

carta dei servizi . service charter

2012



Società di Gestione
Aeroporto Civile Vincenzo Florio
di Trapani - Birgi

sommario . table of content



4 **Presentazione**

Preface

8 **Come Raggiungerci**

How to Reach Us

10 **Dove Parcheggiare**

Where to Park

12 **Dintorni**

Surroundings

14 **Aeroporto Vincenzo Florio**

Vincenzo Florio Airport

- il traffico dell'aeroporto
- gli investimenti infrastrutturali
- *airport traffic*
- *infrastructures*

16 **Gestore Aeroportuale - Airgest - SpA**

Airport Manager - Airgest SpA

18 **Indicatori di Qualità**

Quality Indicator

- 19
- sicurezza del viaggio
 - *travel security*

- 20
- regolarità del servizio
 - *regularity of service*

- pulizia e condizioni igieniche
- *cleanliness and hygiene*

- 22
- comfort in aeroporto
 - *comfort at the airport*

- servizi aggiunt
- *additional services*

- 24
- servizio passeggeri a ridotta mobilità
 - imbarco
 - standard di qualità
 - *services for passengers with reduced mobility*
 - *boarding*
 - *quality standards*

- 26
- passeggeri in partenza
 - passeggeri in arrivo
 - *departing passengers*
 - *arriving passengers*

- servizi di informazione al pubblico
- *information services to the public*

- 28
- aspetti relazionali e comportamentali
 - *relational and behavioral*

- servizi di sportello e varco
- *services counter and gate*

- 30
- integrazione modale - efficacia collegamenti città/aeroporto
 - *modal integration and surface transport city/airport*

32 **Consigli per il Viaggio**

Tips for Flight

- bagaglio a mano
- divieti
- smarrimenti
- danneggiamento
- *hand luggage*
- *forbidden*
- *lost property*
- *damages*

34 **Numeri Utili**

Useful Number



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 2011 e quelli che si prevede di affrontare nel 2012 e i principali servizi offerti; la seconda parte illustra l'elenco degli indicatori di qualità di tali servizi.

4

presentazione . **preface**

Dear Customer,

welcome to Trapani Vincenzo 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 2011 and those expected to face in 2012 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 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.

**AUTONOLEGGI**

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

**MEZZI PUBBLICI**

Lo scalo trapanese è ben servito anche dai mezzi pubblici. Il cliente può giungere dalle principali città 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 V.Florio from **Palermo** (distance approx. 90 km) from **Catania** via the A19 and A29 (distance approx. 300 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 six of the major companies: Hertz, Europcar, Avis, Maggiore, Sixt, Nolomania, Sicily by Car, 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



dove parcheggiare . where to park

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.

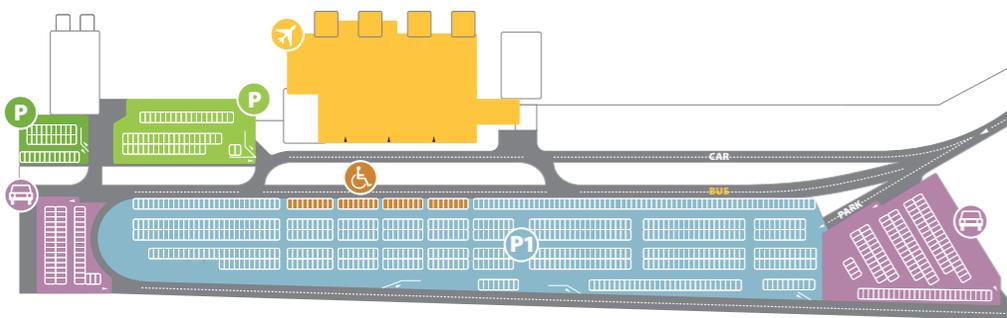
HOW TO PAY

Payment has to be made before you reach the exit:

- cash at ATMs located at the exit of the arrivals hall;
- by ATM/Credit Card at the Airgest ticket counter.

