

CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2024 SAC
AEROPORTO FONTANAROSSA CATANIA
CHARTER AND GUIDE TO SERVICES 2024 SAC
CATANIA FONTANAROSSA AIRPORT



L'aeronautica non è stata né un'industria né una scienza. E' stata un miracolo.
Igor Sikorsky



INDICE / TABLE OF CONTENTS

SEZIONE I – SOCIETA DI GESTIONE / SECTION I – MANAGING COMPANY

Presentazione / **Presentation**

L'Ambiente / **Environment**

La Sicurezza sul lavoro / **Safety at work**

L'Energia / **Energy**

Traffico e destinazioni – 2024 / **Traffic and Destinations – 2024**

La Qualità / **Quality**

I Passeggeri PRM / **PRM Passengers**

SEZIONE II / SECTION II

Indicatori / **Indicators**

Indicatori PRM / **PRM Indicators**

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI / SECTION III – COMPLAINTS

Assistenza Clienti / **Customer Service**

Info e contatti / **Information and Contacts**

Mappe/ **Maps**

Modulo reclami/ **Complaints form**

SEZIONE I – SOCIETA DI GESTIONE / SECTION I – MANAGING COMPANY



L'aeroplano ci ha svelato il vero volto della terra.

Antoine de Saint-Euxpery

Presentazione

SAC Società Aeroporto Catania



Premessa

E' evidente che le condizioni di stress logistico provocate dall'incendio hanno determinato una condizione di disagio per i passeggeri, a volte, giustamente, percepita con tonalità più amplificate rispetto alla realtà, ma è comprensibile. In tal senso il gestore ha tentato di alleviare il disagio patito dagli utenti con azioni di comfort a loro dedicate. E tuttavia la tensione, seppur garbata, era tangibile. Il gestore ha tentato di trasferire agli utenti la scelta coraggiosa che ha intrapreso: evitare di chiudere l'aerostazione e riaprire il prima possibile il Terminal "A". I risultati sono stati raggiunti, basti considerare che il terminal A è stato riaperto in meno di un mese e che i passeggeri, ferma la condizione di disagio, hanno potuto utilizzare il terminal C -a cui se n'è aggiunto uno precario grazie alla collaborazione dell'aeronautica- per i loro trasferimenti. La capienza dei due terminal non poteva assorbire tutto il traffico che normalmente si svolge al terminal A per cui i vettori hanno riprodotto alcuni voli su Palermo, Trapani e Comiso. E anche su questo versante il gestore non ha fatto mancare il suo apporto predisponendo a proprie spese le navette di collegamento tra Catania, Comiso e i due scali occidentali.

Alla SAC (Società Aeroporto Catania), Gestore aeroportuale, è demandato il compito di amministrare, gestire e supervisionare le infrastrutture aeroportuali, di coordinare e controllare le attività degli operatori privati presenti in aeroporto (art. 705 del Codice della Navigazione Aerea) sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

Il 2023 è stato un anno particolarmente impegnativo per il Gestore, chiamato ad affrontare con tempestività e rigore le problematiche scaturite dal rogo divampato, presso il Terminal A, nella notte tra il 16 ed il 17 luglio. Un enorme dispiegamento di uomini, mezzi, enti ed istituzioni sia a livello nazionale che regionale hanno profuso il massimo dell'impegno ed impiegato tutta la professionalità richiesta dal caso, consentendo di gestire le criticità emerse e superare l'evento.



L'Aeroporto è stato riconsegnato ai cittadini in tempi record, con la riapertura a far data dal 6 agosto con la graduale ripresa e riallocazione di tutti i voli dal Terminal C al Terminal A.

Il 2023 si è concluso, nonostante le difficoltà oggettive legate all'incendio e successivamente alla cospicua eruzione vulcanica dell'Etna, con risultati particolarmente brillanti raggiungendo 10.739.614 passeggeri e 73.154 movimenti con uno scostamento di +6,34% per i passeggeri e + 0,90% per i movimenti rispetto al 2022. L'Aeroporto di Catania ha confermato nel corso del 2023 la forte resilienza del traffico dei passeggeri e il proprio ruolo di Scalo elettivo, scelto dai passeggeri di ben sette delle nove province siciliane. Lo Scalo catanese ha acquisito nuove compagnie, come la Jet2.com, che ha confermato tre destinazioni dal mercato UK (Londra Stansted, Manchester e Bradford-Leeds). Si è assistito, al contempo, alla ripresa del traffico verso la penisola arabica con l'introduzione del volo per Abu Dhabi da parte della compagnia aerea Wizz Air, della tratta per Dubai operata da Fly Dubai, dei collegamenti con Belgrado operati da Air Serbia e della AirCairo che congiunge Catania a Luxor.

Nel 2024, in considerazione degli operativi previsti dalle Compagnie Aeree sullo Scalo catanese e alla tendenza di piena ripresa del traffico a livello nazionale e internazionale, si ritiene che la crescita possa raggiungere livelli rilevanti, nella misura del 2,9% per i movimenti e 4,9% per i passeggeri.

L'ENAC ha in serbo progetti importanti per l'Aeroporto di Catania. Come già anticipato dal presidente dell'ENAC Pierluigi Di Palma durante il convegno organizzato da SAC in Aprile, il nostro scalo, che è già il quinto in Italia per numero di passeggeri e ha pienamente recuperato il traffico pre-pandemia, sarà il nuovo "Hub del Mediterraneo", aperto alla concorrenza con Istanbul per intercettare i viaggiatori in arrivo da Cina, Corea, Giappone e India, che al momento effettuano scalo in Turchia.

La sinergia del management di SAC con ENAC continua quindi nel suo percorso virtuoso, delineando un futuro di grande sviluppo e crescita sia per l'infrastruttura aeroportuale che per l'intero territorio della Sicilia orientale.

Formalizzato il Contratto di Programma fra SAC ed Enac, con cui si dà il via a investimenti infrastrutturali, per il quadriennio 2024-2027 nell'Aeroporto di Catania che prevede importanti opere di ammodernamento come la realizzazione del terminal B, l'adeguamento allo standard 3 del sistema radiogeno e del BHS (sistema per la riconsegna dei bagagli) oltre ad attività di



forte avanzamento strutturale sia sul lato airside che landside con positivi sviluppi anche di tipo commerciale che diversificheranno l'offerta al passeggero customizzando i prodotti ed i servizi.

Tra le strutture di eccellenza, al servizio del passeggero, si annovera l'inaugurazione presso il Terminal A dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania della nuova lounge "Piazza Vincenzo Bellini".

Per la SAC, inizia, dunque, una nuova sfida che riproduce un esempio virtuoso di crescita, di promozione e valorizzazione del nostro territorio grazie ai due Aeroporti posizionati in aree strategiche e complementari quello di Catania Fontanarossa e quello di Comiso Pio La Torre.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno concreto che il Gestore assume nei confronti dei clienti interni ed esterni, dei fornitori e degli stakeholder al fine di mantenere ed elevare gli standard di qualità determinanti per definire l'esperienza di viaggio e di soggiorno presso l'Aeroporto, aumentando, anno dopo anno, i risultati nell'ottica del miglioramento continuo e della massimizzazione della soddisfazione di tutti i suoi clienti.



C'è chi viaggia per perdersi, c'è chi viaggia per ritrovarsi.

Gesualdo Bufalino

Presentation

SAC



The SAC, the airport manager, is responsible for administering, managing and supervising the airport infrastructure, coordinating and controlling the activities of the private operators present at the airport (art. 705 of the Air Navigation Code) under the control and supervision of the ENAC.

2023 was a particularly challenging year for the Manager called upon to promptly and rigorously address the problems arising from the fire that broke out at Terminal A on the night between 16 and 17 July. An enormous deployment of men, means, bodies and institutions who made the utmost effort and employed all the professionalism required by the case, made it possible to manage the critical issues that emerged and overcome the event. The Airport was returned to citizens in record time, with the reopening starting from 7 August and the gradual resumption and reallocation of all flights from Terminal C to Terminal A.

2023 ended, despite the objective difficulties linked to the fire and subsequently to the conspicuous volcanic eruption of Etna, with particularly brilliant results reaching 10,739,614 passengers and 73,154 movements with a deviation of +6.34% for passengers and + 0.90% for movements. Catania Airport confirmed during 2023 the strong resilience of passenger traffic and its role as an elective airport, chosen by passengers from seven of the nine Sicilian provinces. The Catania airport has acquired new companies, such as Jet2.com, which has confirmed three destinations from the UK market (London Stansted, Manchester and Bradford-Leeds). At the same time, there was a resumption of traffic towards the Arabian Peninsula with the introduction of the flight to Abu Dhabi by the Wizz Air airline, the route to Dubai operated by Fly Dubai, the connections with Belgrade operated by Air Serbia and the AirCairo, which connects Catania to Luxor.

In 2023, in consideration of the operations planned by the airlines at the Catania airport and the trend of full recovery of traffic at a national and international level, it is believed that growth can reach significant levels, in terms of movements and passengers.

