



2014

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2014



2014

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2014



SOMMARIO

TABLE OF CONTENT

4	Presentazione	Preface	4
8	Come raggiungerci	How to Reach Us	8
10	Dove parcheggiare	Where to Park	10
12	Dintorni	Surroundings	12
14	Aeroporto Vincenzo Florio	Vincenzo Florio Airport	14
16	Gestore Aeroprotuale	Airport Manager	16
18	La carta dei Servizi 2014	Service Charter 2014	18
32	Consigli per il viaggio	Tips for Flight	32
34	Comunicazione con l'utente	Communication with You	34
35	Numeri utili	Useful Numbers	35

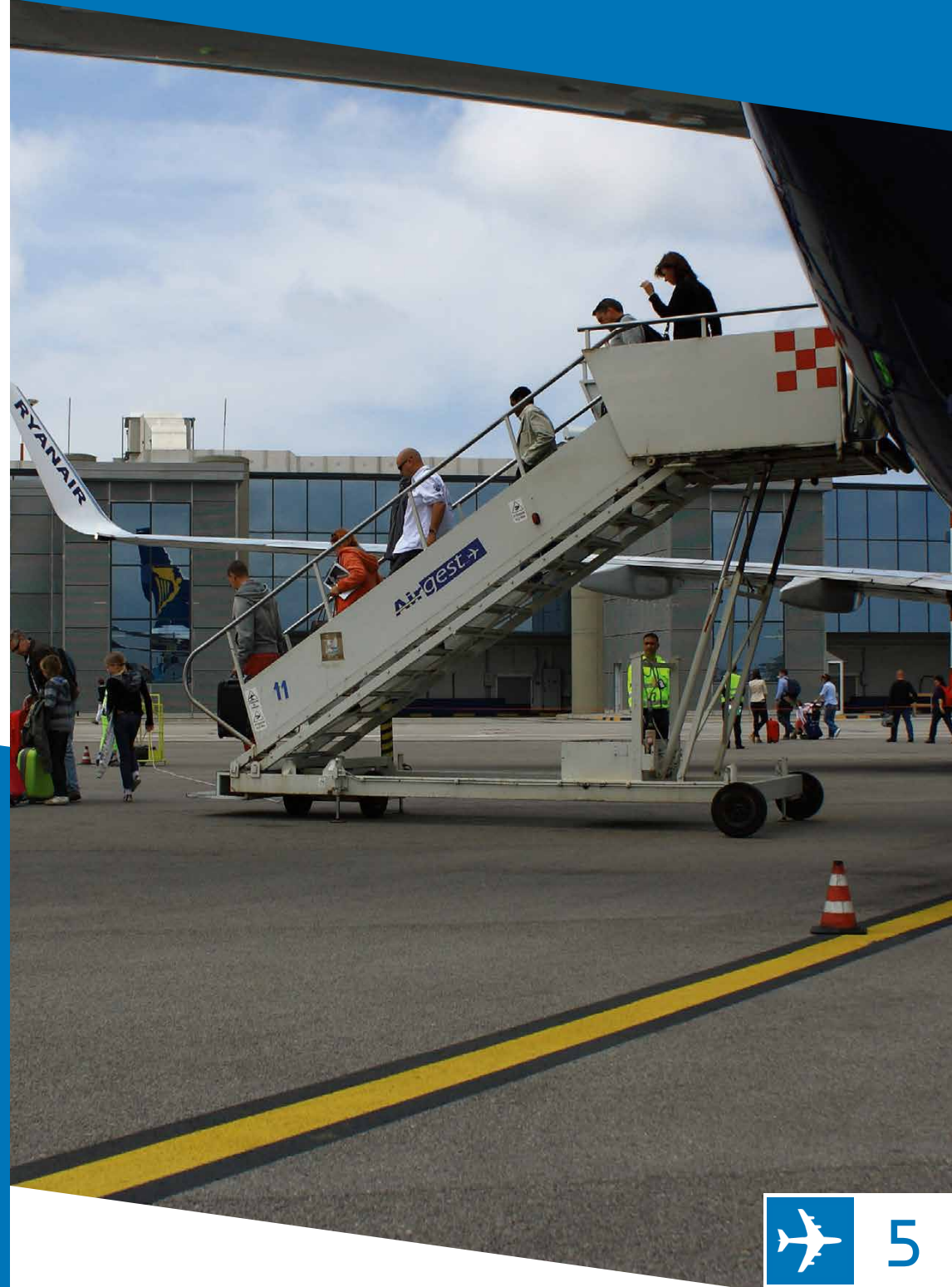


Gentile Cliente,
benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi.
Come è ormai consuetudine, anche quest'anno presentiamo la nuova edizione della Carta dei Servizi aggiornata nei contenuti e nel layout.
La Carta dei Servizi, pubblicata in ottemperanza al DPCM 31/12/98, è una guida per affrontare al meglio le diverse situazioni di viaggio, e uno strumento di conoscenza delle caratteristiche dell'aeroporto, delle tipologie e delle peculiarità dei servizi offerti. Essa è elemento di trasparenza comune a tutti gli aeroporti italiani e presenta, tra l'altro, indicatori di qualità del servizio rilevati con criteri di misurazione omogenei individuati dall'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC), in un'ottica di miglioramento continuo.
Il presente documento si divide in due sezioni: la prima descrive la struttura aeroportuale, gli investimenti effettuati nel corso del 2013 e quelli che si prevede di affrontare nel 2014 e i principali servizi offerti; la seconda parte illustra l'elenco degli indicatori di qualità di tali servizi.