TARIFFE . RATES

DURATA SOSTA - PARKING LENGTH	P1 - Lungo Termine - P1 - Long Term
Fino a 15 minuti - Up to 15 mins	€ -
Fino a 1 ora - Up to 1 hour	€ 3.50
Fino a 2 ore - Up to 2 hours	€ 3.50
Fino a 5 ore - Up to 5 hours	€ 5.50
Fino a 9 ore - Up to 9 hours	€ 6.50
Fino a 16 ore - Up to 16 hours	€ 9.00
Fino a 24 ore - Up to 24 hours	€ 13.00
Fino a 2 giorni - Up to 2 days	€ 21.00
Fino a 3 giorni - Up to 3 days	€ 29.00
Fino a 4 giorni - Up to 4 days	€ 34.00
Ogni giorno successivo - Next days	€ 7.50



LEGENDA . LEGEND

	Aerostazione	Air Terminal
	Parcheggio Sosta Lunga (658 Posti)	Long Term Car Parking (658 Places)
	Parcheggio Disabili (18 Posti)	Short Term Car Parking (51 Places)
	Parcheggio Autoleggio (165 + 51 Posti)	Handicap Parking (18 Places)
	Parcheggio Operatori (59 Posti)	Rent a Car Parking (165 Places)
	Parcheggio Airgest (32 Posti)	Operators Parking (59 Places)
		Airgest Parking (32 Places)

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'accolto per rapide operazioni di carico e scarico.

P1 SOSTA LUNGA

658 posti auto
Questa area di parcheggio, che dispone di 658 posti auto, è dedicata in via preferenziale agli autoveicoli che necessitano di sostare in aeroporto per lunghi periodi.

DISABILI

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

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

658 spaces
This parking area, which has 658 parking spaces, is preferentially dedicated to vehicles needing to park at the airport for long periods.

HANDICAP PARKING

18 spaces
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.

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.

12

dintorni . **surroundings**



IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

Il 2011 è stato caratterizzato dal verificarsi di eventi imprevedibili, come il conflitto libico. Le operazioni militari della NATO, hanno penalizzato il nostro scalo. Infatti oltre alla chiusura dal 22 al 31 Marzo, la nostra attività operativa nel periodo estivo per military contingency è stata ridotta del 26%. Il traffico passeggeri sempre nello stesso arco temporale si è allineato alla contestuale riduzione dei movimenti aerei e si è registrato un -18% rispetto al 2010. Tuttavia anche nel 2011 si è raggiunto 1.469.551 di passeggeri, si sono registrate 35 tratte della compagnia aerea Ryanair, è stata confermata la tratta Milano Malpensa con la compagnia AIRONE e il collegamento con Pantelleria effettuato dalla compagnia Meridiana. L'ampia gamma di collegamenti aerei, la buona connettività via terra e la qualità dei servizi, sia in termini di regolarità

aeroporto vincenzo florio..

di voli, sia in termini di gestione del passeggero, sono stati tradotti nel 2011 in un coefficiente di regolarità dei nostri voli prossimo al 99% e in una % di passeggeri soddisfatti per i servizi offerti, superiore al dato del 2010, e maggiore al 90%. Il numero di destinazioni offerte ha permesso, il collegamento, nel periodo estivo, con 17 nazioni. Sicché si è registrato un 32% di attività operativa proveniente da altri paesi e un 68% di movimenti nazionali. Le nostre destinazioni hanno attratto passeggeri non solo provenienti dall'Italia ma, è emersa l'importanza di passeggeri spagnoli, francesi e tedeschi. Ciò ha permesso che l'aeroporto assumesse un ruolo di rilevante motore di sviluppo turistico per il territorio.

Dai sondaggi, le mete preferite da turisti sono state: Trapani, Erice, San Vito Lo Capo, le isole Egadi, Marsala, Selinunte e Palermo.

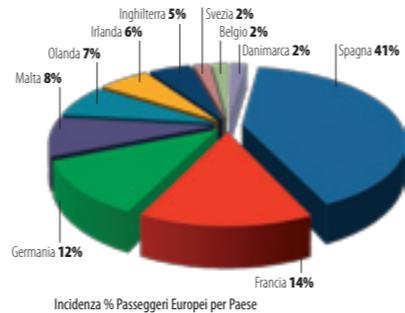
GLI INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

Terminati nel 2009 i lavori di ristrutturazione dell'aerostazione, con l'adeguamento delle aree interne dell'aerostazione ai nuovi flussi di traffico passeggeri, nel corso del 2010 ha preso definitivo avvio l'attività di Food & beverage e retail. Nelle aree partenze il passeggero potrà, in tal modo, prima di oltrepassare i varchi di sicurezza, fare una sosta al chioschetto allocato al primo piano per degustare un gelato siciliano o della frutta fresca, oppure, oltrepassati i varchi, usufruire di pietanze preparate al momento, trascorrere l'attesa del volo immerso tra i libri offerti dall'ampia libreria, scegliere prodotti tipici locali o la ceramica siciliana. Altresì al fine di offrire maggiori servizi ai passeggeri nel 2011 sono stati installati dei desk receptions, in particolare: n°7 Desk al piano terra e n°2 alle partenze.

