

# CARTA DEI SERVIZI 2021 SERVICE CHARTER





## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>PG. 4</b>
<b>IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO</b> .....	<b>PG. 5</b>
<b>IL GESTORE AEROPORTUALE - AIRGEST S.P.A.</b> ....	<b>PG. 7</b>
<b>L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE</b> .....	<b>PG. 9</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI 2021</b> .....	<b>PG. 10</b>
<b>PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ</b> .....	<b>PG. 17</b>
<b>GUIDA AI SERVIZI</b> .....	<b>PG. 18</b>

## TABLE OF CONTENT

<b>PREFACE</b> .....	<b>PG. 4</b>
<b>AIRPORT TRAFFIC</b> .....	<b>PG. 5</b>
<b>THE AIRPORT MANAGEMENT COMPANY - AIRGEST S.P.A.</b> ...	<b>PG. 7</b>
<b>CARE FOR ENVIRONMENT</b> .....	<b>PG. 9</b>
<b>SERVICE CHARTER 2021</b> .....	<b>PG. 10</b>
<b>PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY</b> .....	<b>PG. 17</b>
<b>GUIDE TO SERVICES</b> .....	<b>PG. 18</b>



## PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi.

La Carta dei Servizi ormai da anni 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.

Anche quest'anno, sebbene la riduzione di attività conseguente alla pandemia da Covid-19 abbia travolto pesantemente anche lo scalo di Trapani, si è ritenuto opportuno procedere nel mese di settembre e di dicembre alle annuali rilevazioni volte a verificare la qualità dei servizi offerti, pur nella consapevolezza che i dati rilevati sarebbero stati frutto di una situazione anomala e non ordinaria.

Il presente documento, pertanto, non seguirà l'ordinaria suddivisione prevista dalla circolare ENAC ma sarà assente la sezione degli indicatori di qualità, con i risultati ottenuti e i target per l'anno seguente. Un nuovo paragrafo sarà, invece, dedicato alle misure adottate dallo scalo per arginare la pandemia da Covid-19.

## PREFACE

Dear Customer,

welcome to Vincenzo Florio Airport in Trapani Birgi.

The Service Charter has represented, for several years, Airgest commitment to its users for the services offered at the airport, through periodic qualitative and quantitative surveys aimed at verifying the standards proposed and those actually achieved, with a view to continuous improvement.

Also this year, although the reduction in activity resulting from the Covid-19 pandemic has heavily overwhelmed Trapani airport, it has been considered necessary to proceed in the month of September and December with the annual surveys aimed at verifying the quality of the services offered, although in the awareness that data collected would have been the result of an anomalous and non-ordinary situation.

So this document will not follow the usual subdivision contemplated by the ENAC circular. The section of quality indicators, with the results obtained and the targets for the following year, will not be inserted. A new paragraph will instead be dedicated to the measures adopted by the airport to stem the Covid-19 pandemic.

Parte integrante della presente Carta dei Servizi continua a essere, come negli anni scorsi, 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.

## IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

Anche lo scalo di Trapani è stato travolto, suo malgrado, dalle refluenze dell'emergenza sanitaria; difatti già a partire dal mese di febbraio, nonostante non fossero ancora in vigore ufficiali disposizioni di limitazione alla mobilità individuale, si è assistito a una crescente rinuncia al volo dei passeggeri, cd "no-show", a cui poi sono seguite disposizioni di legge che, in crescendo a partire da marzo, hanno sancito prima restrizioni alla mobilità individuale e, successivamente, nell'ambito della rimodulazione dei servizi di trasporto aereo in corso di pandemia ricercata dal MIT, la chiusura al traffico civile dello scalo trapanese fino al 21 giugno 2020.

A seguito della riapertura del trasporto aereo nazionale anche lo scalo di Trapani ha potuto osservare una ripresa dell'attività, giunta a eguagliare i volumi dell'anno precedente solo nei mesi di picco (agosto e settembre)

An integral part of this Service Charter is still, as in previous years, the Guide to Services which contains useful information about the services available at the airport, the addresses and telephone numbers of the Airport Authorities, the Airlines and other services. Necessary information for the passenger in the airport.

## AIRPORT TRAFFIC

Even the Trapani airport was overwhelmed by the reflux of the health emergency. In fact, since February 2020, although official provisions limiting individual mobility were not yet in force, there was an increasing renunciation of passenger for flights, the so-called "no-show", which was then followed by provisions of the law that, since March, first ratified restrictions on individual mobility and, subsequently, as part of the MIT remodeling of air transport services in the course of a pandemic, the closure of the Trapani airport to civilian traffic until 21 June 2020.

Following the reopening of national air transport, the Trapani airport was allowed to observe a resumption of activities, which came to equal the volumes of the previous year only in the peak months (August and September) but

ma complessivamente non paragonabile ai volumi cui si era assistito nelle annualità precedenti. Del resto, come ampiamente confermata dagli studi dell'associazione di categoria Assaeroporti, nonché di organizzazioni di rilevanza sovranazionale quale IATA e ACI, l'evoluzione complessiva mondiale del traffico per l'anno corrente e probabilmente, purtroppo, per gli anni a venire sarà ben lontana dal replicare o quantomeno avvicinare le performance del 2019. Sotto questo profilo tuttavia, le prospettive per l'aeroporto di Trapani sono invece positive e in controtendenza.