PRESENTAZIONE

PREFACE

Dear Customer,
Welcome to Trapani V. Florio Airport.
As usual, this year we present the new edition of the Service Charter updated in content and layout.
The Service Charter, published in accordance with the DPCM 31/12/98, is a guide to face at best the different travel situations, and an instrument of knowledge of the characteristics of the typology and the diversity of services offered. It is an element of transparency, common to all Italian airports and has, among other indicators of quality of service reported with homogeneous metrics identified by the National Civil Aviation Authority (ENAC), with a view to continuous improvement. This document is divided into two sections: the first describes the structure of the airport, the investments made during 2013 and those expected to face in 2014 and the main services offered, and the second part shows the list of quality indicators such as services.



AEROPORTO
AIRPORT





IN AUTO

Rete Stradale Urbana. L'aeroporto di Trapani e' 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 e' possibile raggiungere l'aeroporto V. Florio dalla citta' di Palermo (distanza ca. 90 km), da Catania attraverso la A19 e la A29 (distanza ca. 300 km) o da Agrigento attraverso la superstrada e la A29 (distanza ca. 168 km).



IN TAXI

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



AUTONOLEGGI

Il servizio, prestato dalle maggiori compagnie, e' disponibile al piano arrivi dell'aerostazione. Attualmente sono presenti sette tra le principali compagnie: Hertz, Europcar, Avis, Maggiore, Sixt, Sicily by Car, Locauto.



MEZZI PUBBLICI

Lo scalo trapanese e' ben servito anche dai mezzi pubblici. Il cliente puo' giungere dalla principali citta' di della Provincia, utilizzando i bus delle compagnie che partono dall'aerostazione.

COME RAGGIUNGERCI HOW TO REACH US



BY CAR

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

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



BY TAXI

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



RENT A CAR

The service, provided by major companies, is available at the airport arrivals level. Currently there are seven of the major companies: Hertz, Europcar, Avis, Maggiore, Sixt, Sicily by Car e Locauto.



PUBLIC TRANSPORT

The Airport of Trapani is well served by public transport. The customer can come from major cities of the province, using the bus companies that depart from the airport.



DISTANZE DALL'AEROPORTO PER DISTANCES FROM AIRPORT TO

TRAPANI	km 15	TRAPANI/ IMBARCO ISOLE - BOARDING to ISLANDS	km 17
PALERMO	km 98	MOTHYA	km 10
AEROPORTO di PALERMO - PALERMO AIRPORT	km 87	CASTELLAMMARE del GOLFO	km 51
MARSALA	km 15	ALCAMO	km 47
MAZARA del VALLO	km 42	SALEMI	km 45
ERICE	km 30	GIBELLINA	km 67
SAN VITO lo CAPO	km 52	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



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'acceso per rapide operazioni di carico e scarico.

P1 SOSTA LUNGA

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

DISABILI

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

DOVE PARCHEGGIARE
WHERE TO PARK

HOW TO PAY

Payment has to be made before you reach the exit:

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

TYPE OF PARKING

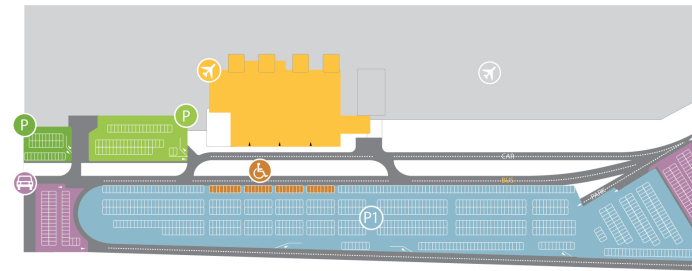
The airport car park, easily reached by walkways, is suitable for all parking needs. For security reasons you can not stop along the airport road. Vehicles in transit can only stand with the driver on board, in the drop-off/pick-up lanes.

P1 LONG-TERM PARKING

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

HANDICAP PARKING

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



LEGENDA

LEGENDA	LEGEND
Aerostazione	Air Terminal
Parcheggio Aereo (64.900 m ²)	Airport Apron (64.900 m ²)
P1 Parcheggio Sosta Lunga (829 Posti)	Long Term Car Parking (829 Places)
P Parcheggio Disabili (18 Posti)	Handicap Parking (18 Places)
P11 Parcheggio Autonoleggio (169 + 51 Posti)	Rent a Car Parking (169 + 51 Places)
P Parcheggio Operatori (59 Posti)	Operators Parking (59 Places)
P Parcheggio Airgest (32 Posti)	Airgest Parking (32 Places)

