

Aeroporto di Trapani - Birgi

Carta dei servizi 2023 - Service charter 2023





Sommario Summary

1. Presentazione 1. Presentation	Pag. 4 Pag. 5
2. Il traffico dell'aeroporto 2. Airport traffic	Pag. 6 Pag. 7
3. Il gestore aeroportuale 3. The airport management company	Pag. 8 Pag. 9
4. Attenzione all'ambiente 4. Care for the environment	Pag. 10 Pag. 11
5. La carta dei servizi 2023 5. The service charter 2023	Pag. 12 Pag. 13
6. Passeggeri a ridotta mobilità 6. Passengers with reduced mobility	Pag. 26 Pag. 27
Guida ai servizi Service guide	Pag. 33 Pag. 33





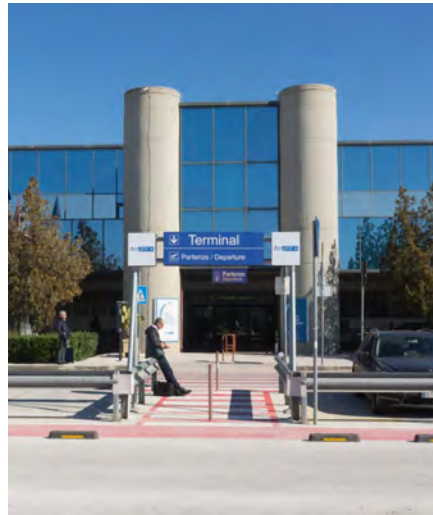
1. Presentazione

Gentile Cliente, benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi. La Carta dei Servizi ormai da anni rappresenta l'impegno di Airgest nei confronti dei propri utenti per i servizi offerti in Aeroporto, attraverso periodiche rilevazioni qualitative e quantitative volte a verificare gli standard proposti e quelli effettivamente raggiunti, in un'ottica di miglioramento continuo. Lasciatoci ormai quasi del tutto alle spalle la pandemia da COVID 19 che aveva travolto pesantemente tutto il settore dei trasporti, si è ritornati pian piano nel 2022 alle normali attività volative e alla piena operatività del nostro scalo. Cosicché da quest'anno il presente documento riprenderà l'ordinaria tripartizione prevista dalla circolare ENAC:

1. La prima sezione 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 e i target previsti per la nuova annualità 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 continuerà ad essere, come sempre, la Guida ai Servizi che riporta utili informazioni all'utente sui servizi presenti

in aeroporto, gli indirizzi e i numeri di telefono degli Enti Aeroportuali, delle Compagnie aeree e degli altri servizi necessari al passeggero, presenti nello scalo.



1. Presentation

Dear Customer, welcome to Vincenzo Florio Airport in Trapani Birgi. For years now, the Service Charter has represented Airgest's commitment to its users for the airport services, through periodic qualitative and quantitative surveys aimed at verifying the standards proposed and those actually achieved, with a view to continuous improvement. With the COVID 19 pandemic that heavily overwhelmed the entire transportation sector almost completely behind us, in 2022 our airport slowly returned to its normal flying activities, and full operative. Thus, starting from this year, this document will resume the ordinary tripartite division envisaged by the ENAC circular:

1. The first section describes the corporate structure, the provided services, as well as a part focused on the environmental care policy;
2. The second section contains the quality indicators and the results obtained, and the envisaged targets for the new year, with a specific chapter dedicated to mobility impaired people (PRM);
3. The third section is dedicated to complaint procedures.

An integral part of this Service Charter will to be, as always, the Service Guide, which contains useful information for the user about the services available at

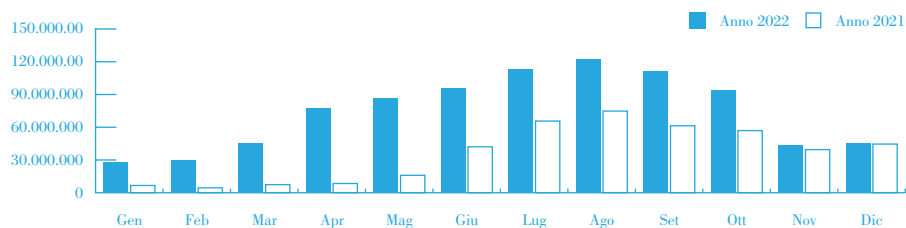
the airport, the addresses and telephone numbers of the Airport Authorities, the Airlines and other necessary services for passenger, available in the airport.



2. Il traffico dell'aeroporto

Superati i due difficili anni di pandemia, il traffico passeggeri sullo scalo trapanese è lentamente ripreso e, anche se gli eventi bellici in territorio ucraino e le relative refluenze in termini di crisi energetica hanno minato il percorso di rilancio del traffico, lo scalo di Trapani ha osservato un'imponente crescita grazie all'incremento delle tratte del vettore Ryanair. Nel 2022, infatti, i passeggeri transitati sono stati **891.670** e i movimenti **8.918**, registrando così un +108% di passeggeri rispetto al 2021. Dal 2017 Trapani non aveva un parterre di rotte così vasto: **16 le destinazioni internazionali**, 15 operate in summer dal vettore Ryanair (Charleroi, Bordeaux, Tolosa, Billund, Bratislava, Dusseldorf, Baden-Baden, Francoforte, Malta, Manchester, Stansted, Riga, Siviglia, Modlin, Katowice ed Amsterdam operata dal compagnia aerea Corendon, e **15 le destinazioni nazionali** (Bergamo, Bologna, Pescara, Pisa, Roma, Torino, Venezia, Ancona, Brindisi, Napoli, Parma, Perugia, Trieste, Forlì e Pantelleria) e se, nei primi mesi dell'anno il flusso di passeggeri era ancora debole, dal mese di aprile il cambio di passo è stato notevole raggiungendo nei mesi estivi dei veri e propri picchi.

La tabella a seguire riporta i risultati di traffico registrati sullo scalo di Trapani nel periodo Gennaio - Dicembre 2022 ed il relativo confronto con quanto conseguito nell'annualità precedente, sebbene frutto quest'ultimo, degli effetti della pandemia.

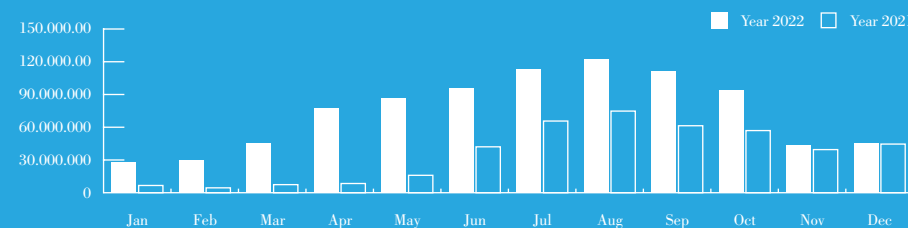


Passeggeri	2022	2021
Naz.li	637.212	366.923
Int.li	252.980	56.894
di cui C. Europea	219.167	56.885
Transito diretto	529	3.582
Totale Commerciali	890.721	427.541
A.G.	949	
Totale	891.670	427.893

2. Airport traffic

After overcoming the two difficult years of the pandemic, passenger traffic at the Trapani airport has slowly recovered and, despite the war events in Ukraine and the related repercussions in terms of the energy crisis have undermined the process of relaunching its traffic, the Trapani airport has observed an impressive growth thanks to the increasing routes of the Ryanair airline. In 2022, in fact, there were **891.670** transited passengers and **8.918** flights, registering a +108% of passengers compared to 2021. Trapani did not have such a large number of routes since 2017: **16 international destinations**, 15 operated by Ryanair in summer (Charleroi, Bordeaux, Toulouse, Billund, Bratislava, Dusseldorf, Baden-Baden, Frankfurt, Malta, Manchester, Stansted, Riga, Seville, Modlin, Katowice) and Amsterdam operated by Corendon airline, and **15 national destinations** (Bergamo, Bologna, Pescara, Pisa, Rome, Turin, Venice, Ancona, Brindisi, Naples, Parma, Perugia, Trieste, Forlì and Pantelleria). And although in the first months of the year the flow of passengers was still low, from April the change of pace was significant, reaching actual peaks in the summer months.

