

2017

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2017





2017

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2017



SOMMARIO

TABLE OF CONTENT



6	Presentazione	Preface	6
9	Aeroporto Vincenzo Florio Vincenzo Florio Airport		10
11	Il Gestore Aeroportuale The Airport Manager		12
13	L'attenzione per l'ambiente Care for environment		13
14	La Carta dei Servizi 2017 Service Charter 2017		14
25	Passengeri a Ridotta Mobilità Passengers with Reduced Mobility		25
29	Guida ai servizi Guide to services		29



Gentile Cliente,

benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi.

L'edizione 2017 della Carta dei Servizi, redatta secondo le indicazioni delle nuove Circolari ENAC GEN06 e GEN 02A del 2015, rappresenta l'impegno di Airgest nei confronti dei propri Utenti per i servizi offerti in aeroporto, attraverso le periodiche rilevazioni qualitative e quantitative volte a verificare gli standard proposti e quelli effettivamente raggiunti, in un'ottica di miglioramento continuo. Il presente documento si divide nelle seguenti tre sezioni:

- 1) la prima descrive la struttura aziendale, i servizi forniti nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente;
- 2) la seconda riporta gli indicatori di qualità e i risultati ottenuti, con apposito capitolo dedicato alle persone a ridotta mobilità (PRM);
- 3) la terza è dedicata alle procedure di reclamo.

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

PRESENTAZIONE

PREFACE

Dear Customer,

Welcome to the Airport Vincenzo Florio of Trapani Birgi.

The 2017 edition of the Service Charter, according to the new Circular ENAC GEN06 and GEN 02A of 2015, represents Airgest commitment of its members for the services offered at the airport, through regular qualitative and quantitative surveys to verify the proposed standards and those actually achieved, with a view to continuous improvement. This document is divided into the following three sections:

- 1) The first describes the corporate structure, the services provided as well as a part dedicated to the attention to the environment policy;
- 2) the second part gives the quality indicators and the results obtained, with a special section dedicated to people with reduced mobility (PRM);
- 3) the third is dedicated to the complaints procedures

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







IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

Nel corso del 2016 sono transitati presso l'Aeroporto Vincenzo Florio 1.493.519 passeggeri, in contrazione del 5,9% rispetto al 2015 e in controtendenza rispetto a quanto registrato dal macro aggregato degli scali italiani nel corso dell'anno (+4,6%).

Si è potuta inoltre osservare una riduzione del traffico passeggeri nazionale pari al -3,7% cui si affianca una contrazione del traffico passeggeri internazionale pari al -12,9%. Tra i fattori che hanno caratterizzato il traffico 2016 vi sono stati in particolare l'avvio della tratta Malta - Salerno via Trapani, operata con frequenza bisettimanale a partire dal mese di luglio dal vettore Mediterranean Aviation OPS con la collaborazione della Società Ali Blue Malta, l'avvio della tratta Trapani - Milano Malpensa, operata con frequenza settimanale dal vettore Meridiana Fly nel periodo luglio -Settembre e la conferma, per il terzo anno consecutivo, dell'attività operativa a supporto del summit annuale del colosso tecnologico Usa Google, denominato "Google Camp".

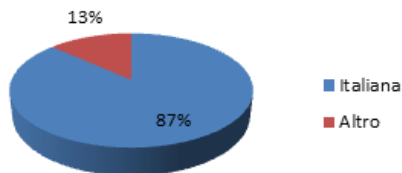


Gen/Dic	2015	2016	%
Numero voli	11.607	10.858	-6,45%
Numero passeggeri	1.586.992	1.493.519	-5,89%
Nazionali linea	1.195.377	1.151.515	-3,67%
Internazionali linea	389.966	339.785	-12,87%

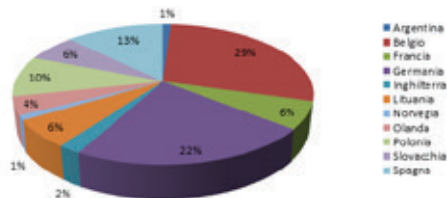
INCIDENZA % PASSEGGIERI EUROPEI PER PAESE

Le nostre destinazioni hanno attratto passeggeri provenienti non solo dall'Italia ma anche da paesi stranieri quali Belgio, Germania, Spagna e Polonia con un picco durante la stagione estiva. Anche quest'anno si conferma la vocazione turistica dello scalo trapanese con il 70% dell'utenza intervistata che ha dichiarato di viaggiare per motivi turistici (nel 2015 la percentuale era del 62%). L'Aeroporto Vincenzo Florio, nonostante la performance del carrier irlandese sullo scalo di Trapani abbia visto una riduzione dei volumi di passeggeri movimentati, pari al -5,9% rispetto al 2015, ha confermato la 22ª posizione nel ranking degli aeroporti nazionali per numero di passeggeri transitati.