Regolamento e condizioni

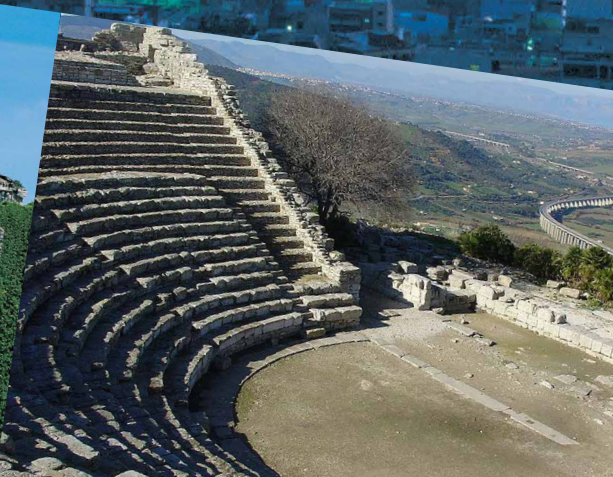
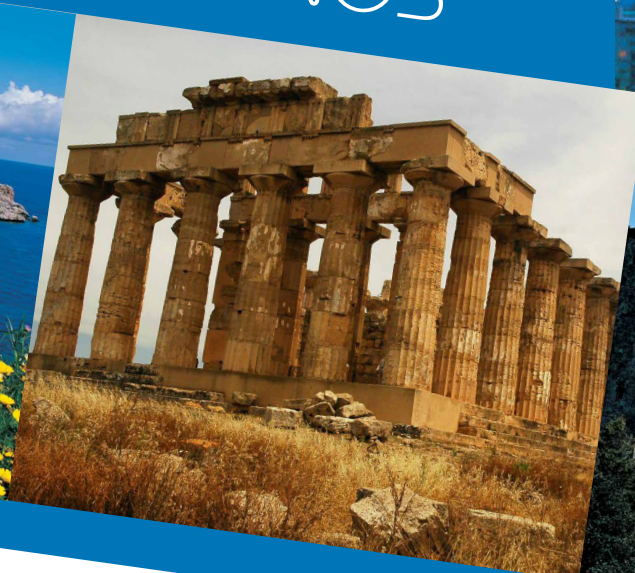
- Il servizio di parcheggio incustodito è reso alle condizioni ed alle tariffe che precedono. L'introduzione del veicolo nel parcheggio comporta accettazione integrale del presente regolamento.
- L'introduzione del veicolo nel parcheggio può avvenire mediante il ritiro dell'apposito tagliando dalle colonnine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



DINTORNI
SURROUNDINGS



IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

Da Gennaio a Dicembre 2013 lo scalo ha registrato costantemente dei valori positivi, l'anno si è chiuso con +17,86% di movimenti a fronte del +19% passeggeri. Il numero complessivo di passeggeri accolti è stato pari a 1.878.557. Notevole è stata la crescita del traffico internazionale +28%. Dati in controtendenza rispetto all'andamento degli aeroporti italiani che hanno registrato valori negativi (-6% movimenti e -2% traffico passeggeri). Per la nuova stagione estiva 2014 la Compagnia Ryanair ha previsto 15 collegamenti con rotte internazionali (Parigi-Bratislava-Cracovia-Bruxelles-Eindhoven-Girona-Gothenburg-Hahn Francoforte-Karlsruhe Baden-Kaunas-Maastricht-Malta-Manchester-Memmingen e Varsavia) e 13 collegamenti con rotte nazionali (Ancona-Bergamo-Bologna-Cagliari-Ciampino-Cuneo-Genova-Parma-Perugia-Pisa-Torino-Treviso-Trieste). Si riconferma la tratta onerata con l'isola di Pantelleria operata dalla compagnia Etihad Regional e il collegamento per il Weekend con Roma Fiumicino con Alitalia.

INCIDENZA % PASSEGGERI EUROPEI PER PAESE

Le nostre destinazioni hanno attratto passeggeri non solo provenienti dall'Italia ma, è emersa l'importanza di passeggeri provenienti dalla Germania, Belgio, Spagna ed Regno Unito. Ciò dimostra che l'aeroporto ha un ruolo di rilevanza come motore di sviluppo turistico per il territorio.

GLI INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

Nel corso dell'anno 2013, il programma di progettazione infrastrutture strategiche per l'Aeroporto Civile "V. Florio" di Trapani Birgi, ha riguardato l'aggiornamento dei progetti ex POR FERS Sicilia 2007-2013, quali:

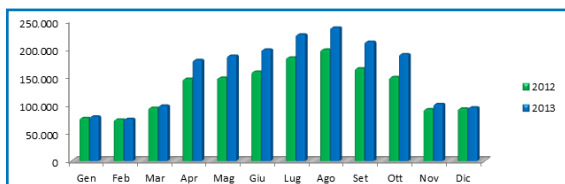
- Progetto Esecutivo "Lavori di miglioramento dei livelli operativi & di safety del Piazzale Aeromobili" Progetto Esecutivo "Opere di miglioramento dei livelli di servizio e di security propri del sistema di smistamento bagagli in partenza";
- Progetto Esecutivo "Lavori di miglioramento dei livelli di accessibilità veicolare delle aree aeroportuali di landside e contenimento fenomeno bird strike";
- Progetto Esecutivo "Accessibilità all'utenza non vedente ed ipovedente dell'aerostazione civile". Progetto che è stato nuovamente approvato da Enac con nota del 16.09.2013.