The table below shows the traffic results recorded at the Trapani airport from January to December 2022, and the comparison with what was achieved in the previous year, although the latter is the result of the effects of the pandemic.



Passengers	2022	2021
Nat.ls	637.212	366.923
Int.al	252.980	56.894
of which C. Europe	219.167	56.885
Direct transit	529	3.582
Totale Commercial	890.721	427.541
A.G.	949	352
Total	891.670	427.893

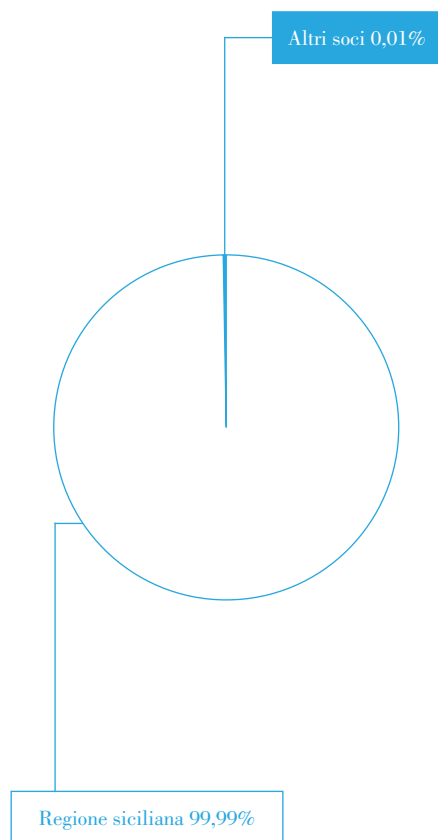
3. Il gestore aeroportuale

Airgest SpA, la Società di gestione dell'Aeroporto civile V. Florio di Trapani dal 1992 è una società di capitali costituita per il 99,99% dal socio pubblico Regione Siciliana e per lo 0,01% da altri soci. In qualità di gestore aeroportuale come disciplinato dall'art. 705 c. nav., Airgest garantisce:

- la progettazione, realizzazione, sviluppo, manutenzione e uso delle infrastrutture, degli impianti e delle aree aeroportuali (escluse quelle di competenza militare);
- la gestione e lo sviluppo delle attività aeroportuali nel suo complesso;
- la gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- il controllo e coordinamento delle attività dei vari operatori presenti in aeroporto;

Tutto questo avviene sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC la quale ha riconosciuto ad Airgest la Certificazione d'Aeroporto e la Certificazione d'Handling per l'erogazione del servizio passeggeri, bagagli, aeromobili e merci nonché dal 2013 la gestione totale dello scalo per la durata di trent'anni. AIRGEST ha ottenuto nel 2022 il rinnovo della certificazione di qualità conseguita per la prima volta nel 2016 e poi convertita secondo lo standard ISO 9001:2015 per la "Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di assistenza a terra per gli aereo-

mobili, i passeggeri e i bagagli. Gestione e monitoraggio della safety aeroportuale. Progettazione e gestione delle infrastrutture". Nel 2018, inoltre, in ottemperanza al Reg UE 2016/679 sulla privacy ha adottato tutti gli strumenti e procedure idonee a garantire la protezione dei dati dei propri clienti e proseguito anche nel 2022 con ulteriori aggiornamenti e miglioramenti del sistema al fine del mantenimento della piena compliance alla vigente normativa.



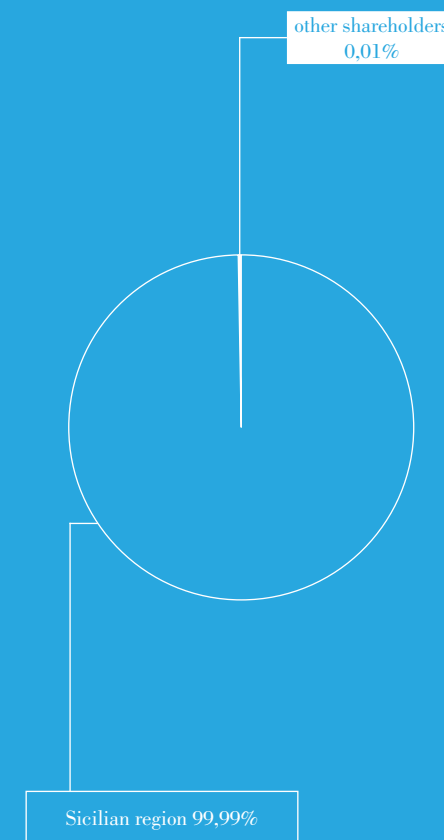
3. The airport management company

Airgest SpA, the civil airport management company V. Florio of Trapani from 1992, is a company of capital constituted to 99.99% by a public shareholder, Sicilian region, and 0.01% by other shareholders. As airport management company, according to art. 705 c. nav., Airgest carries out the following activities:

- design, construction, development, maintenance and use of infrastructure, facilities and airport areas;
- management and development of airport activities in general;
- management of the security screening of passengers, baggage and cargo;
- control and coordination of the activities of the various operators present at the airport;

All this takes place under the control and supervision of ENAC which has recognized to Airgest the Airport Certification and the Handling Certification for the provision of services for passengers, baggage, aircrafts and cargo as well as, since 2013, the total management of the airport for a thirty years period. Airgest achieved in 2022 the renewal of the Quality certification obtained for the first time in 2016 and then converted according to the ISO 9001: 2015 standard for the "Design, delivery and monitoring of land assistance services for aircraft, passengers and