Nazionalità



Paese di provenienza



AEROPORTO
VINCENZO FLORIO



9

VINCENZO FLORIO AIRPORT

AIRPORT TRAFFIC

In the course of 2016 have passed at the Vincenzo Florio Airport 1,493,519 passengers, a decrease of 5.9% compared to 2015 and in contrast to that recorded by the macro aggregate of Italian airports during the year (+ 4.6%).

It is also been able to observe a reduction equal to - 3.7% domestic passenger traffic in addition to a decline in international passenger traffic amounted to -12.9%. Among the factors that characterized 2016 traffic will have been in particular the start of trafficking Malta - Salerno Trapani then operated with a frequency twice a week from the month of July by the carrier Mediterranean Aviation OPS with the cooperation of the Company Ali Blue Malta, the start of the route Trapani - Milan Malpensa, operated weekly by the carrier Meridiana Fly in the period July -September and confirmation, for the third consecutive year, operating dell'attività in support of the annual summit of the US technology giant Google, called "Google Camp".



% OF EUROPEAN PASSENGERS PER COUNTRY

Our destinations have been attracting passengers not only from Italy but also from foreign countries such as Belgium, Germany, Spain and Poland with a peak during the summer season. Also this year confirms the airport's tourist Trapani with 70% of users interviewed he said that to travel for tourism (in 2015 the figure was 62%). Vincenzo Florio Airport, despite the performance of the Irish carrier at the airport of Trapani has seen a reduction in passenger volumes handled amounted to - 5.9% compared to 2015, confirmed the 22nd position in the ranking of national airports for number of passengers transited.



Airgest SpA, gestore dell'aeroporto civile V. Florio di Trapani dal 1992, è una Società di capitali costituita per il 59,7% da soci pubblici, per il 38,6% da soci privati e il rimanente 1,7% dalla C.C.I.A.A.



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

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

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

Nel mese di maggio dello scorso anno, inoltre, Airgest ha conseguito la certificazione di Qualità secondo lo standard ISO 9001:2008 per la "Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di assistenza a terra per gli aeromobili, i passeggeri e i bagagli. Gestione e monitoraggio della safety aeroportuale. Progettazione e gestione delle infrastrutture". Ciò ad ulteriore conferma della qualità dei servizi erogati, per la piena soddisfazione del cliente interno ed esterno.

Inoltre nell'ottica di fornire sempre più elevati standard di servizio al passeggero, Airgest ha effettuato nel corso del 2016 numerosi interventi infrastrutturali, quali l'installazione di barriere contro flusso e dei lettori automatici dinanzi alle rulliere che garantiscono la riduzione dei tempi di attesa ai varchi; la realizzazione della segnaletica verticale e orizzontale per la viabilità pedonale a servizio dell'infrastruttura "parcheggio rent a car" e, infine, interventi di manutenzione straordinaria dell'infrastruttura informatica di scalo.



IL GESTORE AEROPORTUALE
AIRGEST SPA



THE AIRPORT MANAGER AIRGEST SPA

Airgest SpA, the civil airport management company V. Florio of Trapani from 1992, is a company of capital constituted to 59.7% by public shareholders, 38.6% by private shareholders and the remaining 1.7% from the Chamber of Commerce

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

- The design, construction, development, maintenance and use of infrastructure, facilities and airport areas;
- The management and development of airport activities as a whole;
- The management of the security screening of passengers, baggage and cargo;
- The 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, of the Airport Certification and Certification of Handling, for the provision of services to passengers, baggage, aircraft and nonchex' goods in 2013 total management of the airport for a period of thirty years.

In May last year, also Airgest obtained certification of quality according to ISO 9001:2008 for the "Design, delivery and monitoring of ground handling services for aircraft, passengers and baggage. Management and monitoring of airport safety. Design and management of infrastructure. Moreover to confirm of the quality of services provided, to the full satisfaction of the internal and external customers.