Tra le nuove opere realizzate nel corso dell'anno 2013 si sottolinea:

- Lo smontaggio della struttura Palavetro e la realizzazione del nuovo parcheggio rent car, composto da n. 169 posti auto e l'ampliamento dei posti auto del Parcheggio P1 da n.647 a n. 829;
- Fornitura e posa in opera di n.16 barriere e di un servizio di noleggio di n.1 pompa di calore gruppo frigo per l'infrastruttura Terminal al fine di migliorare la climatizzazione all'interno del Terminal;
- Manutenzione ordinaria per l'adeguamento CEI 0-16 della cabina elettrica MT/BT a servizio del Terminal;
- Intervento di manutenzione straordinaria per adeguamento locale tecnico "control room";
- Manutenzione straordinaria per la intersezione pista principale e raccordi: Alpha, Bravo, Eco, Delta, Hotel, November, Golf;
- Manutenzione straordinaria per il rifacimento della segnaletica orizzontale dell'asse pista (runway center line);
- Manutenzione straordinaria per il rifacimento della pavimentazione stand 306 e 308.

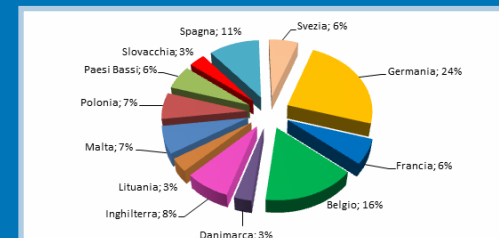
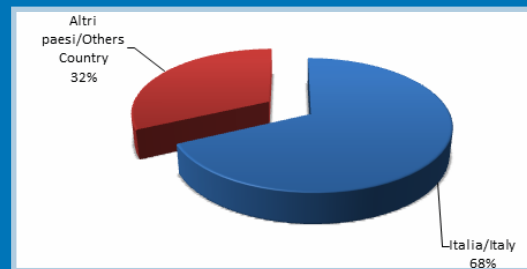
Inoltre sono stati redatti nuovi progetti finalizzati alla riqualifica delle infrastrutture aeroportuali, con l'obiettivo di:

- Ottimizzare gli spazi interni;
- Aumentare la zona commerciale;
- Aumentare la superficie calpestabile di mq 205;
- Realizzare delle opere per la sostenibilità ed il risparmio energetico aeroportuale;
- Realizzare opere di miglioramento dei livelli di servizio e sicurezza dei sistemi informativi e TVCC di scalo;
- Realizzare opere di miglioramento per manufatti e strade di servizio presenti nella striscia di sicurezza della pista di volo (runway strip).



Gen/Dic	2012	2013	%
Numero voli	13.438	15.838	17,86%
Numero passeggeri	1.578.753	1.878.557	18,99%
Nazionali linea	1.110.532	1.279.972	15,26%
Internazionali linea	465.937	596.828	28,09%

VINCENZO FLORIO AIRPORT



AIRPORT TRAFFIC

From January to December 2013 the airport has recorded positive values, the year ended with +17,86% of the movements in front of passengers by 19%. The total number of passengers arriving amounted to 1,878,557. Significant has been the growth of international traffic up to 28%. Data in contrast to the performance of Italian airports that have registered negative values (-2% -6% movements and passenger traffic).

For the new season 2014, the airline Ryanair has connections with 15 scheduled international routes (Paris-Bratislava-Krakow-Brussels-Eindhoven-Girona-Gothenburg-Hahn Airport Frankfurt-Karlsruhe-Baden Kaunas-Maastricht-Malta-Manchester-Memmingen and Warsaw) and 13 domestic routes (Ancona-Bergamo-Cagliari-Bologna-Ciampino-Cuneo-Genoa-Parma-Perugia-Pisa-Italy-Treviso-Trieste). It reconfirms is aggrieved with the island of Pantelleria operated by Etihad Regional and the link during the Weekend at Rome Fiumicino with Alitalia.

% OF EUROPEAN PASSENGERS PER COUNTRY

Our destinations have attracted passengers not only from Italy, but also Spanish, French and German. This allowed the airport to assume a role of engine of tourism development for the territory.

INFRASTRUCTURE INVESTMENT

During the year 2013 the program of strategic infrastructure planning for the Civil Airport "V. Florio" in Trapani Birgi, involved the renovation of the former ROP ERDF projects Sicily from 2007 to 2013, such as:

- Executive Project "Works to improve the levels of safety of operating & Aircraft Apron" Project Executive "Works of improving levels of service and security of its baggage handling system at the start"
- Executive Project "Works to improve the levels of vehicular access areas of the airport landside and containment phenomenon bird strike"
- Executive Project "Accessibility blind and visually impaired users of the airport civilized."