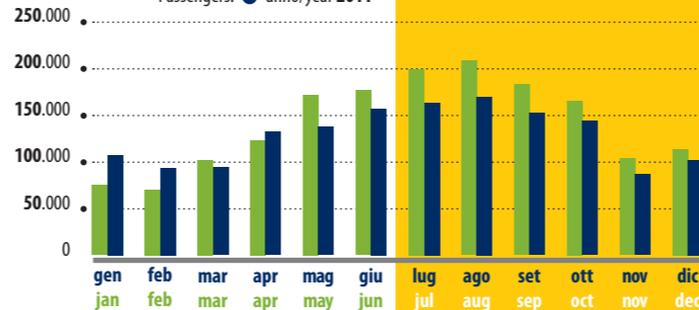
Airgest ha avviato un piano pluriennale di investimenti con l'obiettivo di:

- aumentare il comfort e la sicurezza dell'aeroporto Vincenzo Florio;
 - adeguare le infrastrutture, gli impianti e le attrezzature relativi al traffico passeggeri e aeronautico;
- A tal proposito, per il 2012 si procederà all'ulteriore ampliamento del parcheggio di sosta autovetture ed a una nuova fase procedimentale per la realizzazione del progetto per l'accessibilità all'utenza non vedente ed ipovedente dell'aerostazione.

Altresì è in progetto la riqualificazione del verde aeroportuale attraverso la realizzazione del giardino mediterraneo che rappresenterà i diversi colori e profumi del nostro territorio.



Passeggeri. ● anno/year 2010
Passengers. ● anno/year 2011



GEN/DIC • JAN/DEC	2010	2011	%
Nr. VOLI Nr. FLIGHTS	14.883	13.217	-10.89
Nr. PASSEGGERI Nr. PASSENGERS	1.682.991	1.470.508	-12.69
Voli NAZIONALI DOMESTIC Flights	1.0240.755	918.027	-10.41
Voli INTERNAZIONALI INTERNATIONAL Flights	656.573	550.769	-16.11

AIRPORT TRAFFIC

The year 2011 was characterized by the occurrence of unpredictable events, such as the Libyan conflict. The NATO military operations, have weighed heavily on our airport. In fact, besides the closure March 22 to 31, our operating activities in the summer for military contingency has been reduced by 26%. Passenger traffic in the same period of time is aligned with the simultaneous reduction of air movements and there was a -18% compared to 2010. However in 2011 it reached 1,469,551 passengers, there are 35 routes of the airline Ryanair, confirmed the Milan Malpensa with the company AIRONE, and linkage to Pantelleria with Meridiana. The wide range of flights, good connectivity by road and the quality of services,

vincenzo florio airport

both in terms of regularity of flights, both in terms of management of the passenger, were translated in 2011 in a coefficient of our regular flights to the next 99% and a% of passengers satisfied with the services offered, exceeding the figure for 2010, and increased to 90%. The number of destinations offered allows the connection, in the summer, with 21 nations. So there was a 32% operating activities from other countries, and 68% of national movements. Our destinations have attracted passengers not only from Italy, but showed the importance of passenger Spanish, French and German. This allowed the airport to assume a role of engine of tourism development for the territory. Surveys, the favorite destinations for tourists are: Trapani, Erice, San Vito Lo Capo, Egadi Islands, Marsala, Selinunte and Palermo.

INFRASTRUCTURE INVESTMENT

The Infrastructure was completed in 2009, the renovation of the terminal, with an adjustment to the rise of the internal areas of passenger traffic in 2010 took the final start-up activities of Food & beverage and retail. In departing area passengers can now stop at the kiosk on the first floor to enjoy a Sicilian ice cream, enjoy freshly prepared dishes, spend time during waiting the departure and visit the new Library. Also in order to offer better services to passengers in 2011 have been installed at the Reception Desk, n°7 Desk on the ground floor and n°2 Desk on departures.