La tabella a seguire riporta i risultati di traffico registrati sullo scalo di Trapani nel periodo Gennaio – Dicembre 2020 e il relativo confronto con quanto conseguito nell'annualità precedente.

<b>Risultati di traffico</b>			
<b>Tipologia dato (Gen-Dic 20 vs 19)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Variazione</b>
Numero voli	5.333	3.230	-39,43%
Numero passeggeri	411.438	185.581	-54,89%
Nazionali linea	322.218	170.201	-47,18%
Internazionali linea	80.732	12.343	-84,71%

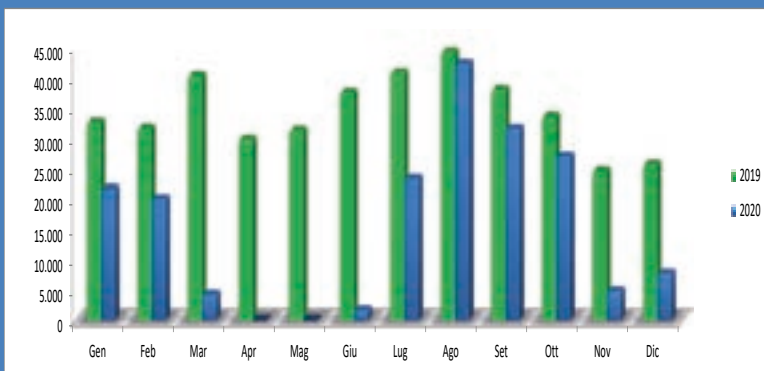
overall not comparable to the figures observed in previous years.

Moreover, as widely confirmed by the Assaeroporti researches, as well as by organizations of supranational importance such as IATA and ACI, the overall world traffic evolution for the current year and probably, unfortunately, for the years to come, will be far from replicating, or at least approaching, the performance of 2019.

From this point of view, however, the prospects for the Trapani airport are positive and in contrast.

The table above shows the traffic results recorded at the Trapani airport

in the period January - December 2020 and the relative comparison with what was achieved in the previous year.



## 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 99,99% dal socio pubblico Regione Siciliana e per lo 0,01% da altri soci.

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 (escluse quelle di competenza militare);
- 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 il 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.

## THE AIRPORT MANAGEMENT COMPANY AIRGEST S.P.A.

Airgest SpA, the civil airport management company V. Florio of Trapani from 1992, is a company of capital constituted to 99.99% by a public shareholder, Regione Siciliana, and 0,01% by other shareholders.

As airport management company, according to art. 705 cod. nav. Airgest carries out the following activities:

- Design, construction, development, maintenance and use of infrastructure, facilities and airport areas;
- Management and development of airport activities in general;
- Management of the security screening of passengers, baggage and cargo;
- Control and coordination of the activities of the various operators present at the airport.

All this takes place under the control and supervision of ENAC which has recognized to Airgest the Airport Certification and the Handling Certification for the provision of services for passengers, baggage, aircrafts and cargo as well as, since 2013, the total management of the airport for a thirty years period.

Airgest, già certificata nel 2016 secondo lo standard ISO9001:2008 e convertita nel 2018 al nuovo standard ISO9001:2015, ha conseguito nell'ottobre 2019 il rinnovo della certificazione di qualità secondo lo standard ISO 9001:2015 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".

Nel 2018, inoltre, in ottemperanza al Reg UE 2016/679 sulla privacy ha adottato tutti gli strumenti e procedure idonee a garantire la protezione dei dati dei propri clienti e proseguito nel 2019 e nel 2020 con ulteriori aggiornamenti e miglioramenti.



Airgest, already certified in 2016 according to the ISO 9001:2008 standard and conformed, in 2018, to the new ISO 9001:2015 standard, in October 2019 achieved the renewal of the quality certification according to the ISO 9001:2015 standard for the "Design, delivery and monitoring of land assistance services for aircraft, passengers and baggage. Management and monitoring of airport safety. Infrastructure design and management". Furthermore, in 2018, in compliance with EU Reg. 2016/679 on privacy, it adopted all the tools and procedures suitable to guarantee the protection of its customers' data and continued in 2019 and 2020 with further updates and improvements.

## L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

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 e al miglioramento continuo delle prestazioni ecologiche delle infrastrutture concesse è confermato dai numerosi interventi svolti nel corso degli anni passati e nel corso del 2020 quali ad es. l'istituzione del nuovo deposito temporaneo a servizio degli operatori aeroportuali per ciò che concerne i rifiuti indifferenziati e rsu, il completamento dei lavori di adeguamento dell'apposita area individuata come deposito temporaneo dei rifiuti prodotti in Airside. L'implementazione di quanto sopra ha determinato un evidente miglioramento della gestione dei rifiuti indifferenziati oltre che delle condizioni igienico-sanitarie dell'intera area Landside, evitando, come accadeva invece in precedenza, che soggetti esterni possano conferirvi rifiuti senza autorizzazione.