Project that has been re-approved by ENAC with a note of 16/09/2013

Among the new works created in the year 2013 highlights:

- The removal of the structure Palavetro and construction of the new parking rent car, consisting of n. 169 parking spaces and expansion of the parking spaces in the Parking P1 n. 647 n. 829;
- Supply and installation of 16 barriers and a rental service for 1 heat pump refrigeration unit to the terminal infrastructure in order to improve the climate within the Terminal;
- Routine maintenance for the adaptation of the CEI 0-16 substation MV / LV in the service of the Terminal;
- Intervention of maintenance to technical upgrading local "control room";
- Routine maintenance for the main runway intersection and fittings: Alpha, Bravo, Echo, Delta, Hotels, November, Golf;
- Unscheduled maintenance for the reconstruction of the runway axis markings (runway center line);
- Unscheduled maintenance for the reconstruction of the pavement stand 306 and 308.

They have also been drawn up new projects for the upgrading of airport infrastructure, with the aim of:

- Optimize your interior spaces;
- Increase the commercial area;
- Increase the floor area of 205 sqm;
- Realize the works for sustainability and energy conservation Airport;
- Implement works to improve service levels and security of information systems and CCTV call;
- Implement improvement works for artifacts and service roads in the security strip on the runway (runway strip)

AEROPORTO VINCENZO FLORIO

THE AIRPORT MANAGER AIRGEST SPA

Airgest, la Società di gestione dell'aeroporto di Trapani dal 1992, è una Società di capitali costituita per il 49,89% dalla Regione Sicilia, 40,01% dalla Società Infrastrutture Sicilia S.r.l., da soci privati e il rimanente 2,1% dalla C.C.I.A.A.

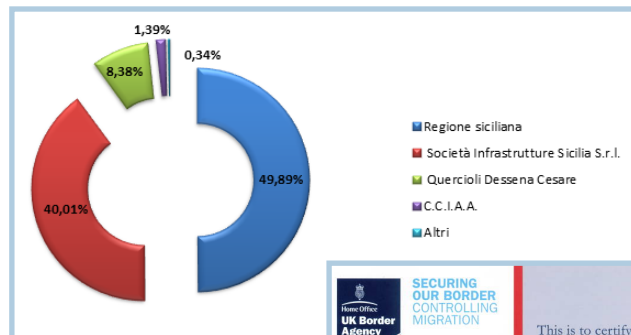
In qualità di gestore aeroportuale, come disciplinato dall'art. 705 cod. nav. garantisce:

- 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 che, in data 30 dicembre 2008, ha certificato che l'aeroporto di Trapani Birgi è conforme ai requisiti per la Certificazione dell'aeroporto prescritti nel "Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti" ed è idoneo per le operazioni di traffico aereo commerciale.

Airgest, inoltre, esercita anche l'attività di handler, attualmente l'unico sullo scalo trapanese, assistendo ed erogando servizi a passeggeri, bagagli, aeromobili e merci. Anche questi servizi sono stati certificati da ENAC sulla base dell'art. 13 del D.Lgs. 18/99 e del Regolamento ENAC del 19.12.2006.

Di estrema importanza e rilevanza per lo sviluppo dello scalo trapanese è stata l'approvazione, tramite Decreto interministeriale n.507 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e con il Ministero della Difesa, della convenzione sottoscritta tra l'ENAC e l'AIRGEST s.p.a in data 12 Giugno 2012 per l'affidamento della gestione totale dell'aeroporto di Trapani Birgi per la durata di trenta anni decorrenti dal 31 Dicembre 2012.



Airgest, the management company of Trapani in 1992, is a S.p.A formed to 49.89% by the Region of Sicily, 40.01% by the Company Infrastruttura Sicilia Srl, owned by private investors and the remaining 2.1% by the Chamber of Commerce.

As an airport operator, as governed by art. 705 cod. nav. guarantees:

- The design, construction, development, maintenance and use of infrastructure, facilities and areas of airports;
- The management and development of airport activities as a whole;
- The management of security checks of passengers, baggage and cargo;
- The control and coordination of activities of various airport operators

All this happens under the control and supervision of ENAC that on December the 30th 2008 certified that Trapani Birgi airport complies with the requirements for airport certification prescribed



in "Regulations for the Construction and Operation airports and is suitable for the operations of commercial air traffic, providing with that latter, a key step in the continuation of the process for obtaining a total management.

Airgest also carries the handling activity, currently the only one on the Airport of Trapani, assisting and providing services to passengers, baggage, cargo and aircraft. These services have been certified by the Civil Aviation Authority under Article. 13 of Legislative Decree no. 18/99 and Rules of Civil Aviation, 19.12.2006.

Of utmost importance and relevance to the development of the port of Trapani was the approval, by the Interministerial Decree # 507 of the Ministry of Infrastructure and Transport, in consultation with the Ministry of Economy and Finance and the Ministry of Defense, the agreement signed between the CAA and the AIRGEST spa on June the 12, 2012 for the assignment of the total management of the airport of Trapani Birgi for a period of thirty years from December 31, 2012.

GESTIONE AEROPORTUALE AIRGEST SPA

Gli indicatori quantitativi e qualitativi riportati nella presente Carta consentono ad Airgest di verificare se i propri obiettivi di miglioramento vengono realizzati e controllare il livello di soddisfazione della propria clientela in merito ai servizi offerti nel corso del 2013.