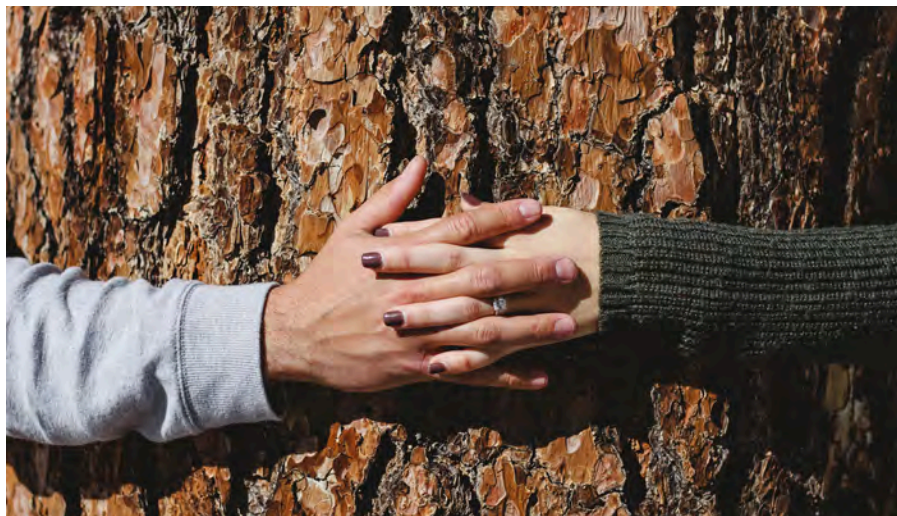
baggage. Management and monitoring of airport safety. Infrastructure design and management". Furthermore, in 2018, in compliance with EU Reg. 2016/679 on privacy, it adopted all the tools and procedures suitable to guarantee the protection of its customers' data, and continued in 2022 with further system updates and improvements in order to maintain full compliance with current legislation.





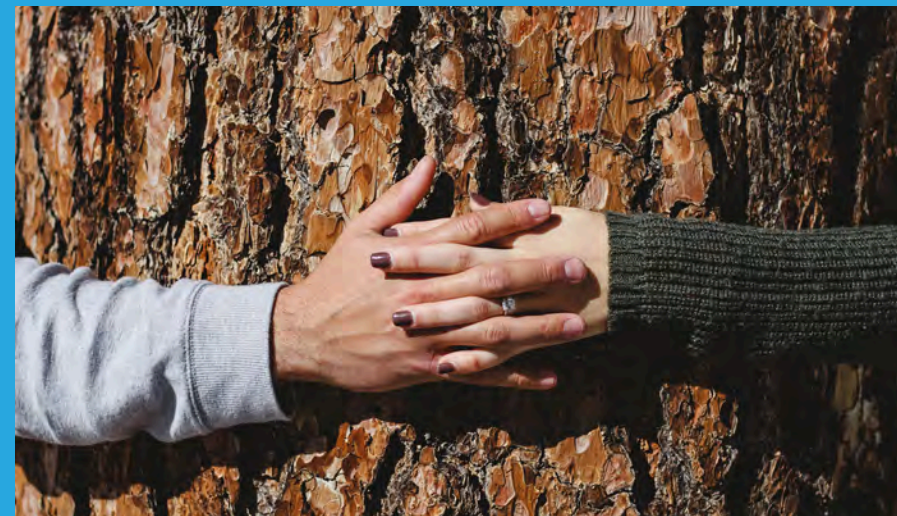
4. Attenzione all'ambiente

Tra le priorità aziendali di Airgest continua ad esservi il perseguimento di una politica di sviluppo sostenibile attraverso l'adozione di misure di tutela dell'ambiente circostante. Per questo opera adottando soluzioni progettuali, impiantistiche e gestionali tali da garantire non solo il rispetto delle norme vigenti ma, anche, cercando di eliminare o minimizzare i rischi per l'ambiente, diffondendone la cultura tra i lavoratori e gli operatori presenti nello scalo. Nel 2022 è stata, fra tutti, maggiormente rafforzata la politica della riduzione dell'uso della carta eliminando, ove possibile, la stampa dei documenti e la condivisione di soli file. L'impegno di Airgest al miglioramento continuo delle prestazioni ecologiche delle infrastrutture concesse è confermato dai numerosi interventi svolti nel corso degli anni passati e proseguiti anche nel 2022, nel corso del quale si sono avviate le fasi progettuali di numerose attività che troveranno la loro realizzazione a partire dal 2023, in particolare: l'efficientamento energetico a tutela dell'ambiente che prenderanno il via nei prossimi mesi e che prevedono la riqualificazione dell'impianto di climatizzazione e di trattamento dell'aria del Terminal; la riqualificazione dell' Impianto illuminotecnico all'interno ed all'esterno degli edifici Terminal e di altri edifici presenti nel sedime con la sostituzione delle lampade esistenti e l'installazione di lampade a tecnologia LED; l'installazione di un sistema intelligente di gestione e regolazione del flusso luminoso dei corpi illuminanti a servizio del Terminal e l'installazione di un impianto fotovoltaico integrato per autoconsumo e l'installazione di infrastrutture di ricarica per la mobilità sostenibile che permetterà agli autoveicoli BEV di poter ricaricare le batterie elettriche.



4. Care for the environment

One of the priorities of Airgest is the pursuing of sustainable development policies, through the adoption of measures to protect the environment. To achieve that goal, Airgest commits towards its workers and stakeholders, in spreading a culture of respect for the environment and searching for solutions and innovations that lead to continuous improvement in compliance with current regulations, eliminating or minimizing any environmental risk. In 2022, among all, the policy of reducing the use of paper was further strengthened by avoiding, where possible, printing the documents, sharing the files instead. Airgest's commitment to the continuous improvement of the ecological performance of the infrastructures is confirmed by the numerous interventions carried out over the past years and during 2022, when were launched the planning phases of numerous activities that will be carry out starting from 2023, in particular the energy efficiency measures to protect the environment, which will start in the coming months and will include the redevelopment of the air conditioning and air treatment system of the Terminal; the redevelopment of the lighting system with the replacement of existing lamps and the installation of LED technology lamps which will concern the areas inside and outside the Terminal buildings and other buildings; the installation of an intelligent system for managing and regulating the luminous flux of the lighting bodies at the service of the Terminal; the installation of an integrated photovoltaic system for self-consumption and the installation of charging infrastructures for sustainable mobility that will allow BEV vehicles to recharge their electric batteries.