ENAC (National Civil Aviation Authority) has important projects in store for Catania Airport. As already anticipated by ENAC President Pierluigi Di Palma during the conference organized by SAC in April, our airport, which is already the fifth in Italy by number of passengers and has fully recovered pre-pandemic traffic, will be the new "Mediterranean Hub" , open to competition with Istanbul to intercept travelers arriving from China, Korea, Japan and India, who currently stopover in Turkey.



The synergy of SAC management with ENAC therefore continues on its virtuous path, outlining a future of great development and growth both for the airport infrastructure and for the entire territory of eastern Sicily.

For SAC, therefore, a new entrepreneurial challenge begins which reproduces a virtuous example of growth and promotion and valorisation of our territory thanks to the two airports located in strategic and complementary areas, that of Catania Fontanarossa and that of Comiso Pio La Torre.

The Service Charter represents the concrete commitment that the Manager assumes towards internal and external customers, suppliers and stakeholders in order to maintain and raise the quality standards that are decisive for defining the travel and stay experience at the Airport, increasing its results year after year with a view to continuous improvement and maximizing the satisfaction of all its customers.



La più grande minaccia al nostro pianeta è la convinzione che lo salverà qualcun altro.

Robert Swan

L'Ambiente.



IL GREEN THINKING di SAC

La SAC vive ed opera come società di gestione inserita nel contesto competitivo del quale l'ambiente, inteso come ecosistema fa parte. Per ambiente si intende pertanto l'ecosistema in cui un'organizzazione opera, includendovi l'aria, l'acqua, le risorse naturali, la flora, la fauna, l'umanità e le loro interrelazioni.

Il rapporto tra SAC e ambiente è più marcato rispetto ad altre realtà perché ad alto impatto ambientale per via dei vari processi produttivi gestiti. L'ambiente per SAC diviene pertanto un'occasione strategica, operando mediante processi Green Thinking.

Il concetto di sviluppo sostenibile con il fine di salvaguardare gli equilibri ecologici o come ambito di interesse generale da salvaguardare diviene il prerequisito che accompagna e guida l'intera operatività aziendale in tutte le sue fasi, il nuovo paradigma cui ispirare la strategia d'azienda.

Ciò implica trovare un nuovo equilibrio tra varie dimensioni: la tensione verso l'economicità dell'azienda, la responsabilità sociale dell'azienda, l'eco-efficienza.

L'efficienza di SAC nel settore ambientale è misurata con continuità ed attenzione mediante il monitoraggio di tutti i ricettori sensibili interessati dai processi aziendali al fine di migliorare l'impatto ambientale della gestione medesima.

Le misurazioni delle performance aziendali si evolvono in relazione al divenire dell'azienda, al suo sviluppo e risultano condizionate dall'orientamento strategico assunto da quest'ultima.

Ogni singolo processo pertanto deve svilupparsi attrezzandosi anche sotto il profilo degli strumenti gestionali per tradurre nell'agire quotidiano i principi di riferimento ed i prerequisiti normativi. In particolare, il sistema delle decisioni, il sistema di programmazione e controllo, nonché il sistema delle rilevazioni risultano influenzati dall'atteggiamento strategico assunto nei confronti del tema ambientale.

Partendo da questo postulato, la gestione di SAC anche per il 2023, è stata interamente indirizzata verso una verifica continua e costante di tutti i processi già in essere. In primis si è partiti dall'osservanza del dettato normativo, procedendo sempre al miglioramento continuo delle performance ambientali, mediante la sensibilizzazione di tutti gli attori presenti nel sistema



aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui si opera.

Particolare attenzione è stata posta al costante monitoraggio ed alla verifica dei processi, il controllo delle emissioni di CO2 prodotte, nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra con la conferma del LEVEL 2 nel percorso del processo di CARBON FOOTPRINT.

Anche la raccolta dei RSU in modalità differenziata è stata affinata mediante la sistemazione su tutto il sedime di varie batterie di contenitori adibiti allo scopo e destinati all'utenza, consentendo un corretto conferimento dei rifiuti nel continuo rispetto dell'ambiente.

La chiusura dell'anno 2023 inoltre ha visto la nomina della figura del Mobility Manager con un'attenzione verso la mobilità sostenibile (Decreto Rilancio (n. 34 del 19 maggio 2020), convertito con Legge n. 77 del 17 luglio 2020, stabilisce che aziende ed enti pubblici con più di 100 dipendenti, in città sopra i 50mila abitanti debbano dotarsi di un Mobility Manager) ed un processo che vedrà l'ottenimento della mappatura degli impatti relativi ed i benefici conseguibili.



Più inquiniamo la terra, meno meritiamo di viverci.

Mehmet Murat Ildan

The Environment.

GREEN THINKING by SAC

SAC lives and operates as a management company inserted in the competitive context of which the environment, understood as an ecosystem, is part. Environment therefore



means the ecosystem in which an organization operates, including air, water, natural resources, flora, fauna, humanity and their interrelationships.

The relationship between SAC and the environment is more marked than in other realities because it has a high environmental impact due to the various production processes managed. The environment therefore becomes a strategic opportunity for SAC, operating through Green Thinking processes.

The concept of sustainable development with the aim of safeguarding ecological balances or as an area of general interest to be safeguarded becomes the prerequisite that accompanies and guides the entire company operation in all its phases, the new paradigm to inspire the company strategy.

This implies finding a new balance between various dimensions: the tension towards the economy of the company, the social responsibility of the company, eco-efficiency.

SAC's efficiency in the environmental sector is measured continuously and carefully by monitoring all sensitive receptors affected by company processes in order to improve the environmental impact of the management itself.

The measurements of company performance evolve in relation to the evolution of the company, its development and are conditioned by the strategic orientation assumed by the latter.

Every single process must therefore develop by equipping itself also in terms of management tools to translate the reference principles and regulatory prerequisites into daily action. In particular, the decision system, the planning and control system, as well as the survey system are influenced by the strategic attitude taken towards the environmental issue.

Starting from this postulate, the management of SAC also for 2023 has been entirely directed towards continuous and constant verification of all processes already in place. First of all, we started from compliance with the regulatory provisions, always proceeding with the continuous improvement of environmental performance, by raising the awareness of all the actors present in the airport system for a responsible commitment aimed at respecting and safeguarding the common heritage represented by the environment in which is operated.

Particular attention was paid to the constant monitoring and verification of the processes, the control of the CO₂ emissions produced, as part of the reduction of greenhouse gas emissions with the confirmation of LEVEL 2 in the CARBON FOOTPRINT process.

The collection of MSW in differentiated mode has also been refined through the arrangement of various banks of containers used for this purpose and intended for users throughout the site, allowing for correct disposal of waste while continuously respecting the environment.



The closing of the year 2023 also saw the appointment of the figure of the Mobility Manager with a focus on sustainable mobility (Relaunch Decree (n. 34 of 19 May 2020), converted with Law no. 77 of 17 July 2020, establishes that companies and public bodies with more than 100 employees, in cities with over 50 thousand inhabitants must have a Mobility Manager) and a process which will see the mapping of the relative impacts and achievable benefits.



**Vola solo chi osa farlo.
Luis Sepúlveda**

La Sicurezza sul lavoro

Nel corso dell'anno 2023, nonostante siano state diminuite le misure di contenimento prescritte per l'emergenza COVID, a seguito degli aggiornamenti delle disposizioni ministeriali, il Servizio Prevenzione ha comunque mantenuto alcune azioni a tutela della salute dei lavoratori, pertanto non si è venuti meno al distanziamento sociale attraverso la limitazione numerica del personale nelle proprie aree di lavoro e la fornitura di gel a disposizione dei lavoratori.

L'attività del Servizio ha, purtroppo, avuto un ruolo primario a seguito dell'evento incendio che ha interessato lo scalo di Fontanarossa in data 16 Luglio u.s. ed in stretta collaborazione con le strutture, quali Spresal, ha garantito tutte le misure necessarie per la valutazione della qualità e la salubrità dell'aria, attraverso una costante ed attenta attività di monitoraggio



avvenuta con l'installazione di centraline, le quali, con cadenza periodica hanno effettuato le misurazioni in tutti gli ambienti di lavoro sia essi comuni (Terminal) che all'interno degli uffici.

Il Servizio ha attivato una sorveglianza ravvicinata per tutti i lavoratori con particolare attenzione a coloro che svolgevano attività all'interno del Terminal, al fine di monitorare lo stato di salute o l'eventuale verificarsi di patologie derivanti dall'evento.

Si è proceduto con l'aggiornamento del Piano di Emergenza valutandolo con gli Enti Istituzionali deputati al controllo ed alla verifica della sua efficacia.

Sono state implementate le Squadre di Emergenza e si è provveduto con la presentazione agli Enti preposti, nel mese di Gennaio 2023, del sistema di gestione SGSA che prevedeva, nella sua implementazione la formazione del personale, effettuata nel corso dello stesso anno, con l'integrazione di tutte le figure aeroportuali a supporto del Gestore in caso di emergenza ed evacuazione,

E' stato trasmesso a tutti i dipendenti aeroportuali un corso di informazione attraverso un link che prevede un test finale di apprendimento, per potere informare tutti i lavoratori delle attività da svolgere in caso di emergenza.