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

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

A tal proposito, assume particolare importanza il contributo che ciascuno di Voi vorrà darci attraverso i suggerimenti espressi utilizzando l'apposito coupon allegato.

LA CARTA DEI SERVIZI 2014 SERVICE CHARTER 2014

The quantitative and qualitative indicators presented in this Charter allows Airgest to verify whether the improvement objectives are achieved and control the level of customer satisfaction regarding the services offered during 2013.

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

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

In this regard, the suggestions made by using the special coupon attached is very important.



SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'obiettivo di Airgest è di garantire il massimo livello di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori. Per questo motivo la sicurezza dei passeggeri e delle cose viene garantita da Airgest attraverso personale altamente specializzato. La % dei passeggeri soddisfatti è stata molto elevata nel 2013 raggiungendo la quasi totalità del campione intervistato (98%).

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione servizio controllo dei bagagli a mano <i>Perception of control of hand luggage</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of personal and property security at the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%

TRAVEL SAFETY

The objective of Airgest is to ensure the highest level of safety for passengers, employees and visitors. For this reason the passengers safety and goods is ensured by Airgest through highly specialized personnel. The % of passengers satisfied was very high in 2013, reaching almost all of those surveyed (98%).



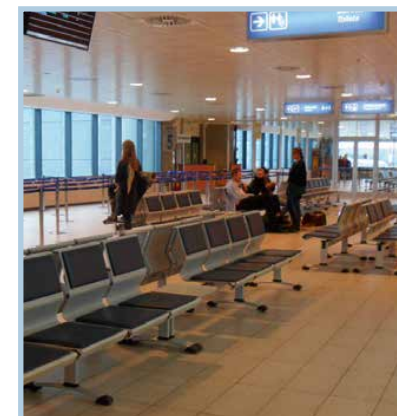
REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Airgest ritiene che un servizio per essere ottimo deve garantire la puntualità e precisione. Per questo è costantemente impegnata a ridurre i tempi di erogazione dei propri servizi. A tal proposito si sottolinea che anche nel 2013 sono state raggiunte delle ottime performance, infatti la soddisfazione dei passeggeri per la regolarità dei servizi ha superato l'obiettivo registrando il 95% di intervistati soddisfatti

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale <i>Flight delays attributable to the airport operator</i>	n. ritardi/tot voli pax in partenza <i>n. of delays / total n. of flights departing passenger</i>	5%
Ritardi complessivi nei voli <i>Total delays in flights</i>	n. ritardi/tot voli pax in partenza <i>n. of delays / total n. of flights departing passenger</i>	30%
Bagagli disguidati complessivi <i>Mishandled luggage</i>	n. bagagli disguidati/ tot voli pax in partenza <i>n. mishandled baggage/total n. of flights departing passenger</i>	0,1%
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio <i>Delivery time for first and last bag</i>	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi <i>Reclaim time in 90% of cases</i>	0.13.30- 0.17.30
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board the first passenger to deplane</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% cases</i>	3'00"
Percezione complessiva sul servizio ricevuto in aeroporto <i>Overall perception of airport services</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	90%

SERVICE QUALITY

Airgest believes that a service should be good to ensure the accuracy and precision. Therefore, it is constantly striving to reduce the time of delivery of its services. In this regard it should be noted that even in 2013 has been achieved a very good performance, in fact passenger satisfaction for the regularity of the services exceeded the target by recording 95% of respondents satisfied.



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 il controllo costante durante tutto l'arco della giornata.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	90%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	90%

CLEANLINESS AIRPORT

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



COMFORT IN AEROPORTO

I dati relativi al comfort in aeroporto confermano i giudizi positivi registrati negli anni precedenti. Inoltre per migliorare la climatizzazione nel 2013 sono state adottate ulteriori misure, come l'installazione di barriere d'aria ed il potenziamento dell'impianto di condizionamento mediante installazione del II gruppo frigo.

In merito ai carrelli portabagagli l'azienda ha provveduto ad acquistarne dei nuovi, anche grazie a questo intervento l'indice di soddisfazione è stato superiore rispetto all'anno precedente.



INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of availability of baggage trolleys</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	80%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri <i>Perception of the efficiency of transfer passengers facilities</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	100%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	90%
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of comfort level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	95%

AIRPORT FACILITIES

The data for the comfort at the airport confirm the positive comments in previous years. In addition to improve the climate in 2013 have been taken additional measures such as the installation of air barriers and the enhancement of air conditioning installation through group II fridge.

With regard to luggage trolleys, the company has taken steps to buy new ones, thanks to this intervention the satisfaction index was higher than the previous year.

SERVIZI AGGIUNTIVI

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

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability, quality and prices of shops and kiosks</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	85%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability, quality and prices of bars and restaurants</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	80%

ADDITIONAL SERVICES

In order to ensure its passengers more services and greater comfort inside the terminal on the ground floor there is an area dedicated to food; in the departure area there are more businesses such as a library, a perfumery, a shop selling local produce and a large area dedicated to food. In addition, during the summer period (March-October) on the first floor there is also a corner of the fruit and ice cream.



SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO

Le informazioni che il personale Airgest fornisce ai passeggeri, seguono le indicazioni fornite dalle compagnie aeree e dagli enti di controllo. Dettagliate informazioni sui voli e sui servizi forniti dallo scalo trapanese sono facilmente reperibili e consultabili sul nostro sito internet all'indirizzo www.airgest.it. Altresì al fine di offrire agli utenti delle informazioni sempre più puntuali e complete, l'azienda ha attivato un servizio di centralino e contact center bilingue (italiano-Inglese) funzionante ogni giorno dalle 06:00 alle 22:00.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni <i>Perception of the overall information system</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of passengers satisfied</i>	90%
Presenza di numero verde/sito internet <i>Presence of toll-free number/website</i>	Sì/no <i>Yes/no</i>	Sì/Yes

INFORMATION SERVICES

The information that the Airgest staff provides to passengers follows the instructions provided by the airlines and control units. Detailed flight information and services provided by the Airport of Trapani are easily available and accessible on our website at www.airgest.it.

Also in order to provide users with more timely and complete information, the company has set up a switchboard service and contact center bilingual (Italian-English) every working day from 06:00 am to 10:00 pm.



ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Grande importanza l'Airgest dà alla cortesia e professionalità dei suoi dipendenti, segno di rispetto verso il pubblico. Ecco perché Airgest dedica particolare attenzione allo sviluppo delle attitudini comportamentali richiedendo al proprio personale un'adeguata preparazione sia professionale che comportamentale, il 95% di passeggeri soddisfatti raggiunti nel 2013 ne danno conferma.



INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione sulla cortesia del personale Perception of staff courtesy	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Percezione sulla professionalità del personale Perception on the professionalism of staff	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%

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.

STAFF ATTITUDE

Airgest gives great importance to the courtesy and professionalism of its employees, a sign of respect towards the public. That's why Airgest pays particular attention to the development of behavioral skills by requiring adequate training to their staff both professional and behavioral results confirm it.



INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Attesa in coda al check-in Waiting in line at check-in	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% cases	10'
Percezione coda al check-in Perception of queues at check-in	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli Waiting time for x-ray baggage	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% cases	6'
Percezione attesa in coda al controllo passaporti Perception of waiting in line at passport control	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% cases	3'

COUNTER AND CONTROL SERVICES

Among the services you want to constantly improve Airgest wants also ensuring its passengers on time, minimizing the waiting time while complying with security procedures and controls to be adopted by law.



INTEGRAZIONE MODALE – EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO

L' Aeroporto può vantare un diversificato sistema di collegamenti sia pubblici che privati, diretti verso le principali città della Sicilia occidentale, effettuati ad intervalli piuttosto brevi che garantiscono, in tal modo, un veloce trasferimento.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Percezione, disponibilità, puntualità e prezzo collegamenti bus/treno/taxi <i>Perception, availability, timeliness and price of bus/train/taxi</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90%
Percezione disponibilità ed efficacia segnaletica di accesso chiara e comprensibile <i>Perception and signal effect of clear and comprehensible</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%

INTEGRATION OF TRANSPORT - EFFECTIVE LINKS CITY/AIRPORT

The Airport boasts a diverse system of connected public and private, direct to the main cities of western Sicily, carried out at fairly short intervals that ensure, in so doing, a quick transfer.



In ottemperanza al Regolamento Europeo (CE n. 1107/2006) riguardante l'assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM), l'Aeroporto di Trapani, ha posto particolare attenzione alle esigenze degli utenti con disabilità e/o mobilità ridotta dedicandovi spazi ampi ed accoglienti, a partire dal parcheggio in cui sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti per le auto dei guidatori disabili che espongono in modo visibile l'apposito contrassegno. Inoltre già dallo scorso anno si è provveduto ad installare la postazione di chiamata all'esterno, cosicché il passeggero a ridotta mobilità, una volta annunciata la sua presenza in aerostazione attraverso la chiamata al citofono, può avere un'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.

Altresì nel corso del 2014 avrà avvio il progetto per l'accessibilità all'utenza non vedente ed ipovedente dell'aerostazione, progetto che è stato nuovamente approvato da Enac con nota del 16.09.2013



PASSEGGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ SERVICES FOR PASSENGERS WHO NEED SPECIAL ASSISTANCE



In compliance with European Regulation (EC No. 1107/2006) concerning assistance to Passengers with Reduced Mobility (PRM), Airport Trapani, has given special attention to the needs of people with disabilities and / or reduced mobility devoting large spaces and welcoming, from the parking area where there are 18 parking spaces, free of charge for cars of disabled drivers displaying the appropriate signs in a visible way. In addition, since last year it was decided to install the outside call station, so that passengers with reduced mobility, once announced his presence at the airport through the telephone, can have immediate assistance.

In the ground floor is located the new hall, inside of which you can wait for the arrival of specialist staff who will accompany the passenger to board the aircraft.

Airgest should receive from the airline at least 36 hours before departure notification of a request for assistance. In any case, even for passengers for which the notification is not submitted on time, Airgest agrees to comply with the quality standards set.