## CARE FOR ENVIRONMENT

One of the priorities of Airgest is the pursuing of sustainable development policies, through the adoption of measures to protect the environment. To achieve that goal, Airgest commits towards its workers and stakeholders, in spreading a culture of respect for the environment and searching for solutions and innovations that lead to continuous improvement in compliance with current regulations, eliminating or minimizing any environmental risk. The commitment of Airgest to reduce the environmental costs associated with airport operations and to continuously improve the environmental efficiency of the infrastructures provided, is confirmed by numerous actions carried out in previous years, and during 2020: i.e. the establishment of the new temporary storage for unsorted waste and MSW; the completion of the adaptation works of the specific area identified as a temporary storage of waste produced in Airside. Carrying out this project has generated a clear improvement in the management of unsorted waste as well as in the hygienic and sanitary conditions of the entire Landside area, avoiding, as was the case previously, that external parties can deposit waste without any authorization.

## LA CARTA DEI SERVIZI 2021

Come già sopra anticipato, nonostante la grave pandemia del 2020, nel mese di settembre e di dicembre 2020 sono stati regolarmente svolti i monitoraggi e i sondaggi ai passeggeri, pur nella consapevolezza che alcuni valori non sarebbero rientrati - per ovvie ragioni - nei target prefissati e non avrebbero rappresentato la realtà ordinaria dello scalo. Per queste ragioni si è convenuto per l'anno in corso di non procedere alla pubblicazione degli stessi né all'individuazione dei possibili target per l'annualità a venire.

Ciò nonostante, i risultati conseguiti sono stati soddisfacenti e nella maggior parte dei casi gli obiettivi sono stati raggiunti.

Tali rilevazioni sono state effettuate da Airgest tramite il ricorso a una società esterna, certificata secondo lo standard di qualità ISO e specializzata per l'attività di indagini di customer satisfaction e monitoraggio della Carta dei servizi.

I fattori e gli indicatori di qualità sono stati misurati con la collaborazione dei Clienti dell'aeroporto attraverso appositi rilievi e sondaggi, svolti quest'anno secondo modalità tali da garantire il previsto distanziamento sociale.

L'andamento delle rilevazioni ha evidenziato nel corso degli anni una ele-

vata soddisfazione da parte dei clienti circa i servizi offerti dallo scalo raggiungendo, in alcuni casi, valori ampiamente positivi. Anche quest'anno, nonostante le necessarie diverse condizioni di prestazione dei servizi, i risultati conseguiti sono stati comunque soddisfacenti.

Quelli che mostrano valori più distanti rispetto agli obiettivi sono: pulizia delle toilette; livello di soddisfazione sulla connettività *wi-fi*; percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole; percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti; percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.

Si sono registrati tempi di attesa per lo sbarco del primo passeggero maggiori rispetto all'obiettivo, ma questo risultato è in gran parte da imputare alle procedure di sbarco più lunghe a cui si sono adeguate le compagnie aeree in ottemperanza ai protocolli anti-contagio da Covid-19. Così come si sono registrati tempi di attesa in coda al check-in e ai varchi di sicurezza più alti dei rispettivi target sempre a causa dell'adozione dei protocolli anti-contagio atti a garantire il distanziamento interpersonale e la misurazione della temperatura dei passeggeri in partenza.

## SERVICE CHARTER 2021

As already mentioned, despite the serious pandemic of 2020, monitoring sessions and passengers surveys were regularly carried out in September and December 2020 with the awareness that some values would not have reached the predetermined targets and would not have represented the ordinariness of the airport. For these reasons it was agreed, for the current year, not to proceed with the publication of the results and with the identification of possible targets for the year to come.

Nevertheless, the results achieved were satisfactory and in most cases the objectives were achieved.

These surveys were carried out by Airgest through the collaboration with an external company, certified according to the ISO quality standard and specialized in customer satisfaction surveys and monitoring activities for the Service Charter.

The quality factors and indicators were measured with the collaboration of airport customers through specific surveys carried out so as to ensure the social distancing.

The trend of the surveys has shown over the years a high level of customer

satisfaction with the services offered by the airport, reaching, in some cases, widely positive values. Even this year, despite the different conditions for the provision of services, achieved results are still satisfactory.

The items that show values further away from the objectives are: cleanliness of toilets; the level of satisfaction with *wi-fi* connectivity; the perception on the availability/quality/prices of shops and newsstands; the perception on the availability/quality/prices of bars and restaurants; the perception of the adequacy of city/airport connections.

We registered longer waiting times for disembarking the first passenger than the target, but this result is mostly due to the longer disembarkation procedures that airlines have adopted in compliance with anti-contagion protocols for Covid-19. In the same way there were longer waiting times in queues at check-in and at the security gates than the respective targets. Again due to the adoption of anti-contagion protocols aimed at guaranteeing interpersonal distancing and measuring the temperature of departing passengers.