Il Servizio ha proceduto con diversi audit presso tutti gli esercizi commerciali, ha divulgato e distribuito il Piano di Emergenza, collocando in tutte le postazioni banchi check-in, Land side ed Air side, i numeri utili da chiamare in caso di emergenza, per potere consentire una veloce consultazione al personale delle società di handling, che, in caso di emergenza concorre nelle attività di evacuazione.

Il Servizio ha anche proceduto con la formazione del personale operativo, attraverso un corso in presenza sulle modalità di svolgimento delle procedure di emergenza e su quanto previsto nel PEI.

Safety at Work

During the year 2023, although the containment measures prescribed for the COVID emergency were decreased, following the updates of the ministerial provisions, the Prevention Service still maintained some actions to protect the health of workers, therefore there were no less to social distancing through the numerical limitation of staff in their work areas and the provision of gels available to workers.



The activity of the Service has, unfortunately, played a primary role following the fire event which affected the Fontanarossa airport on 16 July, and in close collaboration with the structures, such as Spresal, has guaranteed all the necessary measures for the evaluation of the quality and healthiness of the air, through a constant and careful monitoring activity which took place with the installation of control units, which, on a regular basis periodically carried out measurements in all work environments, both common (Terminal) and inside the offices.

The Service activated close surveillance for all workers with particular attention to those who carried out activities within the Terminal, in order to monitor the state of health or the possible occurrence of pathologies resulting from the event.

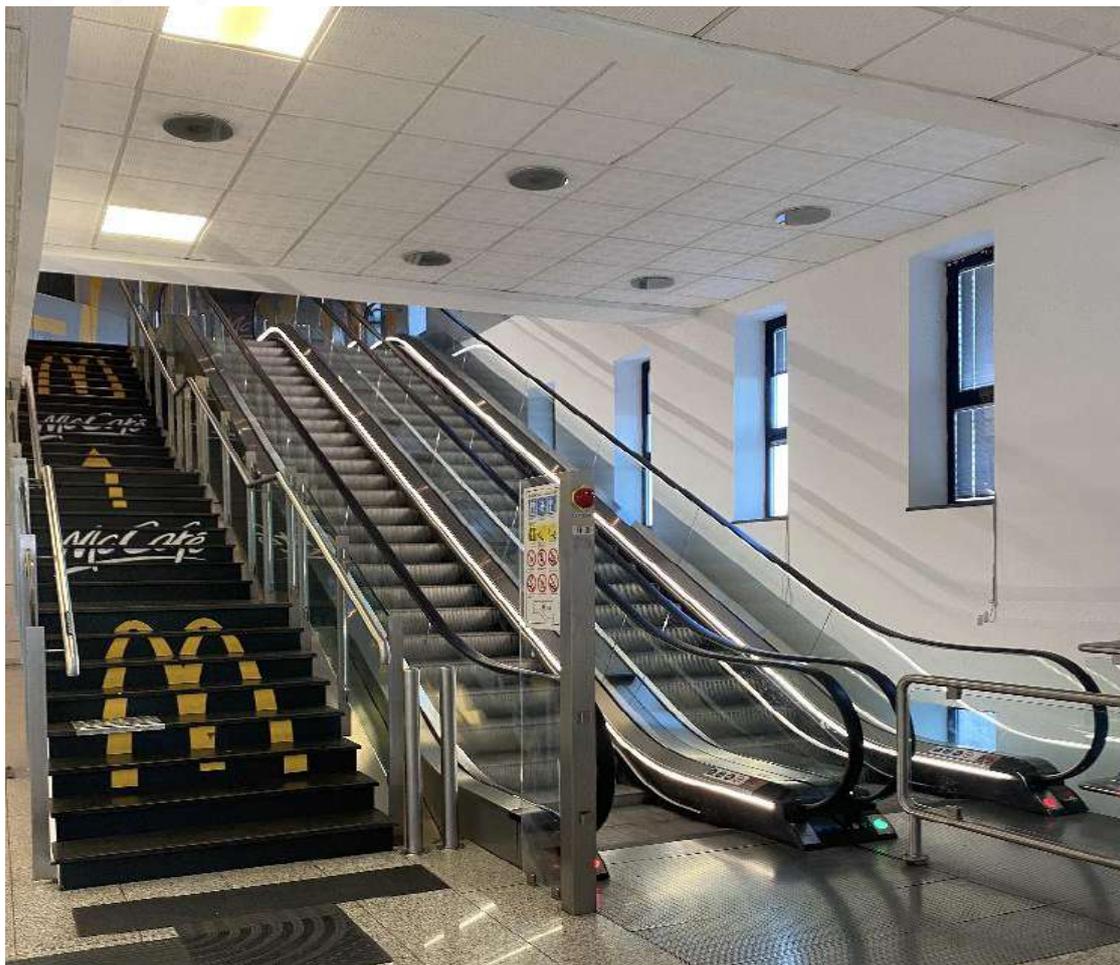
We proceeded with the updating of the Emergency Plan by evaluating it with the institutional bodies responsible for monitoring and verifying its effectiveness.

The Emergency Teams were implemented and the SGSA management system was presented to the relevant bodies in January 2023 which included, in its implementation, staff training, carried out during the same year, with the integration of all airport figures to support the Manager in case of emergency and evacuation,

An information course was sent to all airport employees via a link, which includes a final learning test, to be able to inform all workers of the activities to be carried out in the event of an emergency.

The Service proceeded with various audits at all commercial establishments, disseminated and distributed the Emergency Plan, placing the useful numbers to call in case of emergency at all check-in desks, Land side and Air side, to be able to allow quick consultation to the staff of the handling companies, who, in case of emergency, contribute to the evacuation activities.

The Service also proceeded with the training of operational staff, through an in-person course on how to carry out emergency procedures and what is provided for in the PEI.



Tutto è energia Alber Einstein

L'Energia

La Sac ha come obiettivo principale quello di migliorare la qualità dei dati disponibili e conseguentemente la possibilità di individuare con precisione i principali centri di consumo e le relative inefficienze.

Le linee di intervento relative all'anno 2023 sono state:

Il mantenimento del Sistema per l'Energia della SAC, progettato in riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 5001:2011, è di fondamentale importanza per l'attività di controllo dell'energia per la gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.



Ammodernamento del sistema di funzionamento meccanico degli ascensori panoramici AW15 e AW19;

Sistema di monitoraggio: attraverso l'installazione di altri multimetri.

Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Terminal A).

Barriere a lame d'aria nel Terminal C. Contribuiscono al miglioramento del confort climatico, contenendo le perdite di carichi termici e/o di raffreddamento dovute all'operatività dei luoghi sia dal lato landside che dal lato airside.

Interventi di manutenzione impianti tecnologici (Torri Evaporative) a servizio del terminal A

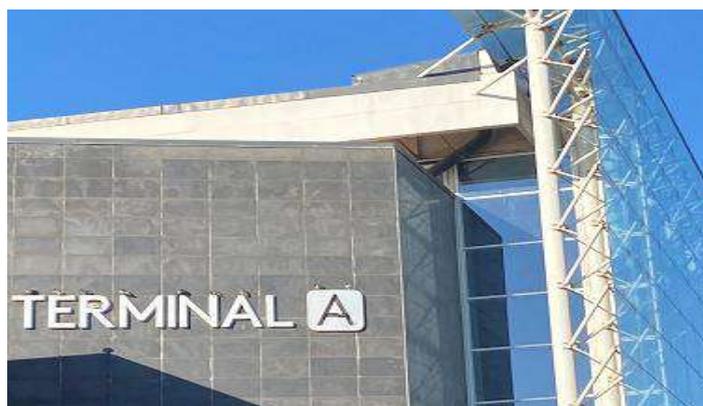
Le linee di intervento e le principali attività dell'anno 2024 possono riassumersi nei seguenti punti:

- Il mantenimento del Sistema per l'Energia della SAC, progettato in riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 50001:2011, è di fondamentale importanza per l'attività di controllo dell'energia per la gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.
- Totale riqualifica impianto di illuminazione dello Scalo Merci.
- Inizio dei lavori per la ristrutturazione della caserma dei vigili del fuoco (impianto fotovoltaico ed impianto solare)
- Ammodernamento del sistema di funzionamento meccanico degli ascensori AW16, AW17, AS3 e FW37;
- Sistema di monitoraggio: attraverso il collegamento di altri multimetri al sistema Desigo.
- Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Terminal A;)
- Affidamento per l'appalto integrato per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico sul parcheggio P4.
- Stazioni di ricariche elettriche parcheggi landside ed airside.
- L'installazione della modalità di funzionamento "stop & go" delle scale mobili. L'utilizzo di questo sistema meccanico assicura l'avvio dolce del motore di trazione, migliorando l'esperienza dell'utilizzatore nella ripartenza della scala. Consente un risparmio



energetico se paragonato ai meccanismi tradizionali ed una minore usura dei componenti meccanici.