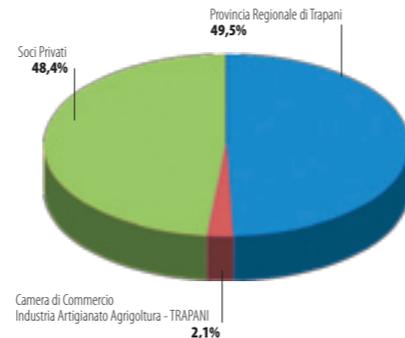
Since 2009 Airgest initiated an investment plan with the following aim:

- increasing the comfort and safety of the airport Vincenzo Florio;
 - adapt the infrastructure, facilities and equipment related to passenger traffic and aircraft;
- In this regard, in 2012 there will be further expansion of the parking area, also there will be parking for PRM passeggers and visually impaired users access the airport.
- Also a plan for the redevelopment of the airport through the creation of green Mediterranean garden that represent the different colors and scents of our territory.

Airgest, la Società di gestione dell'aeroporto di Trapani dal 1992, è una Società di capitali costituita per il 49,5% dalla Provincia Regionale di Trapani, 48,4% 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



16

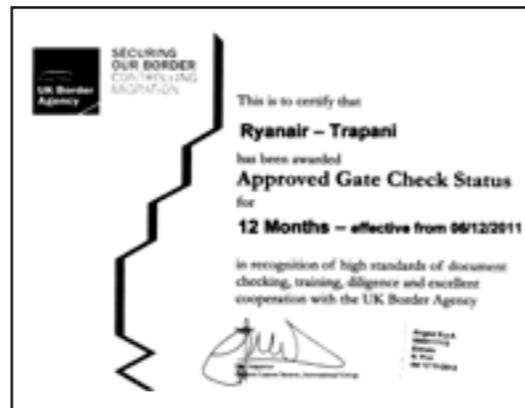
gestore aeroportuale . **airgest spa**

l'esercizio degli aeroporti" ed è idoneo per le operazioni di traffico aereo commerciale, costituendo, quest'ultimo, un passaggio fondamentale nella prosecuzione dell'iter per l'ottenimento della gestione totale. 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. Altresì nel 2011 è stata riconfermata l'AGC (Approved Gate Check) certificazione internazionale dell'Autorità britannica (UK), che attesta uno standard elevato nel controllo dei documenti e del rispetto delle procedure di sicurezza.



Il 2010 è stato caratterizzato da una crescita esponenziale di traffico passeggeri. Il dato è stato reso noto nell'annuale World Airport Traffic Report dell'ACI (Airport Council International).

The year 2010 was characterized by an exponential growth of passenger traffic. The element was announced at the annual World Airport Traffic Report ACI (Airport Council International)



Airgest SpA is a company set up to 51% by public shareholders and the Remaining 49% are private shareholders.

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

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



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 Ope-

airport operator . **airgest spa**

17

ration 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.

Also in 2011 has reinforced the AGC (Approved Gate Check) certification of the British International (UK), attesting to a high standard in document control and compliance with safety procedures.

indicatori di qualità . **quality indicator**

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 2011.

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.

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 2011.

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.



INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR

Percezione servizio controllo dei bagagli a mano
Bag's control service and satisfaction's level

Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
Security's perception of personal and property at the airport

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 2011 raggiungendo la quasi totalità del campione intervistato.

TRAVEL SECURITY

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 2011 it was very high reaching almost all the respondents.

UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT

% Passeggeri soddisfatti
% Satisfied passengers

% Passeggeri soddisfatti
% Satisfied passengers

OBIETTIVI TARGET 2012

95%

95%

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Airgest ritiene che un servizio per essere ottimo deve garantire la puntualità e precisione. Per questo è costantemente impegnata a ridurre i tempi di erogazione dei propri servizi.

I valori di questi indicatori risultano in linea con i corrispondenti impegni prefissati per l'anno di riferimento.

REGULARITY OF SERVICE

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.

The values of these indicators are in line with the commitments set corresponding to the reference year.



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.

CLEANLINESS AND HYGIENE

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.