## SALUTE E SICUREZZA AI TEMPI DEL COVID-19

In merito al rispetto delle normative di contrasto alla diffusione del Covid-19, Airgest ha adottato modifiche infrastrutturali sin dall'accesso al terminal. È stata, infatti, collocata apposita segnaletica orizzontale e cartellonistica che invita al distanziamento interpersonale sia nei percorsi esterni, che all'interno del terminal e sulle sedute. All'esterno del terminal è stato collocato un distributore automatico di gel, mascherine e salviettine disinfettanti che i fruitori dello scalo possono acquistare agevolmente mentre all'interno, nelle varie aree, sono stati collocati i dispenser di gel disinfettante per le mani. I banchi check-in e i banchi dei gate sono stati dotati delle apposite paratie in plexiglass e prima dei controlli di security e agli arrivi sono stati installati i termoscanner per la rilevazione della temperatura dei passeggeri, nonché apposite colonnine dispenser di gel per la disinfezione delle mani. A seguito



dell'entrata in vigore dell'ordinanza che prevede di eseguire il tampone a tutti i passeggeri in arrivo da altre Regioni, si è approntata un'apposita area all'esterno del terminal dotata di apposite sedute, tavolini e separè per permettere ai medici incaricati di effettuare i tamponi ai passeggeri in arrivo nel pieno rispetto della privacy. All'interno del terminal, l'invito al distanziamento è continuamente ripetuto negli annunci registrati e diffusi tramite gli altoparlanti in tutte le aree. Infine, una squadra appositamente formata svolge costantemente attività di igienizzazione e sanificazione delle aree.

## HEALTH AND SAFETY IN THE TIME OF COVID-19

Regarding the compliance with the regulations to combat the spread of Covid-19, Airgest has adopted infrastructural changes starting from the terminal access. In fact, both horizontal and vertical signs have been placed to invite to respect the interpersonal distancing in the external routes, inside the terminal and on the seats. Outside the terminal, an automatic dispenser of gels, masks and disinfectant wipes has been placed so that customers can easily purchase them. Hand disinfectant gel dispensers have been placed inside the various areas of the terminal too. Check-in counters and gate counters have been equipped with special plexiglass bulkheads. Thermoscanners to detect passengers temperature and gel dispensers to sanitize hands have been installed at security checks and at arrivals. According to the ordinance which provides to swab all passengers arriving from other regions, a special area has been prepared outside the terminal



equipped with special seats, tables and booths to allow doctors to work in full respect of privacy. In all the areas of the terminal, loudspeakers continuously broadcast the recorded announcement for distancing. Finally, a specially trained team constantly carries out sanitation in all the areas of the terminal.



## 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. Nonostante il delicato periodo storico, il buon livello di soddisfazione degli anni precedenti è stato comunque mantenuto.

## Regolarità del servizio

Airgest ritiene che un servizio per essere soddisfacente deve essere prestato con puntualità e precisione. Per questo è costantemente impegnata a garantire ottimali tempi di erogazione dei propri servizi. Anche in questo caso, tuttavia, sebbene il servizio abbia subito le conseguenze dell'applicazione della normativa anticovid, la percentuale di passeggeri soddisfatti è stata comunque positiva.

## 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 una ditta esterna di settore e al monitoraggio

## Travel safety

Airgest objective is to ensure, through highly specialized personnel, the highest level of safety for passengers, operators and visitors. Despite the delicate historical period, the good level of satisfaction of the previous years was maintained.

## Service Quality

Airgest believes that a satisfactory service must be provided with punctuality and precision. This is the reason why there is a constant effort to guarantee optimal delivery times for its services. Even in this case, however, although the service has suffered the consequences of the application of the anticovid legislation, the percentage of satisfied passengers was still positive.

## Airport cleanliness

Among the main services there is the cleanliness and decor of the spaces available to passengers and of the toilets. A specialized external company has been entrusted with the service of cleaning. The cleaning level is con-

stantly monitored throughout the day. During the lock-down period Airgest took the opportunity to carry out some work in the toilets. In particular, lights and mirrors have been replaced and the old manual taps have been replaced with the more modern automatic ones which reduce water waste. In addition, all washbasins will be replaced during 2021.

## Comfort nella permanenza in aeroporto

Even more than in past years, one of the main objectives of Airgest for 2020 was the achievement of full comfort for users during their stay at the airport. Considering the inconvenience to passengers due to the adoption of anti-contagion protocols for the epidemiological crisis management, the levels of satisfaction are good.



stantly monitored throughout the day. During the lock-down period Airgest took the opportunity to carry out some work in the toilets. In particular, lights and mirrors have been replaced and the old manual taps have been replaced with the more modern automatic ones which reduce water waste. In addition, all washbasins will be replaced during 2021.

## Airport comfort

Even more than in past years, one of the main objectives of Airgest for 2020 was the achievement of full comfort for users during their stay at the airport. Considering the inconvenience to passengers due to the adoption of anti-contagion protocols for the epidemiological crisis management, the levels of satisfaction are good.

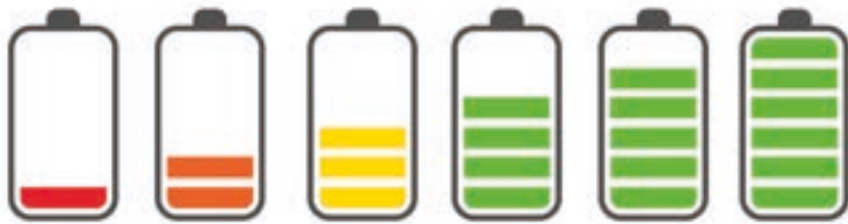


## Servizi aggiuntivi

Al fine di migliorare e offrire, anche in questo periodo di grave crisi, sempre migliori servizi ai propri clienti, Airgest ha provveduto nel corso del 2020 a installare le colonnine per le ricariche di cellulari e laptop nella hall check-in, in area partenze, nazionali e internazionali, e in area arrivi. Tale nuovo servizio, in precedenza non offerto dallo scalo, ha permesso di migliorare la soddisfazione dei passeggeri.