- Rivestimento pellicole antisolari Terminal C. Consisterebbe nell'installazione di pellicole riflettenti sulla superficie esterna delle vetrate, che sono in grado di ridurre gli apporti solari. Le pellicole, nel periodo estivo, possono aiutare il carico di lavoro dei sistemi di raffreddamento e di risparmiare sui costi energetici.
- Ammodernamento con sostituzione di n. 02 Torri Evaporative a servizio del Terminal A.
- Fornitura ed installazione delle colonne di freddo da ubicare presso la sala partenze (airside)
- Fornitura e posa in opera di Gruppo Frigorifero del Terminal C.
- Intervento tecnico di ammodernamento e sostituzione dei Gruppi Elettrogeni a servizio del Terminal A.



Essere giovani vuol dire tenere aperto l'oblò della speranza
Bob Dylan
Energy

The Sac's main objective is to improve the quality of the available data and consequently the possibility of precisely identifying the main consumption centers and the related inefficiencies.

The lines of intervention relating to the year 2023 were:

- The maintenance of the SAC Energy System, designed in reference to the requirements of the UNI EN ISO 50001:2011 standard, is of fundamental importance for the energy control activity for the management and maintenance of airport infrastructure and systems .
- Modernization of the mechanical operating system of the AW15 and AW19 panoramic elevators;
- Monitoring system: through the installation of other multimeters.



- Replacement of lighting fixtures with LED technology in various areas of the Landside area (Terminal A;)
- Air curtain barriers in Terminal C. They contribute to improving climate comfort, containing losses of thermal and/or cooling loads due to the operation of the places both on the landside and on the airside side.
- Maintenance interventions on technological systems (Evaporative Towers) serving terminalA
The lines of intervention and the main activities for the year 2024 can be summarized in the following points:
 - The maintenance of the SAC Energy System, designed in reference to the requirements of the UNI EN ISO 50001:2011 standard, is of fundamental importance for the energy control activity for the management and maintenance of airport infrastructure and systems.
 - Total redevelopment of the Freight Yard lighting system.
 - Start of work for the renovation of the fire station (photovoltaic system and solar system)
 - Modernization of the mechanical operating system of the AW16, AW17, AS3 and FW37 elevators;
 - Monitoring system: by connecting other multimeters to the Desigo system.
 - Replacement of lighting fixtures with LED technology in various areas of the Landside area (Terminal A;)
 - Award for the integrated contract for the construction of the photovoltaic system on the P4 car park.
 - Electric charging stations in landside and airside car parks.
 - The installation of the "stop & go" operating mode of escalators. The use of this mechanical system ensures the smooth start of the traction motor, improving the user's experience when restarting the ladder. It allows energy savings when compared to traditional mechanisms and less wear of mechanical components.
 - Terminal C anti-solar film covering. It would consist of installing reflective films on the external surface of the windows, which are capable of reducing solar gains. Films, in the summer period, can help the workload of cooling systems and save on energy costs.
 - Modernization with replacement of n. 02 Evaporative Towers serving Terminal A.
 - Supply and installation of cold columns to be located in the departure hall (airside)
 - Supply and installation of the refrigeration unit for Terminal C.
 - Technical intervention to modernize and replace the generating sets serving Terminal A.



Quando camminerete sulla terra dopo aver volato, guarderete il cielo perché là siete stati e là vorrete tornare.

Leonardo Da Vinci

Traffico e Destinazioni –

Con la pandemia ormai alle spalle, l'anno 2023 ha visto crescere il comparto aereo nazionale a ritmi particolarmente sostenuti.

Il segno più caratterizza tutti gli scali italiani, in generale, e quelli siciliani in particolare.

Anche a livello europeo si assiste ad una crescita generalizzata del traffico dovuta, anche in parte, alla rimozione delle limitazioni – da mancanza di personale – che hanno afflitto i grandi scali europei subito dopo la pandemia.

Le compagnie c.d. low cost trainano la ripresa, con le ottime performances di Ryanair, Wizz Air ed una easyJet tornata in utile.

In crescita di aeromobili e passeggeri anche le c.d. compagnie legacy (Lufthansa, Turkish Airlines, Air France ed il gruppo IAG) le quali ritrovano quote di mercato soprattutto nel segmento lungo raggio.

La ripresa del 2023 appare sistemica anche ove si pensi che, l'anno 2022, pur in presenza di segnali importanti di ripartenza, si era aperto con il conflitto Russia-Ucraina che aveva portato incertezza nella clientela ed un aumento generalizzato del carburante.

Tali segnali, oggi, sembrano aver trovato un equilibrio tale da non aver intaccato la fiducia dei consumatori e la voglia di viaggiare per turismo e business.

Per quanto riguarda il traffico aereo delle merci, il 2023 è un anno col segno positivo per le ragioni più sopra riportate. Da segnalare che la recentissima crisi in Israele ha comportato la cancellazione di un numero limitato di rotazioni da e per il Paese. Questo vale, in particolare,



per gli scali periferici (Catania, Venezia, Napoli etc.) mentre per i grandi hub europei le cancellazioni hanno inciso in maniera ancora più limitata.

Fin dai primi mesi dell'anno 2023 la ripresa è stata corposa e la crescita di movimenti e passeggeri oltre le aspettative. Le compagnie low cost hanno accelerato i propri piani di sviluppo rafforzando il network anche nei mesi invernali e di spalla. Da registrare, in particolare, la crescita della compagnia Wizz Air che ha sviluppato un ambizioso piano sull'aeroporto di Catania con l'aumento delle frequenze sulle destinazioni internazionali e l'uso intensivo dei 3 aeromobili basati.

Anche Ryanair ha immesso capacità sul nostro scalo mantenendo le consuete quote di mercato sul domestico e spingendo sull'internazionale. Il dato positivo è tuttavia intaccato dal rogo che ha interessato una piccola porzione degli arrivi nella metà del mese di Luglio e che ha costretto lo scalo ad una limitazione dei movimenti e, di conseguenza, dei passeggeri al Terminal C ed ai terminal temporanei prontamente organizzati e messi in piedi per i circa 20 giorni dell'emergenza.

La ripresa alla completa apertura è stata, tuttavia, immediata in maniera tale da condurre ad una chiusura dell'anno 2023 piuttosto brillante con 10.739.614 passeggeri e 73.154 movimenti.



Inventare un aereo è nulla. Costruirne uno è qualcosa. Volare è tutto.

Otto Lilienthal

Traffic and Destinations

With the pandemic now behind us, the year 2023 saw the national aviation sector grow at a particularly rapid pace.

The plus sign characterizes all Italian airports, in general, and the Sicilian ones in particular.

Even at a European level we are witnessing a generalized growth in traffic due, also in part, to the removal of the limitations - due to lack of staff - which afflicted the large European airports immediately after the pandemic.

The so-called companies low cost companies are driving the recovery, with the excellent performances of Ryanair, Wizz Air and EasyJet returning to profit.

There is also an increase in the number of aircraft and passengers. legacy companies (Lufthansa, Turkish Airlines, Air France and the IAG group) which regain market shares especially in the long-haul segment.

The recovery of 2023 appears systemic even if we consider that the year 2022, despite the presence of important signs of a restart, had opened with the Russia-Ukraine conflict, which had brought uncertainty among customers and a generalized increase in fuel prices.



Today, these signals seem to have found a balance that has not affected consumer confidence and the desire to travel for tourism and business.

As regards air cargo traffic, 2023 is a year with a positive sign for the reasons stated above.

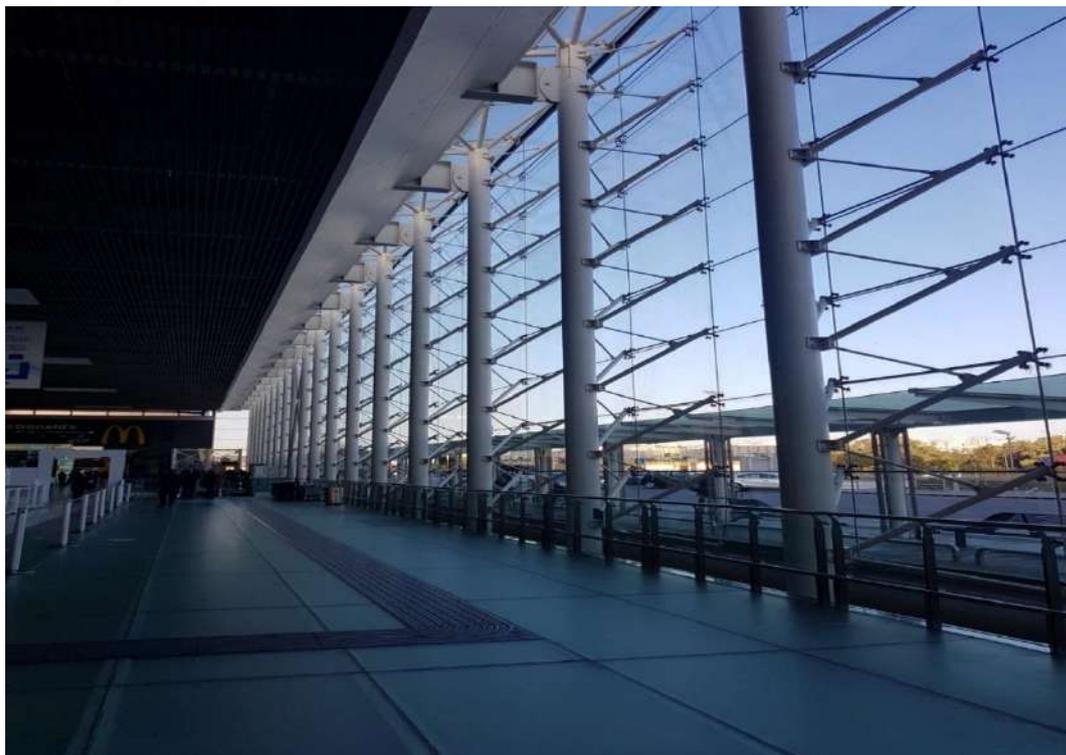
It should be noted that the very recent crisis in Israel led to the cancellation of a limited number of rotations to and from the country. This applies, in particular, to peripheral airports (Catania, Venice, Naples etc.) while for the large European hubs the cancellations had an even more limited impact.