In order to provide more and more high standards of the passenger, Airgest Service carried out in the course of 2016 a number of infrastructural projects, such as the installation of barriers against the flow and automatic readers before the rollers that ensure the reduction of waiting times at the gates; the realization of signs and markings for pedestrian viabilità in infrastructure "valet parking rent a car", and finally, extraordinary maintenance of information infrastructure.

ENAC
Ente Nazionale per la Navigazione Aerea

Certificato di Idoneità n. 152

Al sensi dell'art. 13 del Decreto Leg.vo n. 18/99
e del Regolamento ENAC nell'edizione vigente.

Considerati

- la documentazione societaria prodotta;
- il capitale sociale;
- la struttura organizzativa idonea a garantire gli standard di qualità e sicurezza;
- il rispetto degli obblighi derivanti dalla legislazione sociale e sulla sicurezza del lavoro;
- la copertura assicurativa;

si certifica che l'impresa

AIRGEST S.P.A.

AEROPORTO CIVILE "V. FLORIO"
91020 TRAPANI - BIRGI
P.I. 01613650819

è idonea quale

**PRESTATORE DI SERVIZI AEROPORTUALI
DI ASSISTENZA A TERRA**

CONDIZIONI:
La validità è limitata alle attività e agli aeroporti indicati nella specifica allegata.
Il certificato resta valido tre anni con scadenza il **01.03.2018**, salvo rinnovo, ovvero sospensione o revoca.

Edizione n. 03
Data: 20.04.2016

Direzione Amministrativa Servizi Operativi
Dott. Massimo Bitti

Mis. APT-028/12



Tra gli obiettivi primari di Airgest vi è una politica di sviluppo sostenibile che pone al centro delle proprie attività e strategie la tutela dell'ambiente circostante. Per il raggiungimento di tale obiettivo Airgest si impegna sia verso i propri lavoratori sia verso gli stakeholder, nel diffondere una cultura del rispetto dell'ambiente ricercando sempre soluzioni e innovazioni che conducano ad un costante miglioramento.

L'impegno di Airgest volto al miglioramento delle prestazioni ecologiche ha prodotto, negli ultimi anni, risultati importanti quali, primo fra tutti, l'ottenimento dell'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA), riconoscimento fondante verso la futura implementazione del sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001.

Occorre, infine, evidenziare ulteriori risultati di importanza rilevante che Airgest ha raggiunto in campo ambientale, come ad esempio:

- le migliorie gestionali, che hanno permesso di ridurre la quantità dei fanghi prodotti dall'impianto di depurazione presente nel sedime e
- l'introduzione di un sistema di pesatura per qualsiasi tipologia di rifiuto, prodotto all'interno del sedime, volto a produrre statistiche sulle categorie merceologiche dei rifiuti stessi.

L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE CARE FOR ENVIRONMENT

Among the primary objectives of Airgest there is a sustainable development policy that places the center of its activities and strategies to protect the surrounding environment. To achieve that goal Airgest commits both towards their workers, which to stakeholders, in spreading a culture of respect for the environment and searching for solutions and innovations that lead to continuous improvement.

The Airgest commitment to improving environmental performance has produced in recent years, important results such as, first of all, to obtain Environmental Authorisation Unica (AUA), founding recognition towards the future implementation of certified environmental management system ISO 14001.

Finally, it must, further highlight results of significant importance that Airgest reached in the environmental field, such as:

- managerial improvements, which have reduced the quantities of sludge produced by the sewage plant present in the premises and
- the introduction of a weighing system for any type of waste, produced in the airport area, face to produce statistics on the product categories of the waste.



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

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

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

Nelle pagine che seguono vengono esposti i risultati ottenuti nel 2016 e gli obiettivi per il nuovo anno.

LA CARTA DEI SERVIZI 2017

SERVICE CHARTER 2017

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

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

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

In the pages that follow are shown the results obtained in 2016 and the objectives for the new year.





SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'obiettivo di Airgest è di garantire, attraverso personale altamente specializzato, il massimo livello di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori. Rispetto al 2015 si è manifestato un leggero calo nella percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatti del servizio ma, al contrario, un incremento nella percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of personal safety and hand luggage control service	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	88,8%	92%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of personal and property security at the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	93,1%	93,2%

TRAVEL SAFETY

The goal of Airgest is to ensure, through highly skilled personnel, the highest level of safety to passengers, employees and visitors. Compared to 2015 it is shown a slight decrease in the percentage of passengers satisfied with the overall service but, on the contrary, an increase in the perception of the level of personal safety and property.