20

indicatori di qualità . **quality indicator**

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale <i>Flight delays due to the airport company</i>	N. ritardi/tot voli pax in partenza <i>N. of delays/total n. of passenger departing flights</i>	0.1
Ritardi complessivi nei voli <i>Total flights delays</i>	n. ritardi/tot voli pax in partenza <i>N. of delays/total N. of passenger departing flights</i>	0.5
Bagagli disguidati complessivi <i>Total baggage sent erroneously by the airport company</i>	N. bagagli disguidati/tot voli pax in partenza <i>N. mishandled bags/total N. of passenger departing flights</i>	0.1
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio <i>Waiting time at baggage claim</i>	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi <i>Reclaim time in 90% of cases</i>	10'30" - 16'30"
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 nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% cases</i>	3'00"
Percezione complessiva sul servizio ricevuto in aeroporto <i>Overall perception of the service's regularity</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90%

21

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of level of cleanliness of airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90%

COMFORT IN AEROPORTO

I dati relativi al comfort in aeroporto sono complessivamente positivi grazie ai nuovi impianti installati a seguito della ristrutturazione dell'aerostazione. Al contrario, risultano non troppo soddisfacenti i dati relativi alla disponibilità dei carrelli per i quali la società ha preso immediati provvedimenti.

COMFORT AT THE AIRPORT

The figures for comfort at the airport are generally positive with the new equipment installed as a result of the restructuring of the airport. On the contrary, they are not too satisfactory data on the availability of trucks for which the company took immediate action.



indicatori di qualità . **quality indicator**

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of trolley's availability</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	70%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri <i>Perception of the efficiency of passengers transfert facilities</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	90%
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Level perception of the overall comfort</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%

SERVIZI AGGIUNTIVI

Al fine di garantire ai propri passeggeri maggiori servizi e maggiori comfort all'interno dell'aerostazione, nel corso del 2010, nelle aree libere allocate nella zona partenze sono state avviate le attività di ristorazione, commerciali, edicole, vendita prodotti tipici, etc.

ADDITIONAL SERVICES

In order to ensure its passengers greater access to services and greater comfort in the terminal, in 2010, in open spaces allocated in the departure area were started catering, commercial kiosks, selling local products, etc.

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability/quality/prices of shops/new stands</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	85%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability, quality, prices of bar and restaurant</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	80%

SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

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 e accoglienti, a partire dal parcheggio in cui sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti per le auto che dei guidatori disabili che espongono in modo visibile l'apposito contrassegno. Al piano terreno è sita la nuova sala amica, all'interno della quale è possibile attendere l'arrivo del personale specializzato che accompagnerà il passeggero fino all'imbarco sull'aeromobile. Altresì nel corso del 2012 avrà avvio una nuova fase procedimentale per la realizzazione del progetto per l'accessibilità all'utenza non vedente ed ipovedente dell'aerostazione.

IMBARCO

Per i passeggeri su sedia a rotelle è disponibile un Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile.

STANDARD DI QUALITÀ

L'Airgest ha tra gli obiettivi 2011 il rispetto degli standard di qualità fissati a livello europeo in materia di assistenza ai PRM. 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.

indicatori di qualità . **quality indicator**

SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

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 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. During 2012 will also launch the project for the blind and visually impaired users access the terminal.

BOARDING

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

QUALITY STANDARDS

Airgest in 2011 would like to reach the fulfillment of PRM quality standards at European level.

Airgest should receive from the airline at least 36 hours prior to departure notification of service request. In any event, even for passengers for which the notification is not sent on time, Airgest agrees to comply with quality standards set.



INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Disponibilità di percorsi facilitati Dedicated tracks availability	Si / No Yes / No	Si/Yes
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali Access to all airport services	Si / No Yes / No	Si/Yes
Disponibilità di personale dedicato su richiesta Dedicated personnel availability	Si / No Yes / No	Si/Yes
Disponibilità di spazi dedicati Dedicated areas availability	Si / No Yes / No	Si/Yes
Disponibilità di sistemi di chiamata nel parcheggio Availability of calling system in car parks	Si / No Yes / No	Si/Yes
Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal Availability of calling system inside the terminal	Si / No Yes / No	Si/Yes
Strumenti di informazione e comunicazione dedicati Availability dedicated and communication tools information	Si / No Yes / No	Si/Yes

indicatori di qualità . **quality indicator**

PASSEGGERI IN PARTENZA

Unità di misura: tempo di attesa per ricevere l'assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto una volta notificata la propria presenza

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **prenotati**

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 min;
90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 min;
80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 30 min;