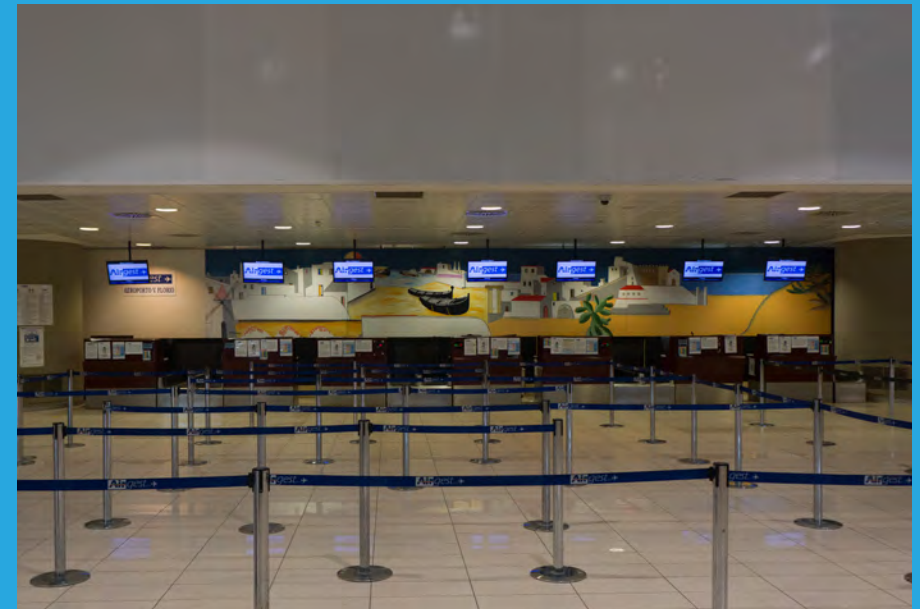
5. La carta dei servizi 2023

Il 2022 ha rappresentato l'anno della ripresa del traffico sullo scalo trapanese e il ritorno alla quasi normalità. Anche nelle due precedenti annualità lo scalo trapanese, in piena pandemia, aveva continuato ad effettuare regolarmente le rilevazioni e i monitoraggi allo scopo di tenere sotto controllo la qualità dei propri servizi, pur nella consapevolezza che alcuni valori non sarebbero rientrati, a causa degli effetti legati alla pandemia, nei target degli anni precedenti e non avrebbero rappresentato la realtà ordinaria dello scalo. Oggi, dalle rilevazioni effettuate nel mese di luglio e di novembre 2022 sono emersi dei risultati pienamente soddisfacenti che hanno confermato la bontà dell'operato di Airgest Tali rilevazioni sono state effettuate da Airgest tramite il ricorso ad una società esterna, certificata secondo lo standard di qualità ISO e specializzata per l'attività di indagini di customer satisfaction e monitoraggio della Carta dei servizi. I fattori e gli indicatori di qualità sono stati misurati con la collaborazione dei Clienti dell'aeroporto attraverso appositi rilievi e sondaggi, e numerosi sono stati gli indicatori che hanno rilevato livelli di soddisfazione superiore al 90% portando anche un miglioramento generalizzato che determina, al livello complessivo una soddisfazione pari al 95,5% in merito all'esperienza vissuta in aeroporto. I fattori di soddisfazione che, invece, non raggiungono il 90% sono quelli ormai conosciuti da anni quali la percezione sulla connettività wi-fi, la disponibilità/qualità/ prezzi di negozi ed edicole e l'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.



5. The services charter 2023

2022 represented the year of the recovery of traffic at the Trapani airport and the return to almost normality. Even in the previous two years, the Trapani airport, in the midst of the pandemic, had continued to carry out regular surveys and monitoring in order to keep the quality of its services under control, albeit in the knowledge that some values would not return, due to the effects associated with the pandemic, in the targets of previous years and would not have represented the ordinary reality of the airport. Today, from the surveys carried out in July and November 2022, fully satisfactory results have emerged which confirmed the goodness of Airgest's work. These surveys were carried out by Airgest through the use of an external company, certified according to the quality standard ISO and specialized in customer satisfaction surveys and monitoring of the Service Charter. The quality factors and indicators were measured with the collaboration of the airport's Customers through specific surveys and surveys, and there were numerous indicators that revealed levels of satisfaction exceeding 90%, also leading to a generalized improvement which determines, at overall satisfaction equal to 95.5% with regard to the experience lived at the airport. The satisfaction factors which, on the other hand, do not reach 90% are those that have been known for years such as the perception of wi-fi connectivity, the availability/quality/prices of shops and newsagents and the adequacy of city/airport connections.





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.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% Passeggeri soddisfatti	95,8%	96%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% Passeggeri soddisfatti	96,7%	97%

Regolarità del servizio

Airgest ritiene che un servizio per essere soddisfacente deve essere prestato con puntualità e precisione. Per questo è costantemente impegnata a garantire ottimali tempi di erogazione dei propri servizi. I risultati raggiunti, confermano la fiducia del passeggero nei confronti dello scalo trapanese.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali/tot voli in partenza	90%	91%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/1000 pax in partenza	0,001%	0,001%
Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casis	00.18'26"	00.17'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del ultimo bagaglio nel 90% dei casi	00.20'50"	00.20'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	00.03'12"	00.03'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% Passeggeri soddisfatti	96,8%	97%



Travel safety

Airgest objective is to ensure, through highly specialized personnel, the highest level of safety for passengers, operators and visitors.

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Bag's control service and satisfaction's level	% Satisfied passangers	95,8%	96%
Security's perception of personal and property at the airport	% Satisfied passangers	96,7%	97%

Service Quality

Airgest believes that a satisfactory service must be provided with punctuality and precision. This is the reason why there is a constant effort to guarantee optimal delivery times for its services. The achieved results confirm the passenger's trust in the Trapani airport.

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Overall on times	% on time flights/total n. of flights departing	90%	91%
Total mishandled baggage departing (not delivered to the destination airport baggage carousel) of the airport's competence	n. unchecked baggage at the destination airport/1000 departing passengers	0,001%	0,001%
Waiting time before first baggage delivery	First piece in 90% of cases	00.18'26"	00.17'00"
Waiting time before last baggage delivery	Last piece in 90% of cases	00.20'50"	00.20'00"
Waiting time on board for disembarkation of the first passenger	Waiting time in 90% cases	00.03'12"	00.03'00"
Overall perception of the service's regularity	% Satisfied passangers	96,8%	97%



Pulizia e condizioni igieniche

Tra i principali servizi, l'aeroporto garantisce anche la pulizia e il decoro degli spazi a disposizione dei passeggeri e i servizi igienici, attraverso l'affidamento del servizio a ditta esterna di settore ed al monitoraggio costante durante tutto l'arco della giornata. Nel corso degli ultimi 2 anni sono stati completamente rinnovati i corpi bagno del piano terra e si sta continuando con il rinnovo di quelli al piano superiore.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% Passeggeri soddisfatti	92%	95%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione	% Passeggeri soddisfatti	97,8%	98%

Comfort nella permanenza in aeroporto

Al fine di migliorare sempre più il comfort dei passeggeri, sono previsti per il 2023 migliorie all'impianto di climatizzazione con l'installazione di nuove e più efficienti pompe di produzione del caldo e del freddo ad integrazione di quelle già esistenti e dotate di un sistema di regolazione, controllo e contabilizzazione del calore.



Airport cleanliness

Among the main services there is the cleanliness and decor of the spaces available to passengers and of the toilets. A specialized external company has been entrusted with the service of cleaning. The cleaning level is constantly monitored throughout the day. Over the last 2 years the bathrooms on the ground floor have been completely renovated, and we are carrying on the renovation of those on the upper floor.

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets	% Satisfied passangers	92%	95%
Perception of level of cleanliness of airport	% Satisfied passangers	97,8%	98%

Airport comfort

In order to further improve our passengers' comfort, in 2023 we plan to improve to the air conditioning system with the installation of new and more efficient heat and cold production pumps supplementing the existing ones, and equipped with a regulation, control and accounting of heat system.





Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% Passeggeri soddisfatti	94,7%	95%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, etc)	% Passeggeri soddisfatti	98,7%	99%
Percezione sugli impianti di climatizzazione	% Passeggeri soddisfatti	96,5%	97%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% Passeggeri soddisfatti	97,7%	98%

Servizi aggiuntivi

Al fine di garantire ai propri passeggeri maggiori servizi all'interno dell'aerostazione, al pian terreno è presente un'area dedicata alla ristorazione; nella zona partenze, oltre alla presenza di un distributore che offre un vasto assortimento di bibite e snack, sono presenti ulteriori attività commerciali come una piccola libreria, un'area dedicata alla vendita delle tipiche ceramiche siciliane e un ampio negozio di prodotti locali. E' attivo il servizio Wi-fi interamente gestito da Airgest e all'interno del terminal sono messe a disposizione dei passeggeri apposite colonnine per la ricarica di cellulari e laptop.



Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception of trolley's availability	% Satisfied passangers	94,7%	95%
Perception of the efficiency of passengers transfer facilities	% Satisfied passangers	98,7%	99%
Perception of air conditioning efficiency	% Satisfied passangers	96,5%	97%
Level perception of the overall comfort	% Satisfied passangers	97,7%	98%

Additional services

In order to guarantee the passengers better services inside the terminal, on the ground floor there is an area dedicated to catering; in the departures area, in addition to the vending machine offering a vast assortment of drinks and snacks, there are further commercial activities such as a small bookshop, an area dedicated to the sale of typical Sicilian ceramics and a large shop selling local products. The Wi-Fi service entirely managed by Airgest is active, and in the terminal there are special charging stations so the passengers can charge their mobile phones and laptops.





Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% Passeggeri soddisfatti	87,9%	88%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% Passeggeri soddisfatti	93,6%	97,9%
Compatibilità orari apertura bar con orario effettivo voli	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura nelle rispettive aree	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% Passeggeri soddisfatti	NA	NA
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% Passeggeri soddisfatti	NA	NA
Percezione sulla disponibilità /qualità/prezzi di negozi ed edicole	% Passeggeri soddisfatti	86,7%	87%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti	% Passeggeri soddisfatti	91,7%	92%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% Passeggeri soddisfatti	95,6%	96%

Informazione alla clientela

Poiché Airgest ritiene che il proprio sito internet sia la prima modalità di contatto con i propri clienti, dispone di un sito in linea con quelli degli scali più all'avanguardia, costantemente tenuto sotto controllo e aggiornato da personale specializzato a ciò preposto.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% Passeggeri soddisfatti	93,1%	94%



Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% Satisfied passangers	87,9	88%
Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% Satisfied passangers	93,6%	97,9%
Compatibility of airport and bars opening times	% Passenger flights arriving/ departing compatible with the opening hours in their respective areas	100%	100%
Perceived adequacy of smoking rooms, where present	% Satisfied passangers	NA	NA
Perception on the availability of providers of free drinking water, if present	% Satisfied passangers	NA	NA
Perception of availability/quality/ prices of shops/new stands	% Satisfied passangers	86,7%	87%
Perception of availability, quality, prices of bar and restaurant	% Satisfied passangers	91,7%	92%
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% Satisfied passangers	95,6%	96%

Information services

Airgest believes that a satisfactory service must be provided with punctuality and precision. This is the reason why there is a constant effort to guarantee optimal delivery times for its services. The achieved results confirm the passenger's trust in the Trapani airport.

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Easy to browse and updated website	% Satisfied passangers	93,1%	94%



Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% Passeggeri soddisfatti	97,7%	98%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% Passeggeri soddisfatti	98%	98%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% Passeggeri soddisfatti	98,3%	98,5%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc)	% Passeggeri soddisfatti	99,3%	99,5%

Servizi di sportello e varco

Tra i servizi che Airgest desidera costantemente migliorare vi è anche quello di garantire ai propri passeggeri la puntualità, riducendo al minimo i tempi di attesa pur rispettando le procedure di sicurezza e di controllo che devono essere adottate per legge.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sul servizio di biglietteria	% Passeggeri soddisfatti	99,1%	99,5%
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	00.07'28"	00.07'25"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% Passeggeri soddisfatti	98,8%	99%



Perception on efficiency of operating information points	% Satisfied passangers	97,7%	98%
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% Satisfied passangers	98%	98%
Perception on professionalism of staff (infopoints and security check-points)	% Satisfied passangers	98,3%	98,5%
Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% Satisfied passangers	99,3%	99,5%

Counter and control services

Airgest constantly wants to improve its services and also wants to ensure the passengers punctuality, by reducing waiting times to a minimum while respecting the safety and control procedures that must be adopted by law.

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception on ticket counter service	% Satisfied passangers	99,1%	99,5%
Queuing time at the check-in	Time waiting in 90% cases	00.07'28"	00.07'25"
Perception of queuing time at the check-in	% Satisfied passangers	98,8%	99%



Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei cas	00.09'17"	00.09'17"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei cas	-	-

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. Entrambi gli indicatori hanno registrato un notevole incremento raggiungendo percentuali di soddisfazione positive.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% Passeggeri soddisfatti	95,5%	95,5%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% Passeggeri soddisfatti	82,5%	83,5%

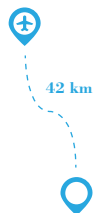
Trapani



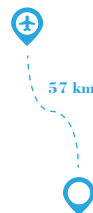
Marsala



Mazara del Vallo



Castellammare del Golfo



X-ray control queuing time	Time waiting in 90% cases	00.09'17"	00.09'17"
Perception on queuing time of passport	Time waiting in 90% cases	-	-

Modal integration and surface transport City/Airport

Airport passengers can reach the major cities in western Sicily through public and private transport services that coincide with the scheduled flights. Both indicators recorded a significant increase, reaching positive percentages of satisfaction.

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% Satisfied passangers	95,5%	95,5%
Perception on the suitability of city/airport connections	% Satisfied passangers	82,5%	83,5%

Trapani



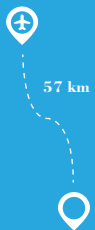
Marsala



Mazara del vallo



Castellammare del Golfo





6. Passeggeri a ridotta mobilità

Airgest conduce ogni anno delle rilevazioni specifiche per monitorare la soddisfazione dei passeggeri a ridotta mobilità. L'analisi dei dati ha sempre mostrato nel tempo un altissimo livello di soddisfazione dell'utenza per l'efficienza e la puntualità del servizio che sono stati confermati anche in quest'ultimo anno. Ad integrazione delle dotazioni già esistenti, ad inizio 2022 sono state acquistate due nuove sedie a rotelle con pedana rialzabile per le gambe.



Sicurezza per la persona

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	97,6%	100%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	100%



6. Passengers with reduced mobility

Every year Airgest conducts specific surveys to check the satisfaction level of passengers with reduced mobility. The data analysis has always shown a very high level of customer satisfaction for the efficiency and punctuality of the service. This has been confirmed in this last year too. To supplement the existing equipment, at the beginning of 2022, two new wheelchairs with a raised platform for legs were purchased.