Since the first months of 2023, the recovery has been substantial and the growth in movements and passengers has exceeded expectations. Low cost airlines have accelerated their development plans by strengthening the network even in the winter and shoulder months.

Of note, in particular, is the growth of the Wizz Air company which has developed an ambitious plan for Catania airport with the increase in frequencies on international destinations and the intensive use of the 3 based machines.

Ryanair has also added capacity to our airport, maintaining its usual domestic market shares and pushing on international markets. The positive data is, however, affected by the fire which affected a small portion of the arrivals in the middle of July and which forced the airport to limit movements and, consequently, of passengers to Terminal C and to the temporary terminals which were promptly organized and put in place for approximately 20 days of the emergency.

The recovery to full opening was, however, immediate in such a way as to lead to a rather brilliant closing of the year 2023 with 10,739,614 movements and 73,154 movements.



I fratelli Wright hanno creato la più grande forza culturale dopo l'invenzione della scrittura. L'aereo è diventato il primo World Wide Web, che avvicina persone, linguaggi, idee e valori.
Bill Gates



LA QUALITÀ

La SAC, in qualità di Gestore, in ottemperanza al D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 art. 32 sugli Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e dai gestori di pubblici di servizi, pubblica e divulga tramite il sito, alla pagina,

https://www.aeroporto.catania.it/wp-content/uploads/2023/05/CdServizi_2024.pdf

la Carta e Guida ai servizi contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo, finalizzato a orientare la clientela dell'Aeroporto di Catania nell'ambito dei servizi erogati da SAC e a rendere evidenti gli standard qualitativi in termini di performance raggiunte per l'anno di competenza e di obiettivi che si



intende traguardare per l'anno futuro. La Carta dei Servizi promuove, pertanto, una comunicazione efficace ed orientata alla clientela, in un'ottica di chiarezza e trasparenza delle informazioni e garanzia dei diritti dei passeggeri al fine di consolidare, promuovere e rafforzare il rapporto con i fruitori dei servizi erogati dallo scalo.

Lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti garantisce le indicazioni fornite nelle Circolari ENAC GEN 06/2014, dalla GEN02B, nonché dalle norme Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e Ambiente UNI EN ISO 14001:2015 nonché al Codice etico ed alle procedure ed istruzioni di lavoro aziendali.

La Carta e Guida ai Servizi traduce la mission del Gestore aeroportuale impegnato in un mercato del trasporto sempre più competitivo ed esigente. Il Servizio Qualità esegue le rilevazioni ed il monitoraggio dei servizi di scalo, con lo scopo di controllare ed analizzare attentamente tutte le sue performance e, contestualmente saggiare la soddisfazione dei passeggeri individuando eventuali aree di miglioramento o di possibile sviluppo. I controlli si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 33.046 rilevazioni oggettive effettuate nel corso del 2023 (da gennaio a dicembre).

La Carta e Guida ai Servizi si compone di tre sezioni: la prima informativa si articola nella descrizione delle attività fondamentali per la SAC (l'Azienda, la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza lavoro), la seconda statistica pubblica gli indicatori esaminati dal gestore ed approvati da Enac ed infine, la terza che si estrinseca con la gestione dei reclami, le informazioni al passeggero ed i contatti di pubblica utilità.

Le rilevazioni statistiche effettuate sono sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo.

Per ciò che concerne le analisi di tipo quantitativo, tra esse si annoverano quelle riguardanti le misurazioni dei tempi di attesa, ottenute mediante la misurazione diretta -monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo- come ad esempio : attesa imbarco e sbarco dei passeggeri, durata della riconsegna bagagli dal 1° bagaglio posizionato sul nastro all'ultimo, tempo di attesa medio ai check-in , alle biglietterie, al controllo passaporti ed al Tax refund, con lo scopo precipuo di controllare e perfezionare i servizi resi al passeggero, nell'ottica del miglioramento continuo e con lo spirito di posizionare il "passeggero al centro "rendendo la sua esperienza di viaggio positiva e confortevole.

Le analisi di tipo qualitativo riguardano il grado di soddisfazione dei servizi, customer satisfaction, ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati, definiti sondaggi di Customer Satisfaction, su un campione di passeggeri, effettuati da parte della Società Ipothesi s.r.l. - Società Certificata ISO9001:2015, per indagini relative al monitoraggio della Carta dei



Servizi che scandagliano la dimensione sociale del gradimento dei servizi usufruiti durante il soggiorno in aeroporto.

I sondaggi sono distribuiti su un arco temporale che prevede sei batterie totali inclusi i giorni festivi, lavorativi o feriali su un campione di passeggeri omogeneo ed adeguatamente ponderato.

Il campione per la Customer satisfaction prevede la somministrazione di 2500 interviste annue (2200 in Sala Partenze e 300 dedicate ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità) i cui risultati confluiscono nei 34 indicatori che, di seguito vengono pubblicati sul presente documento.

Le esigenze dei PRM prevedono una trattazione altrettanto accurata che monitora i tempi di imbarco e sbarco, la percezione relativa ai servizi fruiti, la gestione e le tempistiche dei reclami, la professionalità del personale e l'adeguatezza dei mezzi declinati nei 16 indicatori che, di seguito, vengono pubblicati.

La Qualità assume all'interno dei processi aziendali un ruolo trasversale e cruciale rappresentando uno strumento strategico volto all'attuazione di una politica della qualità tesa al miglioramento continuo, alla massimizzazione dei risultati e della soddisfazione dei clienti.



Uno spirito va tanto lontano quanto sa volare.

Friedrich Nietzsche

QUALITY



SAC, as Manager, in compliance with Legislative Decree. 14 March 2013, n. 33 art. 32 on publication obligations concerning services provided by public administrations and managers of public services, publishes and disseminates through the site, on the page,

https://www.aeroporto.catania.it/wp-content/uploads/2023/05/CdServizi_2024.pdf

the Charter and Guide to services containing the quality standards of public services.

The Service Charter is an information tool, aimed at orienting the customers of Catania Airport in the context of the services provided by SAC and to make clear the quality standards in terms of performance achieved for the year of competence and the objectives that are intended target for the future year. The Service Charter therefore promotes effective and customer-oriented communication, with a view to clarity and transparency of information and guarantee of passenger rights in order to consolidate, promote and strengthen the relationship with the users of the services provided by the airport .

The general reference scheme envisaged by the Service Charter of the Transport sector guarantees the indications provided in the ENAC Circulars GEN 06/2014, by GEN02B, as well as by the UNI EN ISO 9001:2015 Quality and UNI EN ISO 14001:2015 Environment standards as well as the Code of Ethics and company procedures and work instructions.

The Charter and Service Guide translates the mission of the airport manager engaged in an increasingly competitive and demanding transport market. The Quality Service carries out surveys and monitoring of airport services, with the aim of carefully controlling and analyzing all its performances and, at the same time, testing passenger satisfaction by identifying any areas for improvement or possible development. The checks take the form of monitoring the execution of airport services with a total of objective measurements carried out during 2023 (from January to December).

The Charter and Guide to Services is made up of three sections: the first information is divided into the description of the fundamental activities for the SAC (the Company, Quality, the Environment, Energy and Work Safety), the second public statistics the indicators examined by the manager and approved by Enac and finally, the third which expresses itself with the management of complaints, passenger information and public utility contacts.

The statistical surveys carried out are both quantitative and qualitative.

As regards quantitative analyses, these include those concerning the measurements of waiting times, obtained through direct measurement - monitoring of the execution times of airport



services - such as: waiting for boarding and disembarking of passengers, duration of baggage reclaim from the 1st bag positioned on the belt to the last, average waiting time at check-ins, at ticket offices, at passport control and at Tax Refund, with the main aim of checking and perfecting the services rendered to the passenger, in with a view to continuous improvement and with the spirit of placing the "passenger at the centre", making their travel experience positive and comfortable.

The qualitative analyzes concern the degree of satisfaction with the services, customer satisfaction, obtained from the administration of dedicated questionnaires, defined as Customer Satisfaction surveys, on a sample of passengers, carried out by the company Ipothesi s.r.l. - ISO9001:2015 Certified Company, for investigations relating to the monitoring of the Service Charter which explore the social dimension of satisfaction with the services used during the stay at the airport.