Inoltre, si sono portati avanti quei lavori già programmati quali, uno su tutti, la completa sostituzione del sistema di gestione del parcheggio di sosta aeromobili. Le nuove colonnine di accesso ai parcheggi di sosta insieme alle nuove casse automatiche permetteranno ai fruitori di poter pagare con carta di credito e bancomat, anche in modalità "contact-less".

Un altro importante intervento è stato il ripristino degli scivoli esterni all'aerostazione che collegano il terminal alla strada esterna con nuova mattonatura antiscivolo e il ripristino della pavimentazione del corridoio esterno che conduce i passeggeri dal terminal al parcheggio *rent a car*.



## Additional services

In order to improve and offer, even in this period of serious crisis, better and better services to its customers, in 2020 Airgest installed charging stations for mobile phones and laptops in the check-in hall and in the departures and arrivals areas. This new service, previously not offered by the airport, made passenger satisfaction improve.

Furthermore, some planned works were carried out, such as, the complete replacement of the aircraft parking management system. The new access columns to the parking areas together with the new automatic cash machines will allow users to pay by credit or debit card, even in "contact-less" mode.

Other important interventions are the restoration of the skids which connect the terminal to the external road with new anti-slip brickwork and the restoration of the flooring of the external corridor that leads passengers from the terminal to the "rent a car" parking lot.



## **PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ**

Airgest conduce ogni anno delle rilevazioni specifiche per monitorare la soddisfazione dei passeggeri a ridotta mobilità. L'analisi dei dati ha sempre mostrato nel tempo un altissimo livello di soddisfazione dell'utenza per l'efficienza e la puntualità del servizio che sono stati confermati anche in quest'ultimo anno.

## **PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**

Every year Airgest conducts specific surveys to check the satisfaction level of passengers with reduced mobility. The data analysis has always shown a very high level of customer satisfaction for the efficiency and punctuality of the service. This has been confirmed in this last year too.



## GUIDA AI SERVIZI

<b>COME RAGGIUNGERE L' AEROPORTO .....</b>	<b>PG. 19</b>
<b>DOVE PARCHEGGIARE .....</b>	<b>PG. 23</b>
<b>SERVIZI AEROPORTUALI .....</b>	<b>PG. 24</b>
<b>INFORMAZIONI TURISTICHE E SUI VOLI .....</b>	<b>PG. 24</b>
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ ..</b>	<b>PG. 26</b>
<b>CONSIGLI PER IL VIAGGIO .....</b>	<b>PG. 28</b>
<b>NUMERI UTILI.....</b>	<b>PG. 32</b>

## GUIDE TO SERVICES

<b>HOW TO REACH THE AIRPORT .....</b>	<b>PG. 19</b>
<b>WHERE TO PARK.....</b>	<b>PG. 23</b>
<b>AIRPORT SERVICES .....</b>	<b>PG. 24</b>
<b>FLIGHT AND TOURIST INFORMATION.....</b>	<b>PG. 24</b>
<b>SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY</b>	<b>PG. 26</b>
<b>TIPS FOR FLIGHT .....</b>	<b>PG. 28</b>
<b>USEFUL NUMBERS .....</b>	<b>PG. 32</b>

## COME RAGGIUNGERE L' AEROPORTO

### 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. 350 km) o da Agrigento attraverso la superstrada e la A29 (distanza ca. 168 km).



## HOW TO REACH THE AIRPORT

### By car

Street network: Trapani airport is easily reachable through the provincial road network. It is about 15 Km from Trapani and Marsala, 23 km from the top of Erice and 50 km from San Vito lo Capo.

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

### Autonoleggi

Presso l'aeroporto di Trapani operano alcune tra le principali aziende nazionali e internazionali di autonoleggio. I box per la compilazione dei moduli contrattuali e il ritiro/consegna delle chiavi si trovano al piano terra dell'aerostazione, nella hall arrivi.

Di seguito l'elenco delle compagnie attive, con i relativi riferimenti.

### By taxi

Taxi service is outside the airport in front of the passenger arrivals side.

### By train

Trapani Airport is equidistant from the railway stations of Trapani and Marsala. Trapani railway station, linked with Palermo, Alcamo, Castellammare del Golfo, etc, is reachable by bus from the Trapani airport.

### Car rental

Some of the major national and international car rental companies operate at Trapani airport. The desks for filling in contractual forms and collecting/delivering keys are located on the ground floor of the airport, in the arrivals hall. In the following list there are the active companies with their references.