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **non prenotati**

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 min

PASSEGGERI IN ARRIVO

Unità di misura: tempo di attesa per ricevere l'assistenza nel punto/gate aeromobile rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **prenotati**

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 5 min;
90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 min;
80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 min;

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **non prenotati**

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 min

DEPARTING PASSENGERS

Unit of measure: waiting time to receive assistance from one of the designated airport once notified the presence of efficiency services for departing passengers

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **prenotati**

80% of booked passengers should not wait more than 10 min;
90% of passengers should not wait more than 20 min;
80% of passengers should not wait more than 30 min;

Efficiency of services for departing passengers have **not been reserved**

80% of passengers should not wait more than 25 min

ARRIVING PASSENGERS

Unit of measure: waiting time to receive assistance at the point / gate last passenger aircraft over the landing

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **prenotati**

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 5 min;
90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 min;
80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 min;

Efficienza dei servizi di assistenza per passeggeri in partenza **non prenotati**

80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 min

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. L'ufficio biglietteria svolge anche funzioni di info point, lost and found, pagamento ticket parcheggio e servizi equivalenti. Al fine di fornire sempre più ampi e migliori servizi Airgest ha affidato a società esperta nel settore il rifacimento del sito che oggi presenta un layout snello e moderno e un'ampia varietà di informazioni.



INFORMATION SERVICES TO THE PUBLIC

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. The ticket office carries out also activities such as "lost & found", tickets parking, payments and other services; In order to provide wider and better services Airgest entrusted expert companies in the restoration of the site which now features a streamlined and modern layout and a wide variety of information.

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR

Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni
Perception of the overall information system

Presenza di numero verde / sito internet
Presence of toll free number / website

UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT

% Passeggeri soddisfatti
% Satisfied passengers

Si / No
Yes / No

OBIETTIVI TARGET 2012

90%

Si/Yes

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 94% di passeggeri soddisfatti raggiunti nel 2011 ne da conferma.

RELATIONAL AND BEHAVIORAL

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.



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.

SERVICES COUNTER AND GATE

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.

28

indicatori di qualità . **quality indicator**

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Percezione sulla cortesia del personale <i>Perception of staff courtesy</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%
Percezione sulla professionalità del personale <i>Perception of staff professionalism</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%

29

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	OBIETTIVI TARGET 2012
Attesa in coda al check-in <i>Queuing time at the check-in</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	10'
Percezione coda al check-in <i>Perception of queuing time at the check-in</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%
Disponibilità di personale dedicato su richiesta <i>Dedicated personnel availability</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	3,5'
Disponibilità di spazi dedicati <i>Dedicated areas availability</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied passengers</i>	95%
Attesa al radiogeno <i>Quicking time x-ray</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	6'
Attesa coda passaporto <i>Quick time check passport</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time waiting in 90% cases</i>	3'

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.

MODAL INTEGRATION AND SURFACE TRANSPORT 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.



indicatori di qualità . **quality indicator**

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR

Percezione, disponibilità, puntualità e prezzo collegamenti bus/treno/taxi
Perception availability, punctuality and transport tariffs, bus/train/taxi

Percezione disponibilità ed efficacia segnaletica di accesso chiara e comprensibile
Perception availability and effectiveness and clear signs of access

UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT

% Passeggeri soddisfatti
% Satisfied passengers

% Passeggeri soddisfatti
% Satisfied passengers

OBIETTIVI TARGET 2012

90%

95%



PER IL COMFORT E LA SICUREZZA 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.

nete, 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.

consigli per il viaggio . tips for flight

Bagaglio a Mano

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

Smarrimenti

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

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 soecial 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.
- 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.
- 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.

Forbidden. It is forbidden to carry:

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

Lost Property

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

Damages

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

numeri utili . **useful number**



ENTI IN AEROPORTO . OFFICES NUMBERS

● AIRGEST SpA - Uffici / Offices	+39 0923 842502
● 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