REGOLARITA' DEL SERVIZIO

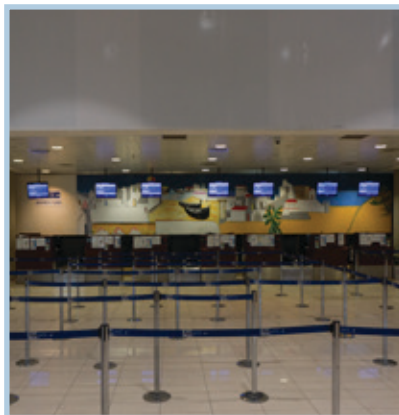
Airgest ritiene che un servizio per essere ottimo deve garantire puntualità e precisione. Per questo è costantemente impegnata a ridurre i tempi di erogazione dei propri servizi. A tal proposito si sottolinea che nel 2016 sono state raggiunte delle performance decisamente positive, con una soddisfazione dei passeggeri per la regolarità dei servizi pari all'97,4% degli intervistati.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on times</i>	% voli puntuali/tot voli in partenza <i>% on time flights / total n. of departing flights</i>	90%	90%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total mishandled baggage departing (not delivered to the destination airport baggage carousel) of the airport's competence</i>	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/ 1000 pax in partenza <i>n. unchecked baggage at the destination airport / 1000 departing passengers</i>	0,1%	0,1%
Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time before first baggage delivery</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>First piece in 90% of cases</i>	00.14.22	00.14.20
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time before last baggage delivery</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Last piece in 90% of cases</i>	00.18.46	00.18.30
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for disembarkation of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% cases</i>	00.02.28	00.02.25
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the service's regularity</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	97,4%	97,5%

SERVICE QUALITY

Airgest believes that service to be great must ensure punctuality and precision. For that it is constantly striving to reduce the time of delivery of its services. In that regard, it points out that in 2016 were reached very positive performance, with a passenger satisfaction for the regularity of services amounted all'97,4% of respondents.





PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

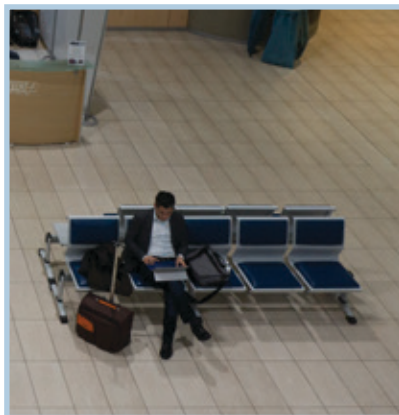
Tra i principali servizi, l'aeroporto garantisce anche la pulizia e il decoro degli spazi e dei servizi igienici a disposizione dei passeggeri, attraverso l'affidamento di essi stessi a ditta esterna esperta di settore abbinato al monitoraggio costante durante tutto l'arco della giornata. Per entrambi gli indicatori, Airgest ha pienamente raggiunto per il 2016 gli obiettivi prefissati.

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,7%	97,8%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,5%	98,5%

CLEANLINESS AIRPORT

Among the main services, the airport also ensures the cleanliness and decor of the space available for passengers and the toilets, through the award of the expert outside firm of industry service and the constant monitoring throughout the day. For both indicators, Airgest has fully achieved its objectives for 2016.





COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

Tutti gli indicatori relativi al comfort nella permanenza in aeroporto mostrano il raggiungimento dell'obiettivo prefissato e un netto miglioramento sia in termini di percentuale di passeggeri soddisfatti sia in termini di livello medio di soddisfazione.

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sulla disponibilita` dei carrelli porta-bagagli <i>Perception of availability of baggage trolleys</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90,8%	91%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri <i>Perception of the efficiency of transfer passengers facilities</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,4%	97,4%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,6%	96,6%
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of comfort level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,5%	98,5%

AIRPORT FACILITIES

All the indicators for the comfort factor at the airport shows the desired objective and a clear improvement in terms of percentage of passengers satisfied both in terms of the average level of satisfaction.