The surveys are distributed over a period of time which includes six total waves including holidays, working days or weekdays on a homogeneous and adequately weighted sample of passengers. The Customer Satisfaction sample involves the administration of 2,500 interviews per year (2,200 in the Departure Hall and 300 dedicated to PRM people with reduced mobility) whose results flow into the 34 indicators which are published in this document below.

The needs of the (PRM) Passengers with disabilities or reduced mobility include an equally accurate treatment which monitors embarkation and disembarkation times, the perception relating to the services used, the management and timing of complaints, the professionalism of the staff and the adequacy of the means expressed in the 16 indicators which, in followed, they are published.

Quality takes on a transversal and crucial role within company processes, representing a strategic tool aimed at implementing a quality policy aimed at continuous improvement, maximization of results and customer satisfaction.





La gioia è come il volo.

Emily Dickinson



Passeggeri PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità

La S.A.C. S.p.a. rivolge a tutti coloro che hanno speciali esigenze di assistenza un servizio dedicato in grado di accompagnare il passeggero nel suo itinerario di viaggio, dalla partenza dall'Aeroporto di Catania fino all'arrivo presso la destinazione finale e viceversa.

La SAC si occupa di gestire ed organizzare i servizi PRM per l'Aeroporto di Catania avvalendosi della cooperazione di SAC Service srl controllata SAC al 100%.

Secondo la circolare ENAC GEN02B del 13/05/2021- Applicazione del Reg. (CE) n° 1107/2006 del parlamento Europeo e qualità dei servizi erogati alle persone, si definisce PRM:

"qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona".

L'attività svolta dal Servizio PRM viene erogata esclusivamente a titolo gratuito, dalla Società Sac service controllata al 100% da Sac, ha l'obiettivo di rendere la permanenza in aeroporto un'esperienza confortevole e positiva garantendo dei livelli di servizio conformi e, se possibile, perfino superiori a quelli della normativa europea di riferimento, attraverso l'applicazione di apposite procedure, di servizi esclusivi e della collaborazione di personale con comprovate competenze professionali ed esperienza nel settore di riferimento.

La prenotazione dell'assistenza in arrivo o in partenza, relativa ai PRM, deve essere richiesta alla Compagnia Aerea, al Tour operator o all'Agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto al più tardi 48 ore prima l'orario di partenza.

La S.A.C. S.p.a., a tutela del miglior svolgimento possibile delle attività e secondo criteri di reciprocità e trasparenza nei confronti dei Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità, ha promosso una serie di iniziative volte a migliorare l'esperienza di viaggio:

- un'area specifica all'interno del proprio portale internet, consultabile all'indirizzo:

<http://corporate.aeroporto.catania.it/app/app-assistenze-speciali/>



- -un servizio di assistenza ai PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità nel rispetto della sicurezza e dei tempi, così da rendere piacevole il soggiorno in aeroporto;
- un varco dedicato di accesso ai controlli di Sicurezza;
- una sala d'attesa (c.d. Sala Amica), ubicata in sala imbarchi ed un'altra Sala Amica situata presso la Sala Partenze (di fronte le biglietterie GH ed Aviation Services). In entrambe le sale al Passeggero con disabilità o a ridotta mobilità è offerto un servizio puntuale e qualificato;
- -stalli riservati nei parcheggi SAC SERVICES (il cui titolo di gratuità è riconosciuto solo all'interno degli stessi).

Per prenotare il servizio di assistenza PRM, occorre prenotare sul sito della Compagnia Aerea o presso l'Agenzia Viaggi che ha emesso il biglietto, al più tardi 48 ore prima della partenza, (cliccando su assistenza), oppure richiedere l'assistenza durante la formalizzazione delle operazioni di check-in, in quest'ultimo caso i **PRM già prenotati** avranno acquisito priorità all'imbarco.

La prenotazione dell'assistenza da/a uno dei Parcheggi dell'Aeroporto di Catania ai/dai Terminal (che si riferisce, al solo pick-up dall'Area Parking, mediante l'uso di una navetta dedicata) dovrà essere prenotata almeno 48 ore prima all'indirizzo mail supervisorprm@sacservice.it (solo per l'assistenza ai parcheggi).

La SAC, nel corso del 2023, ha assistito a Catania 101.615 PRM di cui 73.480 prenotati pari al 72,31% e 28.135 non prenotati pari al 27,69%

Rispetto all'anno precedente l'incremento dei PRM è evidente con un +28% passando da 79.356 del 2022 a 101.615 del 2023.

Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC, si è avvalsa della consulenza della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, mediante sei sessioni di rilevazioni, il grado di soddisfazione dei passeggeri.

Il livello di qualità del Servizio PRM è misurato da un apposito sondaggio sui servizi dedicati e sull'accessibilità dell'aerostazione, su un campione di passeggeri pari a 2500 interviste somministrate per l'anno 2023, di cui 2200 area partenze e 300 ai PRM.

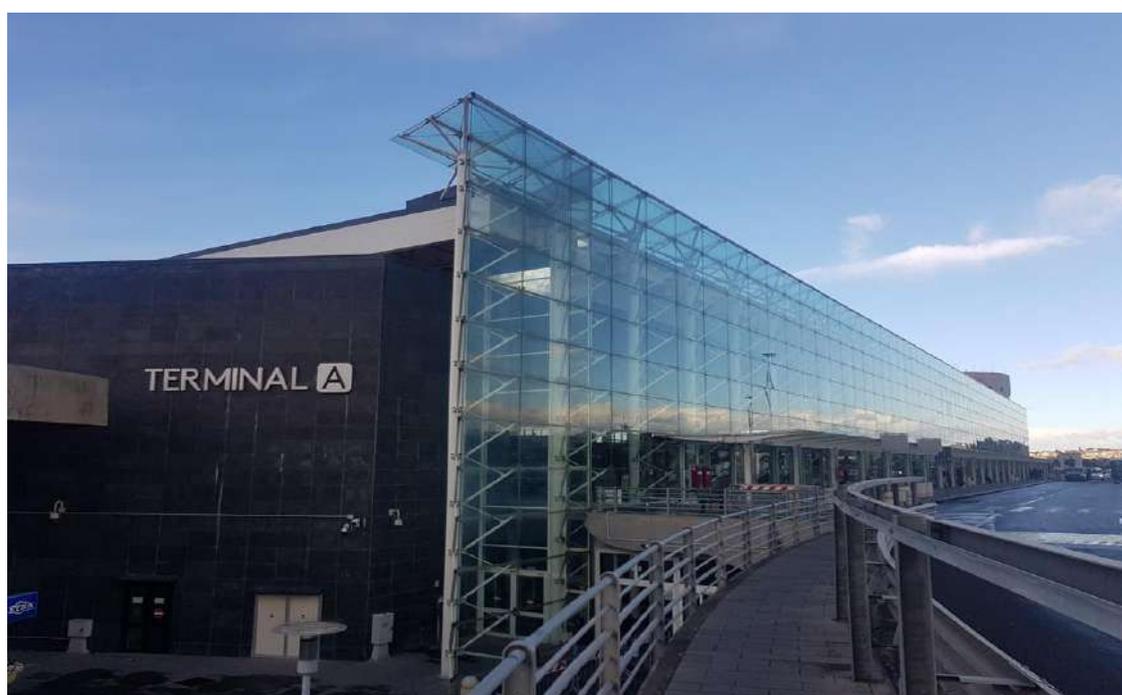
I risultati confermano una soddisfazione della clientela PRM relativamente ai servizi fruiti espresso da un giudizio complessivo con valori che oscillano tra il 97% ed il 100%.



La SAC in qualità di Gestore, ha promosso l'iniziativa: "Autismo, in viaggio attraverso l'Aeroporto" aderendo alla campagna di sensibilizzazione patrocinata da ENAC, con la collaborazione di Assaeroporti e di alcune associazioni di categoria presenti sul territorio catanese. Lo scopo dell'iniziativa è stato e sarà anche per l'anno 2024 quello di rendere l'esperienza di viaggio del passeggero affetto da disturbi dello spettro autistico positiva e confortevole, attraverso una serie di misure adottate sinergicamente dalla famiglia e dagli operatori del settore che consentano di conoscere la realtà aeroportuale e gli attori coinvolti. L'obiettivo dell'iniziativa è di poter trasformare un'esperienza potenzialmente ansiogena per il passeggero affetto da DSA in un'esperienza serena che renda l'ambiente aeroportuale familiare e le persone che vi lavorano conosciute.

Per effettuare la prenotazione della visita è necessario presentare:

- Il titolo di viaggio
- Copia dei documenti
- Una mail di richiesta da trasmettere almeno 15 giorni prima del viaggio all'indirizzo customercare@aeroporto.catania.it indicando nell'oggetto Progetto Autismo.





Gli aeroporti sono come portali verso nuove avventure

Dal web



PRM Passengers (Disabled and reduced mobility passengers)

The S.A.C. S.p.a. offers all those who have special assistance needs a dedicated service capable of accompanying the passenger on their travel itinerary, from departure from Catania Airport to arrival at the final destination and vice versa. SAC is responsible for managing and organizing PRM services for Catania Airport making use of the cooperation of SAC Service srl, a 100% subsidiary of SAC.