Safety

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception on state and efficiency of supplied equipment	% of satisfied PRM	97,6%	100%
Perception on personnel training level	% of satisfied PRM	100%	100%



Informazioni in aeroporto

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	75%	75%
Completezza: n. delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti disponibili in formato accessibile rapportate al n. totale	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	90%	90%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna	% PRM soddisfatti	100%	100%

Comunicazione con i passeggeri

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0%

Comfort in aeroporto

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM	% PRM soddisfatti	100%	100%



Information at the airport

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility - impaired passengers in relation with the total of the essential information	% of essential accessible information on the total of the essential information	75%	75%
Completeness: number of directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number	% of information and directions about the services in accessible form in relation to the total of the essential information and directions	90%	90%
Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage	% of satisfied PRM	100%	100%

Communication with passengers

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Number of replies supplied within the set times against the number of requests for information received	% of supplied replies in the set times on the total of requests	100%	100%
Number of complaints received in relation to the total PRM traffic	% of received complaints on the total of PRM	0%	0%

Airport comfort

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception on efficiency of PRM assistance	% of satisfied PRM	100%	100%



Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali (parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici etc...)	% PRM soddisfatti	97,6%	100%
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	100%	100%

Aspetti relazionali e comportamentali

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	100%

Efficienza dei servizi di assistenza

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	00.06'11"	00.06'11"
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, senza pre-notifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	00.05'53"	00.05'53"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato in caso di pre-notifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	00.06'49"	00.06'49"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato senza pre-notifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	00.06'53"	00.06'53"



Perception on efficiency of PRM assistance	% of satisfied PRM	97,6%	100%
Perception on availability and accessibility of airport infrastructures (car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc...)	% of satisfied PRM	100%	100%

Relational and behavioral aspects

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% of satisfied PRM	100%	100%
Perception of the professionalism of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% of satisfied PRM	100%	100%

Efficiency of assistance services

Quality indicator	Misuring unit	Result 2022	Target 2023
Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases detected	00.06'11"	00.06'11"
Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport without pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases detected	00.05'53"	00.05'53"
Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing in case of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases detected	00.06'49"	00.06'49"
Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing without of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases detected	00.06'53"	00.06'53"



Guida ai servizi - Service guide



Contenuti Contents

1. Come raggiungere l'aeroporto 1. How to reach the airport	Pag. 34 Pag. 35
2. Dove parcheggiare 2. Where to park	Pag. 38 Pag. 37
3. Accesso alla viabilità 3. Access to land side roads	Pag. 40 Pag. 41
4. Servizi per passeggeri a ridotta mobilità 4. Service for passengers who need special assistance	Pag. 42 Pag. 43
5. Consigli per il viaggio 5. Tips for your flight	Pag. 44 Pag. 45
6. Numeri utili 6. Useful numbers	Pag. 48 Pag. 49
7. La comunicazione con l'utente 7. Communication with customers	Pag. 50 Pag. 51



1. Come raggiungere l'aeroporto

In auto

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

Rete autostradale: Attraverso l'autostrada A29 è possibile raggiungere l'aeroporto V. Florio dalla città di Palermo (distanza ca. 90 km), da Catania attraverso la A19 e la A29 (distanza ca. 350 km) o da Agrigento attraverso la superstrada e la A29 (distanza ca. 168 km).



In taxi

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

In treno

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



1. How to reach the airport

By car

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

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



By taxi

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

By train

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



Autonoleggi

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

Compagnia	Telefono	Sito web
	+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 0923.038430	www.sixt.it
	+39 0923.842895	www.essepirent.com

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 vice versa.

Collegamenti	Compagnia	Telefono	Sito web
da/per Palermo /Aeroporto Birgi/Marsala	Autoservizi Salemi	+39 0923-981120	www.autoservizisalemi.it commerciale@autoservizisalemi.it
da/per Agrigento	Salvatore Lumia	+39 0922-20414	www.autolineelumia.it info@autolineelumia.it
da/per Trapani	A. S. T. - Azienda Siciliana Trasporti	+39 0923-21021	



Car rental

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

Company	Telephone number	web site
	+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 0923.038430	www.sixt.it
	+39 0923.842895	www.essepirent.com

Public and private transport

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

Connections	Company	Telephone	Web site
from /to Palermo /Aeroporto Birgi/Marsala	Autoservizi Salemi	+39 0923-981120	www.autoservizisalem
from /to Agrigento	Salvatore Lumia	+39 0922-20414	www.autolineelumia.it info@autolineelumia.it
from /to Trapani	A. S. T. - Azienda Siciliana Trasporti	+39 0923-21021	

2. Dove parcheggiare

Nel corso del 2022 è stato aggiornato interamente il sistema della viabilità interna con l'implementazione di un nuovo sistema di gestione del parcheggio. In ingresso e in uscita sono state installate nuove colonne a sbarre provviste di telecamere con tecnologia di lettura targhe e nuove casse automatiche che permettono ai fruitori di poter pagare con carta di credito e bancomat, anche in modalità "contact-less". La carreggiata di destra è riservata esclusivamente ai taxi, operatori aeroportuali ed autorizzati, mentre la carreggiata di sinistra è dedicata alle autovetture private, NCC (Noleggio con Conducente), Enti di Stato etc. E' presente, a poco più di un centinaio di metri dall'aerostazione, un'area esclusivamente dedicata alla movimentazione e stazionamento dei bus per carico/scarico passeggeri ed un sicuro percorso pedonale riservato, per il collegamento alla stazione bus e all'area Rent a car. Di fronte al terminal partenze e arrivi è dedicata un'area di sola fermata per la discesa dei passeggeri in partenza (Kiss&Fly) accompagnati con auto privata.

Tipi di sosta

Il parcheggio dell'aerostazione, facilmente raggiungibile attraverso un percorso pedonale, si presta alle varie esigenze di sosta:

- **Parcheggio P1 – Sosta lunga:** Quest'area di parcheggio, che dispone di 678 posti auto, è dedicata in via preferenziale agli autoveicoli che necessitano di sostare in aeroporto per lunghi periodi. Un'area riservata all'interno del parcheggio P1 fronte terminal è dedicata agli operatori con licenza NCC (Noleggio con Conducente).
- **Persone con disabilità:** 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 con disabilità. I posti, delineati in giallo, sono indicati in simboli internazionali ed immediatamente visibili.

2. Where to park

During 2022, the internal road system was entirely updated with the implementation of a new parking management system. New columns with bars and equipped with cameras with license plate reading technology have been installed at the entrance and the exit, as well as new automatic cash machines that allow users to pay by credit card and debit card, even in "contact-less" mode. The right-hand lane is exclusively reserved for taxis, airport operators and authorized operators, while the left-hand lane is dedicated to private cars, vehicles for hire, state institutions, etc. A reserved area inside the P1 car park in front of the terminal is dedicated to vehicles for hire. Just over a hundred meters from the terminal, there are an area exclusively dedicated to the buses for loading/unloading passengers, and a secure reserved pedestrian path leading to the bus station and the "Rent a car" area. In front of the departures and arrivals terminal there is a dedicated stop-only area where the departing passengers (Kiss&Fly) accompanied by private car can get off.