SERVIZI AGGIUNTIVI

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

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception on wi-fi service in the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,9%	98%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception on availability of recharging places for mobiles / laptops in common areas</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	NA	NA
Compatibilità orari apertura bar con orario effettivo voli <i>Compatibility of airport and bars opening times</i>	%voli passeggeri in arrivo /partenza compatibili con l'orario di apertura nelle rispettive aree <i>% Passenger flights arriving / departing compatible with the opening hours in their respective areas</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perceived adequacy of smoking rooms, where present</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	NA	NA
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception on the availability of providers of free drinking water, if present</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	NA	NA
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability, quality and prices of shops and kiosks</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	65,7%	70%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability, quality and prices of bars and restaurants</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	58%	70%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	67,2%	72%

ADDITIONAL SERVICES

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





INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

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

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to browse and updated website</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,4%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on efficiency of operating information points</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clarity and efficiency of indoor signs</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,7%	95%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on professionalism of staff (infopoints and security check-points)</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,1%	96%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc) <i>Overall perception on efficiency and availability of customer information services</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,7%	97%

INFORMATION SERVICES

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







SERVIZI DI SPORTELLO E VARCO

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

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sul servizio di biglietteria Perception on ticket counter service	% Passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	94,1%	95%
Attesa in coda al check-in Queuing time at the check-in	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00.09.16	00.09.15
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at the check-in	% Passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	88%	92%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza X-ray control queuing time	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00.07.31	00.07.30
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on queuing time of passport	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	NA	-

COUNTER AND CONTROL SERVICES

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



INTEGRAZIONE MODALE – EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO

I passeggeri dello scalo possono raggiungere le principali città della Sicilia occidentale attraverso collegamenti pubblici e privati effettuati in orari concomitanti con i voli schedati.



INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on availability of clear and comprehensible road signage</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	65,3%	85%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the suitability of city/airport connections</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	62,1%	75%

INTEGRATION OF TRANSPORT - EFFICIENCY OF LINKS CITY/AIRPORT

Passengers of the airport can reach the main town of western Sicily through public and private connections made in concurrent schedules with scheduled flights.



bakery



Briciole Bar



Briciole
dolci e salate
Bar

In un'ottica di orientamento al cliente, al fine di garantire elevati standard di servizio ai Passeggeri a Ridotta Mobilità ed in conformità a quanto disciplinato dalla circolare ENAC GEN-02A, Airgest conduce ogni anno delle rilevazioni specifiche per monitorare il livello di soddisfazione dei PRM in partenza. L'analisi dei dati mostra un altissimo livello di soddisfazione dell'utenza per l'efficienza e la puntualità del servizio, che registra tempi di attesa decisamente ridotti e sempre in linea con i target stabiliti da ENAC.

SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OGGETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione. <i>Perception on state and efficiency of supplied equipment</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96%	99%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. <i>Perception on personnel training level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99%	100%

PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ
PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



In the interests of customer orientation, in order to ensure high standards of service for Passengers with Reduced mobility and in conformity to what is governed by Circular ENAC GEN-02A, Airgest leads each year specific surveys to monitor the level of satisfaction PRM departing. The analysis of the data shows a very high level of user satisfaction with the efficiency and puntualità service, which records significantly reduced waiting times and always in line with the targets set by the CAA.



INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATIONS

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
<p>Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali.</p> <p><i>Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility in relation with the total of the essential information</i></p>	<p>% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali</p> <p><i>% of essential accessible information on the total of the essential information</i></p>	73%	75%
<p>Completezza: n. delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti disponibili in formato accessibile rapportate al n. totale.</p> <p><i>Completeness: number of directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number</i></p>	<p>% informazioni e istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul n. totale delle informazioni e istruzioni totali</p> <p><i>% of information and directions about the services in accessible format in relation to the total of the essential information and directions</i></p>	87,5%	90%
<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna.</p> <p><i>Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage</i></p>	<p>% PRM soddisfatti</p> <p><i>% of satisfied PRM</i></p>	99%	99,5%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute.</p> <p><i>Number of replies supplied within the set times in relation to the total of the requests received.</i></p>	<p>% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste</p> <p><i>% of supplied replies in the set times on the total of requests</i></p>	100%	100%
<p>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.</p> <p><i>Number of complaints received in relation to the total PRM traffic</i></p>	<p>% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM</p> <p><i>% of received complaints on the total of PRM</i></p>	0%	0%