Compagnia Company	Telefono Telephone num.	Sito web Web site
 Sicily by Car auto  .europa	+39.0923.842090	<a href="http://www.autoeuropa.it">www.autoeuropa.it</a>
 Locauto 	+39.0923.842.884 +39.340.907.67.64	<a href="http://www.locautorent.com">www.locautorent.com</a>
 AVIS Budget	+39.0923.842290	<a href="http://www.avisautonoleggio.it">www.avisautonoleggio.it</a>
 Europcar	+39.0923.842828	<a href="http://www.europcar.it">www.europcar.it</a>
 Hertz	+39.0923.842665	<a href="http://www.hertz.it">www.hertz.it</a>
 LEASYS	+39.0923.582413	<a href="http://www.leasysrent.it/">www.leasysrent.it/</a>



## 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	Sito web e-mail
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	www.aziendasicilianatrasporti.it

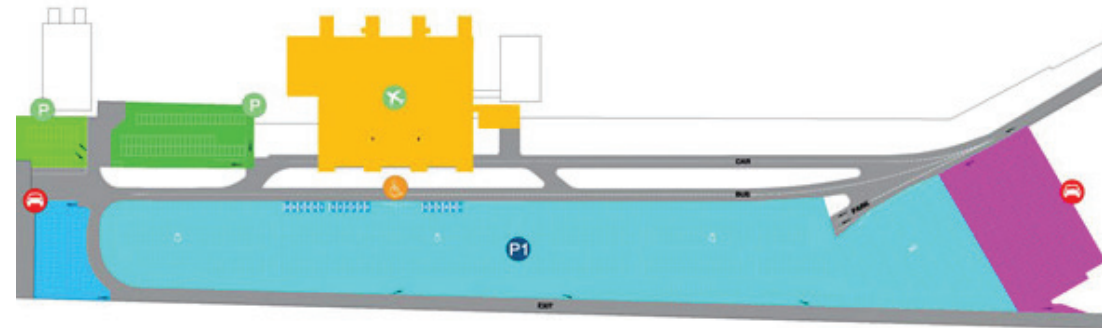
## PUBLIC AND PRIVATE TRANSPORT

Trapani airport is also reachable by public and private transport that allow customers to arrive at the airport from the main towns of the province, using the buses which depart from the terminal and vice versa.

Connections	Company	Telephone	Web site e-mail
from/to Palermo/ Aeroporto Birgi/ Marsala	Autoservizi Salemi	+39.0923.981120	www.autoservizisalemi.it commerciale@autoservizisalemi.it
from/to Agrigento	Salvatore Lumia	+39.0922.20414	www.autolineelumia.it info@autolineelumia.it
from/to Trapani	A.S.T. – Azienda Siciliana Trasporti	+39.0923.21021	www.aziendasicilianatrasporti.it

## DOVE PARCHEGGIARE

Parcheggio / Parking



- ⓧ Aerostazione / Airport Terminal
- P1 Parcheggio Sosta Lunga / Long Stay Car Parking 829 Posti/829 Places
- ⓧ Parcheggio Rent a Car / Rent a Car 51 Posti/51 Places
- ⓧ Parcheggio Disabili / Disable Parking 18 Posti/18 Places
- ⓧ Parcheggio Rent a Car / Rent a Car 169 Posti/169 Places
- P Parcheggio Operatori / Operators Parking 67 Posti/67 Places
- P Parcheggio Airgest / Airgest Parking 29 Posti/29 Places

## Tariffe ufficiali per la sosta/Official rates for parking

Durata Duration	Tariffe Rates	Durata Duration	Tariffe Rates
0-30 minuti 0-30 minutes	Eur 0,00	9-16 ore 9-16 hours	Eur 9,00
30 minuti - 1 ora 30 minutes - 1 hour	Eur 3,50	16-24 ore 16-24 hours	Eur 13,00
1-2 ore 1-2 hours	Eur 3,50	fino a 2 giorni up to 2 days	Eur 21,00
2-5 ore 2-5 hours	Eur 5,50	fino a 3 giorni up to 3 days	Eur 29,00
5-9 ore 5-9 hours	Eur 6,50	fino a 4 giorni up to 4 days	Eur 34,00
Ogni giorno successivo Every other day			Eur 7,50

## WHERE TO PARK

## SERVIZI AEROPORTUALI

### INFORMAZIONI TURISTICHE E SUI VOLI

#### **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 in coincidenza con l'operatività dei voli ed è contattabile al numero telefonico +39 0923 610111

#### **Sito Internet**

[www.airgest.it](http://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 e un'ampia area dedicata alla ristorazione.

#### **Servizio sanitario Aeroportuale**

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

#### **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 (unitamente al biglietto). L'operatore avvierà le pratiche per il recupero del bagaglio e la riconsegna. Se previsto dalla compagnia aerea, 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 nell'area partenze, presso l'Ufficio Biglietteria, ed è operativo tutti i giorni.

## AIRPORT SERVICES

### FLIGHT AND TOURIST INFORMATION

#### **InfoPoint**

Our information service is provided by the Airport Services Office on the ground floor, in front of the check-in desks. It is open daily from 5.00 to 23.00 and can be contacted at the telephone number +39 0923 610111.

#### **Web site**

[www.airgest.it](http://www.airgest.it)

#### **Shopping area**

To ensure passengers more services and comforts, on the ground floor of the terminal there is a restaurant area.

At the departure area there are other shops such as a bookshop, a perfumery, a shop of typical food and products and a large area dedicated to restaurants.

