeroporto di Palermo 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 prestata 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 maniera 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 ser-

virsi per annunciare la propria presenza e ricevere assistenza immediata.

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

L'Airgest dovrebbe ricevere dal vettore aereo almeno 36 ore prima della partenza la notifica di richiesta di assistenza. 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 i passeggeri con disabilità motoria è disponibile l'Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile.

SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

SERVICES FOR PASSENGERS WHO NEED SPECIAL ASSISTANCE



From 26 July 2008 Airport of Trapani 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 GEN 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 two Ambulift are available with special lifting platform to allow easy boarding of the aircraft.

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

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 ciascuno capacità non superiore ai 100 ml e non superiore complessivamente a 1 Lt., ed essere poi inseriti negli appositi sacchetti di plastica trasparente richiudibili.
- 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.

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 crachers, 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.

NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS



ENTI IN AEROPORTO / OFFICES NUMBERS

Airgest Spa - Uffici / Offices +39 0923 610111 - fax +39 0923 843263

ENAC - Uffici / 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

COMPAGNIE AEREE

ALITALIA 892010

RYANAIR 899678910



LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

La gestione dei reclami e delle segnalazioni, rappresenta per Airgest il principale e più utile strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Attraverso una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, infatti, Airgest può monitorare le esigenze dei propri passeggeri, rimuoverne prontamente le cause che li hanno determinati e assicurare il conseguente ripristino degli standard di servizio. Ciò in piena conformità a quanto disciplinato dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Per questo tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami relativi agli indicatori contenuti in questa Carta dei Servizi, saranno esaminati con la massima attenzione e sarà fornito riscontro non oltre i 30 giorni dalla data di ricevimento.

Potrete inviare le vostre comunicazioni:

- tramite il nostro sito: www.airgest.it, alla sezione passeggeri "Suggerimenti e reclami"
- per e-mail all'indirizzo: info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it
- per posta ordinaria indirizzata ad Airgest S.p.A. - Aeroporto Civile V. Florio, 91020 Birgi Trapani
- personalmente, presso il banco informazioni in aeroporto
- tramite cartolina, che si trova all'ultima pagina, la quale può essere spedita per posta o consegnata direttamente al banco informazione Airgest s.p.a
- per fax: +39 0923.843263
- Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.
I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03.

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 e 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





SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

The management of complaints and reports, is to Airgest the main and most useful tool for improving the quality of services provided. Through a prompt and exhaustive treatment of the submitted complaints, in fact, Airgest can monitor the needs of its passengers, promptly remove the causes that led to them and to ensure the consequent restoration of service standards. This is in full compliance with the Quality Management System. For those reasons all the suggestions, requests for information and complaints relating to the indicators contained in this Service Charter, will be examined with the utmost attention and feedback will be provided no later than 30 days from the date of receipt.

You can send your communications:

- *Through our website: www.airgest.it, the passenger section - "Suggestions and Complaints"*
- *E-mail to: info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it*
- *By regular mail addressed to Airgest S.p.A. - Civil airport V. Florio, 91020 Trapani Birgi*
- *Personally, at the information desk at the airport*
- *Via postcard, which is the last page, which can be mailed or delivered directly to the information desk Airgest S.P.A.*
- *By fax: +39 0923.843263*
- *Anonymous communications shall not be considered.*

The data received will be treated in accordance with Legislative Decree 196/03.

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





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