COMFORT IN AEROPORTO AIRPORT FACILITIES

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM <i>Perception on efficiency of PRM assistance</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	99%	99%
Percezione del livello di accessibilita` e fruibilita` delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc <i>Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	93%	99,5%
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es Sala Amica) <i>Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	97%	99%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS

INDICATORI DI QUALITA' INDICATORS OF QUALITY	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Percezione sulla cortesia del personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	99%	100%
Percezione sulla professionalita` del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	99%	100%



EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES

INDICATORI DI QUALITÀ INDICATORS OF QUALITY	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATI RESULTS 2016	OBIETTIVI OBJECTIVES 2017
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.02.56	00.02.55
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, senza prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.02.39	00.02.35
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato in caso di prenotazione <i>Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.04.58	00.04.55
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato senza prenotazione <i>Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing without of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	00.05.05	00.05.02



GUIDA AI SERVIZI

GUIDE TO SERVICES

31	Come raggiungerci How to Reach Us	31
35	Dove parcheggiare Where to Park	35
37	Servizi aeroportuali Airport services	37
39	Servizi per PRM Services for PRM	39
40	Consigli per il viaggio Tips for Flight	41
42	Numeri utili Useful Numbers	42
43	Comunicazione con l'utente Communication with You	44
45	Mappa dei voli Map of flights	45

COME RAGGIUNGERCI

HOW TO REACH US



DISTANZE DALL'AEROPORTO PER DISTANCES FROM AIRPORT TO

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

PROVINCIA DI TRAPANI E SICILIA PROVINCE OF TRAPANI AND SICILY MAPS



IN AUTO

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

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

IN TAXI

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

IN TRENO

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

MEZZI PUBBLICI E PRIVATI

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

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

BY CAR

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

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

BY TAXI

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

BY TRAIN

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

PUBLIC AND PRIVATE TRANSPORT

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



AUTONOLEGGIO

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

COMPAGNIA COMPANY	TELEFONO TELEPHONE	WEBSITE
	+39 345 6259486	www.goldcar.es/it
	+39 331 3442026	www.sicilyrentcar.it
	+39 0923.842090	www.autoeuropa.it
	+39 0923.842.884 340.907.67.64	www.locautorent.com
	+39 0923.842290	www.avisautonoleggio.it
	+39 0923.842828	www.europcar.it
	+39 0923.842665	www.hertz.it
	+39 0923.841 990	www.maggiore.it
	+39 0923.038430	www.winrent.com
	+39 0923.71 8237	www.auto4comsrl.it

CAR RENTAL

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



PAGAMENTO

Il pagamento va effettuato prima di recarsi all'uscita:

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

TIPI DI SOSTA

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

DISABILI

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

DOVE PARCHEGGIARE WHERE TO PARK

HOW TO PAY

Payment has to be made before you reach the exit:

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

TYPE OF PARKING

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

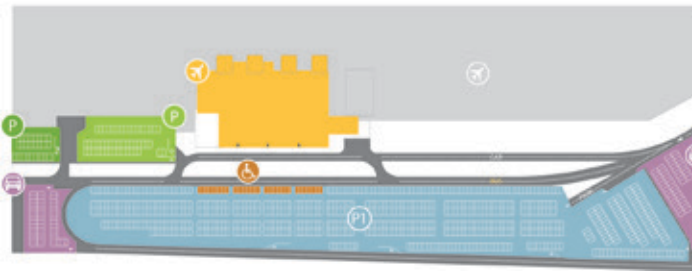
P1 LONG-TERM PARKING

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

HANDICAP PARKING

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





LEGENDA	LEGEND
Aerostazione	Air Terminal
Parcheggio Aereo (84.900 m ²)	Airport Apron (84.900 m ²)
P1 Parcheggio Sosta Lunga (829 Posti)	Long Term Car Parking (829 Places)
Parcheggio Disabili (18 Posti)	Handicap Parking (18 Places)
Parcheggio Autonoleggio (169 + 51 Posti)	Rent a Car Parking (169 + 51 Places)
Parcheggio Operatori (59 Posti)	Operators Parking (59 Places)
Parcheggio Airgest (32 Posti)	Airgest Parking (32 Places)

Regolamento e condizioni

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

Terms and Conditions

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



INFORMAZIONI SUI VOLI E TURISTICHE

InfoPoint

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

Sito Internet

www.airgest.it

AREA COMMERCIALE

Al fine di garantire ai passeggeri maggiori servizi e maggiori comfort, è presente all'interno dell'aerostazione al pian terreno un'area dedicata alla ristorazione; nella zona partenze sono presenti ulteriori attività commerciali come una libreria, una profumeria, un negozio di prodotti tipici ed un'ampia area dedicata alla ristorazione.

SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE

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

SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES

FLIGHT AND TOURIST INFORMATION

InfoPoint

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

Website

www.airgest.it

COMMERCIAL AREA

In order to ensure that passengers more services and more comforts, is present in the terminal on the ground floor area dedicated to restaurants; in the departure area there are additional commercial activities such as a book, a perfume shop, a shop of typical products and a large area dedicated to catering.

AIRPORT HEALTH SERVICE

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



SERVIZIO LOST&FOUND

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

DEPOSITO BAGAGLI

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

SERVIZI AGGIUNTIVI (WIFI)

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

LOST & FOUND

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

LUGGAGE STORAGE

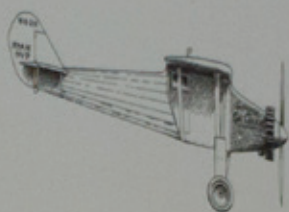
The luggage room is on the ground floor Departures area air terminal, at the Ticket Office, and is open every day from 04:30 to 22:30.

ADDITIONAL SERVICES (WIFI)

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







granCAFÉ



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

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

L'Airgest dovrebbe ricevere dal vettore aereo almeno 36 ore prima della partenza la notifica di richiesta di assistenza. In ogni caso, anche per i passeggeri per i quali la notifica non venga trasmessa nei termini previsti, Airgest si impegna a rispettare gli standard di qualità prefissati.

Per i passeggeri con disabilità motoria sono disponibili due Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile.



SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ



SERVICES FOR PASSENGERS WHO NEED SPECIAL ASSISTANCE

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

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

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



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

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

BAGAGLIO A MANO

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

DIVIETI. È VIETATO IL TRASPORTO DI:

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

SMARRIMENTI

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

DANNEGGIAMENTO

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

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

TIPS FOR FLIGHT

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

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

Hand Luggage

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

Forbidden. It is forbidden to carry:

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

Lost Property

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

Damages

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



ENTI IN AEROPORTO / OFFICES NUMBERS

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

COMPAGNI E AEREE / AIRLINES

AZALIA	892010
RYANAIR	899 678 910



La 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 Sistema di Gestione per la Qualità.

Per questo tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami relativi agli indicatori contenuti in questa Carta dei Servizi, saranno esaminati con la massima attenzione e sarà fornito riscontro non oltre i 30 giorni dalla data di ricevimento.

Potrete inviare le vostre comunicazioni:

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

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03.

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

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

www.enac.gov.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI ➤



SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

The management of complaints and reports, is to Airgest the main and most useful tool for improving the quality of services provided. Through a prompt and exhaustive treatment of the submitted complaints, in fact, Airgest can monitor the needs of its passengers, promptly remove the causes that led to them and to ensure the consequent restoration of service standards. This is in full compliance with the Quality Management System.

For those reasons all the suggestions, requests for information and complaints relating to the indicators contained in this Service Charter, will be examined with the utmost attention and feedback will be provided no later than 30 days from the date of receipt.

You can send your communications:

- Through our website: www.airgest.it, the passenger section - "Suggestions and Complaints"
- E-mail to: info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it
- By regular mail addressed to Airgest S.p.A. - Civil airport V. Florio, 91020 Trapani Birgi
- Personally, at the information desk at the airport
- Via postcard, which is the last page, which can be mailed or delivered directly to the information desk Airgest S.p.A.
- By fax: +39 0923.843263

Anonymous communications shall not be considered. The data received will be treated in accordance with Legislative Decree 196/03.

CHARTER OF AIR PASSENGER RIGHTS

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

www.enac.gov.it





DOGANA CUSTOMS

DOGANA CUSTOMS

SHOPPING GALLERY

Briciole Bar

caféteria & bakery

MAKE COUL NOT WAR

Benefit Toffee

RAC

AIG gest

AIG gest

AIG gest

AIG gest

AIG gest

AIG gest

AIG gest

AIG gest

AIG gest





2017

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2017