#### **Airport Health Service**

On the terminal ground floor, next to the check-in area there is an Emergency Room to provide timely medical assistance to passengers. The service is provided by qualified medical and nursing staff working for the Temporary Grouping of companies formed among ONTARIO s.r.l. and NAICHÈ SERVIZI PER L'IMPRESA s.r.l., both specialized in first aid.

#### **Lost&Found**

In case of loss of baggage, it is necessary to immediately contact the Lost&Found office in the arrivals area of the airport and present the baggage receipt (together with the ticket). The operator will start the procedures for finding the baggage and delivering it. In case the airline provides it, a basic kit will be provided.

Subsequently, if a tracking service is provided by the airline, the passenger will be able to follow real-time updates of the steps.

#### **Luggage storage**

The luggage storage is on the ground floor in the Departures area, at the Ticket Office. It is open every day.



### **Servizi aggiuntivi (wi-fi)**

Lo scalo garantisce a tutti coloro che vi transitano la disponibilità della connessione internet. 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 e i più alti standard internazionali.

### **SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ**

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 Ridotta Mobilità (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



### **Additional services (wi-fi)**

The airport provides an internet connection to all the passengers. So they can connect their laptop, tablet or smartphone to the wi-fi network, to browse and download mail in accordance with the operational solutions of the best European airports and the highest international standards.

### **SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**



The procedures required by European Regulation (EC no. 1107/2006) concerning the assistance to passengers with reduced mobility (PRM), regulated at national level with Circular ENAC GEN 02A have been applied at the Trapani Airport since July 26th, 2008. The assistance, carried out by properly trained Airgest staff, is free and offered to all passengers unable to walk upstairs or to walk for long distances, passengers who require wheelchairs or passengers with impaired

con disabilità intellettive/relazionali. Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti per le auto in possesso di contrassegno disabile 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 servirsi 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.

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.

eyesight or hearing and passengers with mental disabilities. In front of the entrance of the airport there are 18 reserved and free parking spaces for cars prominently displaying the UDE badge for disabled people. Next to the entrance doors, properly signaled, there is an intercom which can be used by passengers with reduced mobility to announce their presence and receive immediate assistance.

On the ground floor there is the Sala Amica, which can be used by passengers with reduced mobility to wait for the specialized staff that will accompany the passenger until boarding on the aircraft.

Airgest should receive a notification for assistance request, from the airline at least 36 hours before the departure. In any case, even for passengers for which notification is not transmitted on time, Airgest works to comply with the established quality standards. For wheelchair passengers two Ambulifts are available with a special elevating platform to allow easy boarding on 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 di validità al momento dell'accettazione e dell'imbarco.
- Richiedere per tempo alla compagnia aerea l'assistenza speciale per passeggeri a ridotta mobilità, 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 dell'Unione 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.

## TIPS FOR YOUR FLIGHT

For your comfort and safety we suggest you to follow some simple rules:

- Be early at the check-in and boarding gate (check-in times vary depending on the airport of departure and destination).
- Show a valid document proving your identity during check-in and boarding.
- Inform the airline in advance to require special assistances (for PRM, unaccompanied minors or in other special cases).
- Pack your baggage personally and do not leave it unattended; do not accept to keep baggage and/or objects from unknown people.

### Hand Luggage

- For flights operating in the European Union there are security restrictions which limit the quantity of liquids to bring on board.
- Liquids must be placed in specific containers with a maximum volume of 100 millilitres. Containers must be placed in a transparent resealable plastic bag with a total volume not exceeding 1 liter.

- Fragile objects or valuables and important documents can be placed in the hand luggage that you are allowed to carry on board. The hand luggage should not exceed the dimensions and weights established by the airlines.
- It is forbidden to carry dangerous objects (such as scissors, knives, blades, screwdrivers and similar). In order to facilitate security controls, we suggest you to place metal objects (i.e. mobile phones, keys, pens, watches and similar) inside your hand luggage.



## 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.

## Prohibitions

Passengers are not permitted to carry the following articles:

- 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. munitions, flares, fire crackers, fireworks)
- Inflammable, non-inflammable and poisonous gases
- Paste materials and liquids exceeding 100 ml.

## Losses

- In case of lost luggage, passengers have to go to the Lost & Found Office at the Arrivals area and present the bag tag annexed to the ticket for identifying the luggage.
- The assistant will start the search through the computer system to find and deliver lost luggage as soon as possible.

## 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.

## Damages

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





## NUMERI UTILI/USEFUL NUMBERS

### ENTI IN AEROPORTO/ OFFICES NUMBERS

Airgest Spa – Uffici/Office.....	+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/AIRLINES

RYANAIR.....	899678910
ALBASTAR.....	+34 971 575 072
DAT.....	+39 02 89608820
TAYARANJET.....	+39 06 9291 5120
BLUEAIR.....	+39 06 83464427
LUMIWINGS.....	+39 3314145456