COMPAGNIE AEREE . AIRLINES

● ALITALIA	892010
● AIRONE	800 650 055 - 062222 - 199 207 080
● RYANAIR	899 678 910
● MERIDIANA	892 928



AUTONOLEGGI . RENT A CAR

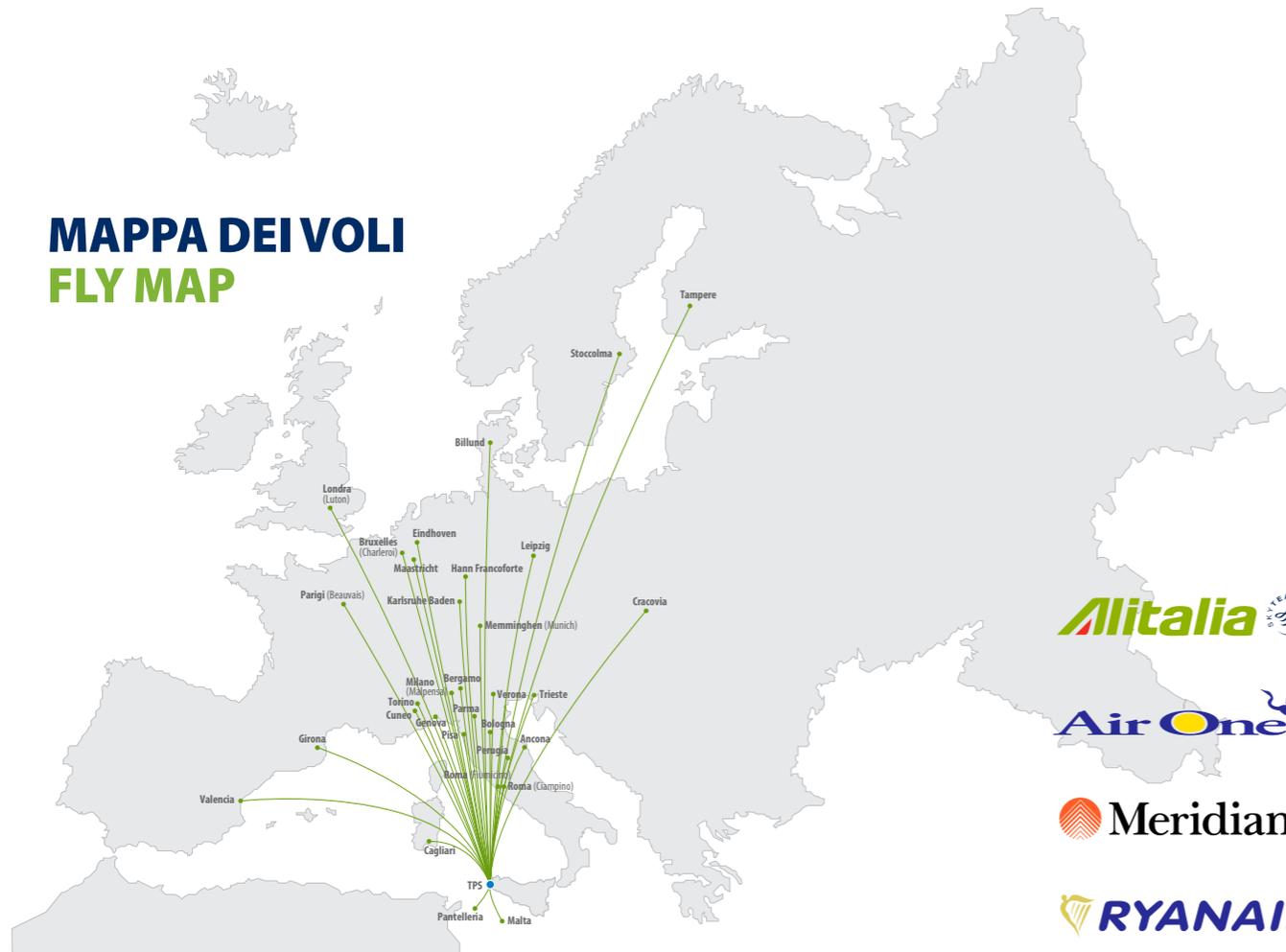
● Avis	+39 0923 842290
● Hertz	+39 0923 842665
● Europcar	+39 0923 842828
● Sixt	+39 0923 030554
● Maggiore	+39 0923 841990
● Nolomania	+39 0923 842895

AUTOSERVIZI . BUS SERVICES

● AST	+39 800 323
● AUTOSTRADALE	+39 0233 910794
● LUMIA	+39 0922 20414 - +39 0923 401494
● SALEMI	+39 0923 981120
● TERRAVISION	+39 346 7202793



MAPPA DEI VOLI FLY MAP



Alitalia EUROTEAM

Air One

Meridiana

RYANAIR

carta dei servizi2011. **service charter**2011



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