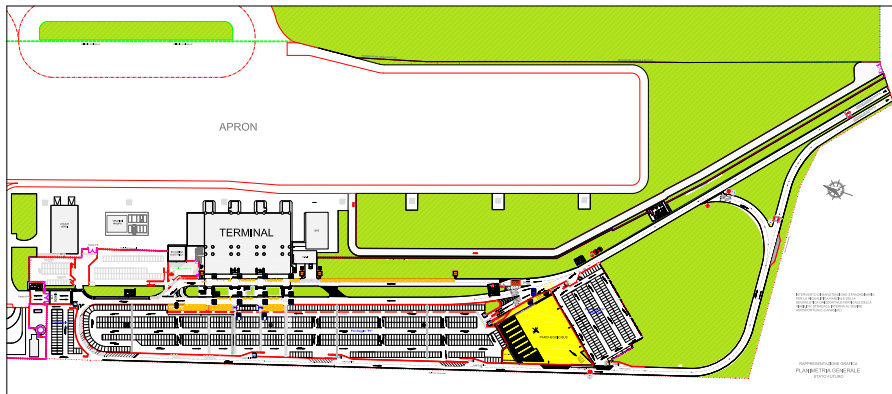
Types of stopover

The parking lot of the terminal, easily reachable through a pedestrian path, lends itself to the various needs of parking:

- **Parking P1 - Long stay:** This parking area, which has 678 parking spaces, is primarily dedicated to vehicles that need to stay at the airport for long periods. A reserved area inside the car park P1 in front of the terminal is dedicated to operators with a license NCC (No-lectern with driver).
- **People with reduced mobility:** Outside the car park at the entrance to the airport, 18 parking spaces were reserved for reduced mobility people free of charge. The places, outlined in yellow, are dedicated in international symbols and immediately visible.

3. Accesso alla viabilità

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso lo stesso deve essere conservato per essere utilizzato successivamente per lasciare l'area aeroportuale recandosi alle sbarre di uscita del sedime. **Con il corrispettivo di € 1,00, pagato per accedere al sedime, si ha diritto ad una comoda sosta di 1 ora (una), superata la quale si applica il vigente tariffario parking.**



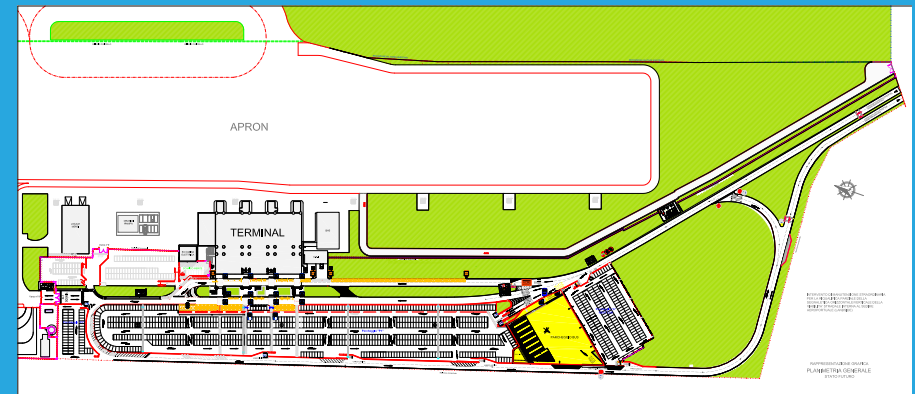
Modalità di pagamento

Nel corso del 2023 Airgest ha in previsione ulteriori migliorie e aggiornamenti per il sistema parcheggio e la viabilità al fine di garantire un servizio qualitativamente sempre più elevato ai propri clienti.

Come	Dove	Quando
<ul style="list-style-type: none"> - Bancomat - Carte di Credito - Contanti 	<p>Alle casse automatiche situate all'uscita della hall arrivi; Alla cassa presidiata presso gli uffici dei Servizi; Aeroportuali situati al piano terra-area partenze; Mediante App Trapani Airport Parking;</p>	Prima di ritirare la vettura
<ul style="list-style-type: none"> - Bancomat - Carte di credito 	<p>Alle colonnine di uscita della viabilità land side; Mediante App Trapani Airport Parking;</p>	Dopo il ritiro della vettura

3. Access to land side roads

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso lo stesso deve essere conservato per essere utilizzato successivamente per lasciare l'area aeroportuale recandosi alle sbarre di uscita del sedime. **Con il corrispettivo di € 1,00, pagato per accedere al sedime, si ha diritto ad una comoda sosta di 1 ora (una), superata la quale si applica il vigente tariffario parking.**



Modalità di pagamento

Nel corso del 2023 Airgest ha in previsione ulteriori migliorie e aggiornamenti per il sistema parcheggio e la viabilità al fine di garantire un servizio qualitativamente sempre più elevato ai propri clienti.

How	Where	When
<ul style="list-style-type: none"> - ATM - Credit cards - Cash 	<p>At the automatic cash machines located at the exit of the arrivals hall; At the manned cash desk at the Airport Services offices located on the ground floor - departures area; Trapani Airport Parking App;</p>	Before collecting the car
<ul style="list-style-type: none"> - ATM - Credit cards 	<p>At the exit columns of the land side road system; Trapani Airport Parking App;</p>	After collecting the car



4. I servizi aeroportuali

Informazioni turistiche e sui voli

- **InfoPoint:** il nostro servizio informazioni è svolto dall'ufficio Servizi aeroportuali sito al piano terra dell'aerostazione di fronte ai banchi check-in. È aperto tutti i giorni in coincidenza con l'operatività dei voli ed è contattabile al numero telefonico +39 0923 610111.
- **Sito Internet:** www.airgest.it
- **Area commerciale:** al fine di garantire ai passeggeri maggiori servizi e maggiori comfort, è presente all'interno dell'aerostazione al pian terreno un'area dedicata alla ristorazione; nella zona partenze sono presenti ulteriori attività commerciali come una libreria, una profumeria, un negozio di prodotti tipici ed un'ampia area dedicata alla ristorazione.
- **Servizio Sanitario Aeroportuale:** Al piano terra del Terminal, adiacente all'area destinata ai banchi check-in è attivo il presidio sanitario di Pronto Soccorso per la tempestiva assistenza medica ai passeggeri. All'interno dello stesso opera qualificato personale medico e infermieristico facente parte del Raggruppamento Temporaneo di Imprese tra Ontario S.r.l. e Naichè Servizi per l'Impresa S.r.l., specializzato negli interventi di primo soccorso.
- **Servizio Lost & Found:** in caso di smarrimento del bagaglio è necessario rivolgersi immediatamente all'ufficio Lost & Found presso l'area arrivi dell'aeroporto e presentare lo scontrino del bagaglio (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.
- **Servizi aggiuntivi (Wi-Fi):** lo scalo garantisce a tutti coloro che vi transitano la disponibilità della connessione internet. I passeggeri possono connettersi alla rete Wi-Fi tramite il proprio computer portatile, tablet o smartphone, per navigare e scaricare la posta, in linea con le soluzioni operative nei migliori aeroporti europei ed i più alti standard internazionali.



4. Airport services

Flight and tourist information

- **InfoPoint:** our information service is provided by the Airport Services Office on the ground floor, in front of the check-in desks. It is open daily from 5.00 to 23.00 and can be contacted at the telephone number +39 0923610111.
- **Web site:** www.airgest.it
- **Shopping area:** to ensure passengers more services and comforts, on the ground floor of the terminal there is a restaurant area. At the departure area there are other shops such as a bookshop, a perfumery, a shop of typical food and products and a large area dedicated to restaurants.
- **Airport Health Service:** on the terminal ground floor, next to the check-in area there is an Emergency Room to provide timely medical assistance to passengers. The service is provided by qualified medical and nursing staff working for the Temporary Grouping of companies formed among Ontario s.r.l. and Naichè Servizi per l'Impresa S.r.l., both specialized in first aid.
- **Lost & Found:** in case of loss of baggage, it is necessary to immediately contact the Lost&Found office in the arrivals area of the airport and present the baggage receipt (together with the ticket). The operator will start the procedures for finding the baggage and delivering it. In case the airline provides it, a basic kit will be provided. Subsequently, if a tracking service is provided by the airline, the passenger will be able to follow real-time updates of the steps.
- **Luggage storage:** the luggage storage is on the ground floor in the Departures area, at the Ticket Office. It is open every day.
- **Additional services (Wi-Fi):** the airport provides an internet connection to all the passengers. So they can connect their laptop, tablet or smartphone to the wi-fi network, to browse and download mail in accordance with the operational solutions of the best European airports and the highest international standards.



Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

Dal 26 luglio 2008 sull'Aeroporto di Trapani sono in vigore le procedure previste dal Regolamento Europeo (CE n. 1107/2006) riguardante l'assistenza ai Passeggeri a Mobilità Ridotta (PRM), regolamentate a livello nazionale con Circolare ENAC GEN 02B. L'assistenza, svolta da personale Airgest adeguatamente formato, viene prestata gratuitamente a tutti i passeggeri non in grado di percorrere da soli le scale o lunghe distanze, ai passeggeri che necessitano di sedia a ruote o ai passeggeri con disabilità intellettive/relazionali. Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti per le auto in possesso di contrassegno disabili europeo (UDE) esposto in maniera visibile nella parte anteriore della vettura. In prossimità delle porte di ingresso, adeguatamente segnalato, si trova allocato il citofono di chiamata del personale dedicato di cui il passeggero a ridotta mobilità può 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 è disponibile l'Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile. Per ulteriori informazioni è possibile consultare la pagina del sito internet di Airgest appositamente dedicato alle assistenze speciali.

5. Consigli per il viaggio

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

- presentarsi con sufficiente anticipo all'accettazione (i tempi variano in ragione dell'aeroporto di partenza e della destinazione).
- Esibire un documento di identità in corso di validità al momento dell'accettazione e dell'imbarco.
- Richiedere per tempo alla compa-



Service for passengers who need special assistance

The procedures required by European Regulation (EC no. 1107/2006) concerning the assistance to passengers with reduced mobility (PRM), regulated at national level with Circular ENAC GEN 02B have been applied at the Trapani Airport since July 26th, 2008. The assistance, carried out by properly trained Airgest staff, is free and offered to all passengers unable to walk upstairs or to walk for long distances, passengers who require wheelchairs or passengers with impaired eyesight or hearing and passengers with mental disabilities. In front of the entrance of the airport there are 18 reserved and free parking spaces for cars prominently displaying the UDE badge for disabled people. Next to the entrance doors, properly signaled, there is an intercom which can be used by passengers with reduced mobility to announce their presence and receive immediate assistance. On the ground floor there is the Sala Amica, which can be used by passengers with reduced mobility to wait for the specialized staff that will accompany the passenger until boarding on the aircraft. Airgest should receive a notification for assistance request, from the airline at least 36 hours before the departure. In any case, even for passengers for which notification is not transmitted on time, Airgest works to comply with the established quality standards. For wheelchair passengers two Ambulifts are available, with a special elevating platform to allow easy boarding on the aircraft. For further information, it is possible to consult the page of the Airgest website specifically dedicated to special assistance.

5. Tips for you flight

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

- Be early at the check-in and boarding gate (check-in times vary depending on the airport of departure and destination).
- Show a valid document proving your identity during check-in and boarding.
- Inform the airline in advance to require special assistances (for PRM,





gnia aerea l'assistenza speciale per passeggeri a ridotta mobilità, minori non accompagnati e casi particolari.

- Preparare personalmente il proprio bagaglio evitando di lasciarlo incustodito; non prendere in consegna bagagli e oggetti sconosciuti.

Bagaglio a mano

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

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 e 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.



unaccompanied minors or in other special cases).

- Pack your baggage personally and do not leave it unattended; do not accept to keep baggage and/or objects from unknown people.

Hand Luggage

- For flights operating in the European Union there are security restrictions which limit the quantity of liquids to bring on board.
- Liquids must be placed in specific containers with a maximum volume of 100 millilitres. Containers must be placed in a transparent resealable plastic bag with a total volume not exceeding 1 liter.
- Fragile objects or valuables and important documents can be placed in the hand luggage that you are allowed to carry on board. The hand luggage should not exceed the dimensions and weights established by the airlines.
- It is forbidden to carry dangerous objects (such as scissors, knives, blades, screwdrivers and similar). In order to facilitate security controls, we suggest you to place metal objects (i.e. mobile phones, keys, pens, watches and similar) inside your hand luggage.

Prohibitions

Passengers are not permitted to carry the following articles: briefcases with alarm devices, radioactive substances, infectious or poisonous substances; magnetized substances, oxidizing substances, inflammable liquids, inflammable solids (i.e. matches), explosives substances (i.e. munitions, flares, fire crackers, fireworks) inflammable, non-inflammable and poisonous gases, paste materials and liquids exceeding 100 ml.

Losses

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



Danneggiamento

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

6. Numeri utili

Enti in aeroporto

- | | |
|-------------------------------|--|
| • Airgest Spa – Uffici | +39 0923 610111
fax +39 0923 843263 |
| • ENAC – Uffici | +39 0923 841130 |
| • Assistenza Bagagli | +39 0923 842502 |
| • Polizia Aeroportuale | +39 0923 598731 |
| • Pronto Soccorso | +39 0923 321415 |
| • Carabinieri | 112 |
| • Guardia di Finanza | 117 |



Damages

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

6. Useful numbers

Offices numbers

- | | |
|--------------------------------|--|
| • Airgest Spa – Offices | +39 0923 610111
fax +39 0923 843263 |
| • ENAC – Offices | +39 0923 841130 |
| • Lost & Found | +39 0923 842502 |
| • Police | +39 0923 598731 |
| • First Aid | +39 0923 321415 |
| • Carabineers | 112 |
| • Financial Police | 117 |



7. La comunicazione con l'utente

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

Potrete inviare le vostre comunicazioni:

- 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
- 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, al Reg UE 679/16 e ss.mm.ii.

Carta dei diritti del passeggero

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



7. Communication with customers

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

You can send your submissions:

- by e-mail to info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it;
- by ordinary mail addressed to Airgest S.p.A. - Civil airport V. Florio, 91020 Birgi Trapani;
- using our website: www.airgest.it, Passenger Section - "Suggestions and Complaints";
- by fax to +39 0923.843263.

Anonymous communications will not be considered. Data received will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03 and with EU Reg. 679/16 and subsequent amendments.

Passenger rights

The Italian Civil Aviation Authority (ENAC) published the Passenger Rights Charter which collects in a single text, in accordance with current national, EU and international legislation, all the forms of protection available to the traveller in the event of inefficiencies. In this way ENAC has an active role of Guarantor, so that passengers who suffered inefficiencies can always find a real and effective assistance. The document contains air passengers rights and the actions to be taken in case of inefficiencies.



Aeroporto Civile Vincenzo Florio di Trapani - Birgi

Tel: +39 0923 610111

Fax: +39 0923 843263

E-mail: info@airgest.it

Pec: Protocollo@Pec.airgest.it

www.airgest.it