According to GEN02B of 05/13/2021 - Application of Reg. (EC) n° 1107/2006 of the European Parliament and quality of services provided to people, (PRM) Passengers with disabilities or reduced mobility is defined as:

"any person whose mobility is reduced, in the use of transport, by reason of any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), mental disability or handicap, or by any other cause of disability, or by reason of age, and whose condition requires adequate attention and an adaptation of the service provided to all passengers to meet the specific needs of that person".

The activity carried out by the PRM Service is provided exclusively free of charge by the Sac service company, 100% controlled by Sac, with the aim of making the stay at the airport a comfortable and positive experience by guaranteeing compliant service levels and, if possible, even superior to those of the European reference legislation, through the application of specific procedures, exclusive services and the collaboration of personnel with proven professional skills and experience in the reference sector.



Booking assistance on arrival or departure, relating to PRM, must be requested from the airline, tour operator or travel agency that issued the ticket no later than 48 hours before the departure time.

The S.A.C. S.p.a., to protect the best possible performance of activities and according to criteria of reciprocity and transparency towards PRM passengers, has promoted a series of initiatives aimed at improving the travel experience:

-a specific area within your internet portal, which can be consulted at:

<http://corporate.aeroporto.catania.it/app/app-assistenze-speciali/>

- a PRM assistance service respecting safety and deadlines, so as to make your stay at the airport pleasant;
- a dedicated access gate for security checks;
- a waiting room (so-called Sala Amica), located in the boarding hall and another Sala Amica located in the Departures Hall (in front of the GH and Aviation Services ticket offices). In both lounges, Passengers with disabilities or reduced mobility are offered a punctual and qualified service;
- reserved spaces in the SAC SERVICES car parks (the free title of which is recognized only within them).

To book the PRM assistance service, you must book on the airline's website or at the travel agency that issued the ticket, at the latest 48 hours before departure (by clicking on special assistance), or request assistance during the formalization of check-in operations, in the latter case the PRMs already booked will have acquired priority for boarding.

The booking of assistance from/to one of the Catania Airport car parks to/from the Terminals (which refers only to the pick-up from the Parking Area, through the use of a dedicated shuttle) must be booked at least 48 hours in advance first to the email address supervisoriprm@sacservice.it (only for parking assistance).



During 2023, SAC assisted 101,615 Passengers with disabilities or reduced mobility in Catania, of which 73,480 booked, equal to 72,31% and 28,135 unbooked, equal to 27,69%.

Compared to the previous year, the increase in PRM is evident with a +.28%, going from 79,356 in 2022 to 101.615 in 2023.

For the collection and processing of data, SAC made use of the consultancy of the company Ipothesi s.r.l. (ISO9001:2015 certified company for Customer Satisfaction surveys and Service Charter monitoring) which analysed, through six survey sessions, the level of passenger satisfaction.

The quality level of the PRM service is measured by a specific survey on the dedicated services and accessibility of the airport, on a sample of passengers equal to 2500, of which 2200 departures area and 300 PRM .

Interviews administered for the year 2023. The results confirm PRM customer satisfaction with the services used expressed by an overall opinion with values ranging between 97% and 100%

SAC, as Manager, promoted the initiative: "Autism, traveling through the Airport" by joining the awareness campaign sponsored by ENAC, with the collaboration of Assaeroporti and some trade associations present in the Catania area. The aim of the initiative has been and will also be for the year 2024 to make the travel experience of passengers affected by autism spectrum disorders positive and comfortable, through a series of measures adopted synergistically by the family and by operators in the sector who allow us to understand the airport reality and the actors involved. The objective of the initiative is to be able to transform a potentially anxiety-inducing experience for the passenger suffering from DSA into a serene experience that makes the airport environment familiar and the people who work there known.

To book the visit you must present:

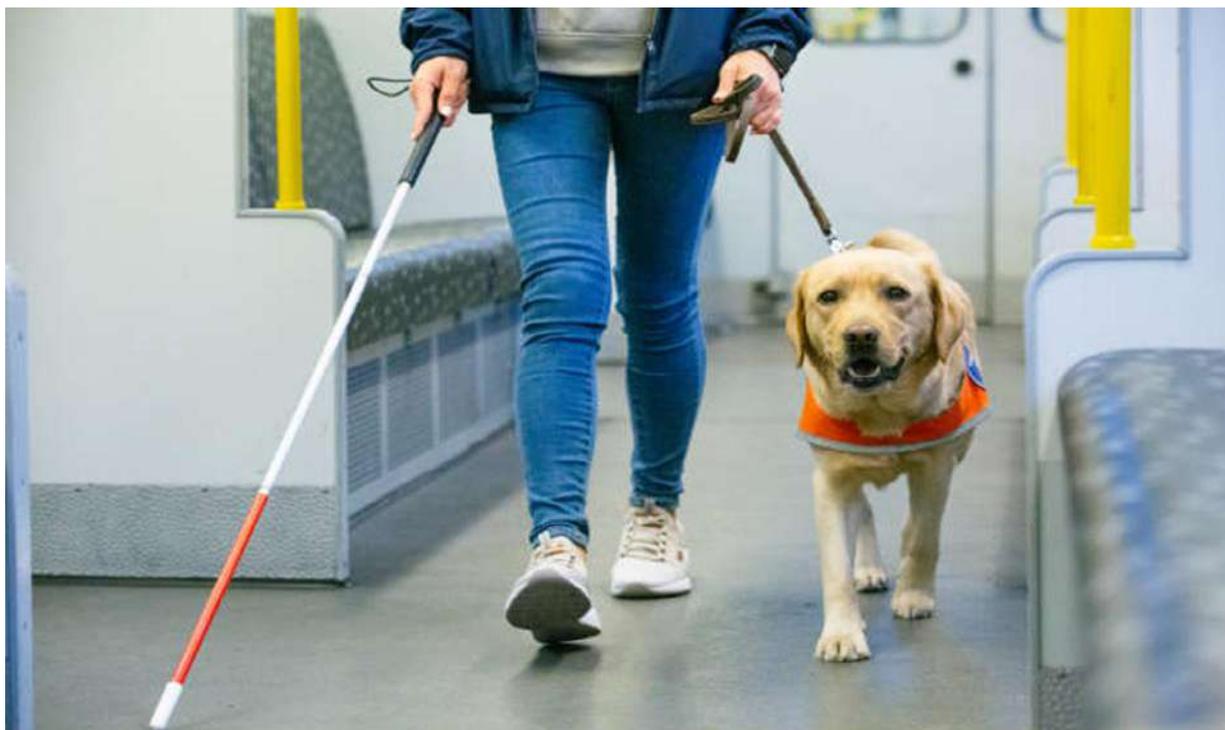
- The travel document





- Copying documents

- A request email to be sent at least 15 days before the trip to customer-care@aeroporto.catania.it indicating Autism Project in the subject.



Il cane è un gentiluomo. È sincero, non mente, non inganna, non tradisce, è generoso, è altruista, ha fiducia

Mark Twain

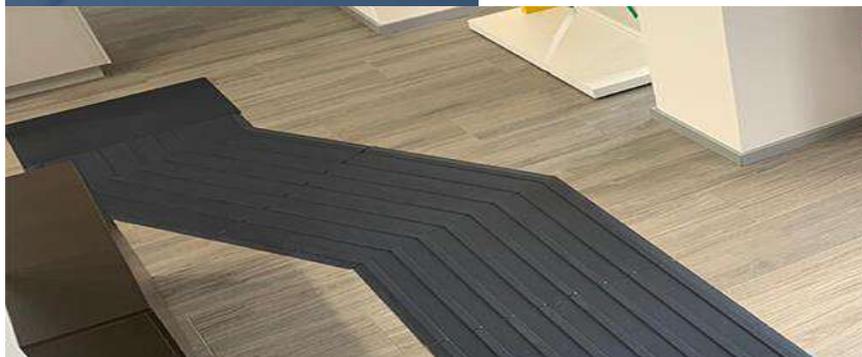
Cani Guida

I cani guida possono viaggiare in cabina, compatibilmente con il Regolamento interno della Compagnia Aerea con la quale si è scelto di viaggiare e la disponibilità di spazio a bordo. La disponibilità di trasporto sull'aereo e di spazio per il cane deve essere richiesta preventivamente alla Compagnia Aerea prima di effettuare la prenotazione del Volo. Il proprietario del cane dovrà provvedere al necessario equipaggiamento per il viaggio dell'animale.



Assistance Dogs

Assistance dogs are permitted to travel in the cabin, in compliance with the internal regulation of the Airline with which you have chosen to travel and considering the space available on board. The availability of transport on the airplane and space for the dog must be requested to the Airline before booking the flight. The dog owner must provide the equipment that is necessary for the animal during the journey.



Percorsi pedo tattili e mappe verticali

Per l'Aeroporto di Catania Fontanarossa i percorsi pedo tattili e le mappe verticali destinati ai non vedenti sono in fase di rifacimento e riqualificazione. L'intervento, inserito nel Piano della Qualità, integrante il Contratto di Programma 2024-2027, prevede l'intero smantellamento del percorso esistente e la completa riqualifica dello stesso, al fine di raggiungere gli standard di qualità attesi.