## 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.

## COMMUNICATION WITH CUSTOMERS

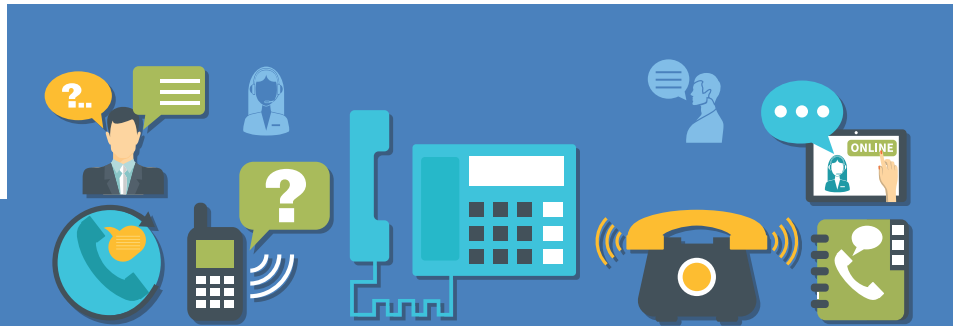
In Airgest, Claims and complaints management is the main and most useful tool for improving the quality of provided services. Through a prompt and exhaustive treatment of the submitted complaints, in fact, Airgest can monitor the needs of its passengers, promptly remove the causes that led to them and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



### Potrete inviare le vostre comunicazioni:

- tramite il nostro sito: [www.airgest.it](http://www.airgest.it), alla sezione passeggeri: "Suggerimenti e reclami"
- per e-mail all'indirizzo: [info@airgest.it](mailto:info@airgest.it); [protocollo@pec.airgest.it](mailto:protocollo@pec.airgest.it)
- per posta ordinaria indirizzata ad:  
Airgest S.p.A.- Aeroporto Civile V. Florio, 91020 - Trapani Birgi
- per fax al numero: +39 0923.843263

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03 e al Reg. UE 679/16 e ss.mm.ii.



### You can send your submissions:

- Using our website: [www.airgest.it](http://www.airgest.it), Passenger Section - "Suggestions and Complaints"
- By e-mail to: [info@airgest.it](mailto:info@airgest.it); [protocollo@pec.airgest.it](mailto:protocollo@pec.airgest.it)
- By ordinary mail addressed to:  
Airgest S.p.A.- Civil airport V. Florio, 91020 - Trapani Birgi
- By fax to +39 0923.843263

Anonymous communications will not be considered.

Data received will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03 and with EU Reg. 679/16 and subsequent amendments.

## 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.



## PASSENGER RIGHTS CHARTER

The Italian Civil Aviation Authority (ENAC) published the Passenger Rights Charter which collects in a single text, in accordance with current national, EU and international legislation, all the forms of protection available to the traveller in the event of inefficiencies.

In this way ENAC has an active role of Guarantor, so that passengers who suffered inefficiencies can always find a real and effective assistance.

The document contains air passengers rights and the actions to be taken in case of inefficiencies. [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

**INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI  
DATI PERSONALI**  
**(ai sensi dell'art. 7 del Reg. UE 679/2016)**

La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo "Suggerimenti e reclami" sono raccolti e trattati al fine di conoscere meglio le esigenze dell'utenza dello scalo e dare riscontro alle segnalazioni ricevute. Il trattamento dei dati per dette finalità avrà luogo con strumenti elettronici e informatici ovvero con strumenti cartacei e, comunque, con modalità compatibili con le finalità per cui sono stati raccolti, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge. Il conferimento dei dati alla nostra Società è facoltativo; tuttavia il mancato conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di prendere in considerazione i suggerimenti e reclami da Lei formulati così come di dare riscontro alle segnalazioni ricevute. I dati potranno essere comunicati ai soggetti a cui i suggerimenti e reclami si riferiscono.

Inoltre, esprimendo il consenso dichiara di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti dagli artt. dal 15 al 22 del Reg. UE 679/16 relativamente all'utilizzo, comunicazione o diffusione non autorizzata di dati personali, per il cui esercizio può rivolgersi al Titolare del Trattamento della Società Airgest S.p.A. – Aeroporto Civile V. Florio, nella persona del Legale rappresentante pro tempore.

**INFORMATION RELATING TO THE PROCESSING OF  
PERSONAL DATA**  
**(in accordance with art. 7 of EU Reg. 679/2016)**

We inform you that personal data provided by filling in the "Suggestions and claims" form are collected and processed in order to better understand the needs of airport customers and to respond to the reports received. Data processing for these purposes will take place with electronic and IT tools or with paper tools and, in any case, with methods compatible with the purposes for which they were collected, in compliance with the rules of confidentiality and security provided by law.

The provision of data to our company is optional. Not providing the data will make it impossible to take into consideration the suggestions and claims received as well as to respond. Data may be communicated to the subjects to whom the suggestions and claims refer.

Furthermore, by expressing consent, you declare your awareness about the rights recognized by the articles from 15 to 22 of EU Reg. 679/16 relating to the unauthorized use, communication or dissemination of personal data. To exercise your rights you can contact the Data Controller of the Airgest S.p.A. - V. Florio Civil Airport, in the person of its pro-tempore legal representative.



**AEROPORTO CIVILE VINCENZO FLORIO**

**DI TRAPANI - BIRGI**

**TEL. +39 0923 610111**

**FAX +39 0923 843263**

**E-MAIL [INFO@AIRGEST.IT](mailto:INFO@AIRGEST.IT)**

**PEC [PROTOCOLLO@PEC.AIRGEST.IT](mailto:PROTOCOLLO@PEC.AIRGEST.IT)**

**[WWW.AIRGEST.IT](http://WWW.AIRGEST.IT)**