In 2014 will start the project for the blind and visually impaired users accessibility to the airport, a project that has been re-approved by ENAC with a note of 16/09/2013.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Accessibilità al terminal passeggeri Access to the passenger terminal	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Facilità di individuare i punti di accoglienza esterni ed interni Ease of finding out the welcome external and internal	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Tempo di attesa per ricevere assistenza dal momento dell'arrivo del personale Waiting time to receive assistance from the time of arrival of staff	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Priorità di accesso ai banchi di accettazione e ai controlli di sicurezza Priority access at the check-in and security checks	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Disponibilità del personale Availability of staff	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Cortesia del personale Staff courtesy	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%
Professionalità del personale, Staff professionalism	% Passeggeri soddisfatti % of passengers satisfied	95%

IMBARCO

Per i passeggeri su sedia a rotelle sono disponibili due Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile.

STANDARD DI QUALITÀ

L'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. Il 2013 ha registrato una % di soddisfatti per i servizi specifici resi superiore al 95% e gli obiettivi che si pone per il 2014 sono riconfermare la soddisfazione dei passeggeri.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVI OBJECTIVES 2014
Disponibilità di percorsi facilitati Dedicated tracks availability	Sì/no Yes/no	Sì/Yes
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali Access to all airport services	Sì/no Yes/no	Sì/Yes
Disponibilità di personale dedicato su richiesta Dedicated personnel availability	Sì/no Yes/no	Sì/Yes
Disponibilità di spazi dedicati Dedicated areas availability	Sì/no Yes/no	Sì/Yes
Disponibilità di sistemi di chiamata nel parcheggio Availability of calling system in car parks	Sì/no Yes/no	Sì/Yes
Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal Availability of calling system inside the terminal	Sì/no Yes/no	Sì/Yes
Strumenti di informazione e comunicazione dedicati Availability dedicated and communication tools information	Sì/no Yes/no	Sì/Yes

BOARDING

Boarding for passengers in wheelchairs is available with a special Ambulift elevating platform to allow easy boarding to the aircraft.

QUALITY STANDARDS

Airgest given its strong attention to passengers with reduced mobility, who leads each of the specific surveys to monitor the satisfaction of passengers with reduced mobility.

The year 2013 has seen a % of satisfied for specific services rendered more than 95% and the goals it sets for 2014 are reconfirm passenger satisfaction.



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 capacità non superiore ai 100 ml e non superiore complessivamente a 1 Lt., ed essere poi inseriti negli appositi sacchetti di plastica trasparente.
- È possibile trasportare oggetti fragili o di valore e documenti importanti nell'unico bagaglio a mano consentito che non può superare le dimensioni e il peso stabiliti dalle compagnie.
- Non è consentito trasportare oggetti che possono costituire armi improprie (forbici, coltelli, lamette, cacciaviti e simili). Per rendere più rapidi i controlli di sicurezza, suggeriamo di riporre nel bagaglio a mano oggetti metallici quali cellulari, monete, chiavi, penne, orologi e simili.

DIVIETI. È VIETATO IL TRASPORTO DI:

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

SMARRIMENTI

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

DANNEGGIAMENTO

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

CONSIGLI
PER IL VIAGGIO

TIPS FOR
FLIGHT

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

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

Hand Luggage

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

Forbidden. It is forbidden to carry:

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

Lost Property

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

Damages

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

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 tempestività.

Potete inviare le vostre comunicazioni:

- tramite il nostro sito: www.airgest.it, alla sezione passeggeri ed inseguito "Suggerimenti e reclami"
- per e-mail all'indirizzo: info@airgest.it
- 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.

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE COMMUNICATION WITH YOU

All tips, requests for information and complaints relating to the indicators contained in this Service Charter will be examined with the utmost care and properness.

You can send your communications:

- through our website: www.airgest.it, and chased the passenger section "Suggestions and complaints";
- E-mail to: info@airgest.it;
- Personally, at the information desk at the airport;
- through postcard, which is the last page, which can be mailed or delivered directly to the information desk Airgest spa;
- By fax: +39 0923.843263

Anonymous communications will not be taken into account. The data received will be treated in compliance with Legislative Decree 196/03.

NUMERI UTILI USEFUL NUMBERS

ENTI IN AEROPORTO / OFFICES NUMBERS

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

COMPAGNI E AEREE / AIRLINES

AUTALIA	892010
AIRONE	800 650 055 - 062222 - 199 207 080
RYANAIR	899 678 910
DARWIN AIRLINE	800 789 568

AUTONOLEGGI / RENT A CAR

Avis	+39 0923 842290
Hertz	+39 0923 842665
Europcar	+39 0923 842828
Sixt	+39 0923 030554
Maggiore	+39 0923 841990
Locauto Rent	+39 0923 842 884
Autoeuropa	+39 0923 842090

AUTOSERVIZI / BUS SERVICES

AST	+39 800 323
TERRAVISION	+39 346 7202793





Alitalia

RYANAIR

ETIHAD
Regional

Operated by Darwin Airline

MAPPA DEI VOLI
FLY MAP





Società di Gestione
Aeroporto Civile Vincenzo Florio
di Trapani - Birgi
Tel +39 0923 842502
Fax +39 0923 843263
www.airgest.it - info@airgest.it
PEC: protocollo@pec.airgest.it