Tactile pathways



For Catania Fontanarossa Airport the tactile pathways and the vertical maps intended for the blind are being remade and renovated. This intervention – included in the Quality Plan and integrated with the 2024-2027 Programme Agreement – involve the complete dismantling of the existing pathway and its complete renovation, so as to achieve the expected quality standards.



Quando raggiunti i 300 piedi, compresi che il cielo sarebbe stata la mia casa. Scesi dal velivolo con le stelle nei miei occhi.

Jerrie Geraldyn Cobb



SEZIONE II / SECTION II

Indicatori / Indicators

Indicatori PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità / PRM Passengers with disabilities or reduced mobility

Indicatori Qualità

Quality Indicators

La Carta dei Servizi presenta gli indicatori di qualità, rilevati nel corso del 2023 su un campione di passeggeri pari a 2200 unità, in ottemperanza alle Circolari ENAC GEN06A e GEN02B e la misurazione delle performances di scalo su quelle attività ritenute cruciali e, comunque, di grande interesse per il passeggero (check-in, riconsegna bagagli, tempi controllo security, eccetera).

Lo schema della Carta e Guida ai Servizi, previsto dalla normativa e comune a tutti gli Aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro ed esaustivo tutti i clienti interni ed esterni e gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati. Di seguito, infatti, vengono dettagliatamente riportati i risultati raggiunti a consuntivo relativi al 2023 e gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2024, indicati con la voce obiettivo/target 2024, alla luce degli investimenti, delle azioni, delle politiche commerciali e delle strategie che lo stesso metterà in atto per conseguire quanto stimato in linea previsionale e anche per raggiungere quegli obiettivi che, purtroppo, non sono stati raggiunti attraverso le performances del 2023.

La previsione degli obiettivi 2024 ha tenuto conto:

- Della rapida crescita del numero dei passeggeri e movimenti che hanno raggiunto l'anno 2023 con un totale di 10.739.614 passeggeri e 73.154 movimenti che rispetto all'anno precedente, in percentuale riportano un dato di +6,3% per i passeggeri e +0,9% per i movimenti.
- Delle opere di cantierizzazione che comporteranno una riduzione degli spazi operativi al fine di realizzare le iniziative comprese nel Piano degli interventi che si concluderà nel 2027 e che prevede, tra le azioni più significative: l'implementazione dei blocchi bagno, l'adeguamento allo standard 3 del radiogeno, l'adeguamento allo standard 3 del BHS (Baggage Handling System), la riorganizzazione dei parcheggi e della viabilità.
- Delle azioni contemplate nel Contratto di Programma, cui è affidata la disciplina degli aspetti economici e finanziari del rapporto di concessione tra il Gestore e lo Stato, di



cui il Piano della Qualità rappresenta parte integrante attraverso la definizione di quegli indicatori ritenuti cruciali per definire e misurare l'esperienza di viaggio del passeggero.

Quality Indicators

The Service Charter presents the quality indicators, detected during 2023 on a sample of passengers equal to 2200 units, in compliance with ENAC Circulars GEN06A and GEN02B and the measurement of airport performances on those activities considered crucial and, in any case, great interest for the passenger (check-in, baggage claim, security check times, etc.).

The Charter and Guide to Services scheme, required by law and common to all Italian airports, allows all internal and external customers and airport users to be informed clearly and comprehensively about the quality of the services provided. In fact, below are reported in detail the final results achieved for 2023 and the objectives that the Airport Manager aims to achieve in 2024, indicated with the 2024 objective/target item, in light of the investments, actions and commercial policies and the strategies that it will implement to achieve the forecast estimates and also to achieve those objectives which, unfortunately, have not been achieved through the 2023 performances.

The prediction of the 2024 objectives took into account:

- The rapid growth in the number of passengers and movements which reached the year 2023 with a total of 10,739,614 and 73,154 movements which compared to the previous year, in percentage terms show a figure of + 6.3% for passengers and + 0.9% per.
- Construction works which will lead to a reduction in operational spaces in order to implement the initiatives included in the Intervention Plan which will end in 2027 and which includes, among the most significant actions: the implementation of bathroom blocks, the adaptation to the standard 3 of the X-ray system, the adaptation to standard 3 of the BHS (Baggage Handling System), the reorganization of parking and traffic.
- Of the actions contemplated in the Program Contract, which is entrusted with the regulation of the economic and financial aspects of the concession relationship between the Operator and



the State, of which the Quality Plan represents an integral part through the definition of those indicators considered crucial to define and measure the passenger's travel experience.

Sicurezza del viaggio / Travel Safety

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security checks on passengers and hand luggage</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,4%	98%

Sicurezza personale e patrimoniale / Passengers' and personal belongings safety

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	99%



Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) / Service timeliness and regularity (also timeliness of flights)

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
3.Puntualità complessiva dei voli <i>Overall timeliness of flights</i>	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza % on time flights/ Total departing flights	29%	40%
4.Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to airport responsibility</i>	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza No. of mishandled luggage / 1000 departing passengers	0,21‰	0,20‰
5.Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1°	26'	25'



<i>Waiting time for the first luggage delivery from the block-on of the a/m</i>	bagaglio nel 90% dei casi Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the first luggage in 90% of cases		
6. Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m <i>Waiting time for the last luggage delivery from the block-on of the a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the last luggage in 90% of cases	34'	34'
7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>On-board waiting time for the disembarking of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi Waiting time (minutes) from the block-on in 90% of cases	2'30''	2'30''
8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport.</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	96,5%



Pulizie e condizioni igieniche / Cleaning and Hygiene Perception

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
9.Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Toilets' cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	89,4%	90%
10.Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Cleaniness level inside the Air Terminal</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,3%	96,5%

Comfort nella permanenza in aeroporto / Comfort perception inside the Airport

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO O 2024 TARGET 2024
--	---	--------------------------------	------------------------------------



11.Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	96%
12.Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) <i>Efficiency of transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	93,7%	92,5%
13.Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione <i>Efficiency of A/C systems</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	94%
14.Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the overall comfort level of the airport</i>	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,5%	94%





Il mondo è un libro, e quelli che non viaggiano ne leggono solo una pagina.

Agostino d'Ippona

Servizi aggiuntivi / Additional Services

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
15.Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Wi-fi access inside the air terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	46,7%	90%
16.Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,6%	90%
17.Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of cafés and airport opening time</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% arriving/departing</i>	99%	99%



	passenger flights compatible with the cafés' opening time in the respective areas		
18.Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Adequacy of Smoking Rooms, where present	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	ND	ND
19.Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Availability of FOC drinking water dispensers, where available	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	ND	ND
20.Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,6%	96%
21.Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti Availability/Quality/Selling Prices in cafés and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	84,4%	84%
22.Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90,6%	91%



Availability of drinks/snacks vending machines, where available			
---	--	--	--



La vita è un viaggio e chi viaggia vive due volte.

Omar Khayyam

Informazione alla clientela / Customers Information

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREME NT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
23.Sito web di facile consultazione e aggiornato Updated and easy-to-browse web site	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	93,20%	95,5%



24.Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Efficiency of the existing Info points	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	95%
25.Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Ease, comprehensibility and efficacy of inside signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,8%	96,5%
26.Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) Staff Professionalism (info points, security)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	97,5%
27.Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) Overall efficiency and accessibility of the information services to the public (monitors, announcements, signposting, etc.)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,8%	96%

Servizi sportello/varco / Counters/Checkpoints Services

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
28.Percezione sul servizio biglietteria Ticketing Service	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,10%	95,5%



29. Tempo di attesa al check-in Actual Waiting time at check-in counters	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time (minutes) in 90% of cases	14'	14'
30. Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at the check-in counters	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,8%	96%
31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at the security checkpoints	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time (minutes) in 90% of cases	8'	07'30''
32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at the passport control counter	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90,4%	90,5%

Integrazione modale / Modal Integration

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Ease, comprehensibility and efficacy of outside signposting	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,6%	93%



34.Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Adequacy of City/Airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,6%	90%
--	--	--------------	------------



Indicatori Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità - PRM /Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators-PRM

Il Doc. 30 ECAC obbliga il Gestore, a Catania SAC Spa, previo accordo con il Comitato Utenti, al raggiungimento di valori minimi, condivisi tra le parti, al fine di mantenere i livelli di qualità raggiunti e innalzare, ove possibile, la qualità degli standard garantendo il miglioramento continuo. Di seguito, si riportano i 16 indicatori (che indicano il risultato 2023 e l'obiettivo 2024) che scandagliano e misurano l'esperienza di viaggio **dei Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità**, fornendo una disamina generale rappresentativa di un settore così delicato e complesso, ma allo stesso tempo di grande interesse e attenzione costante per il Gestore.

The ECAC Doc 30 obliges the Manager (in Catania, SAC Spa) to achieve – subject to agreement with the Committee Members – the minimum quality levels required (that are common to the



parties) and, when possible, increase the quality of the standards by ensuring continuous improvement. Below are the 16 indicators (indicating the 2022 results and the targets for 2023) which scan and measure the travel experience of Passengers with disabilities or reduced mobility. Indicators providing an overall representative examination of such a delicate and complex field, to which the Manager constantly gives attention.

TABELLA ECAC / ECAC TABLE

In sintesi: / In summary:



Indicatore di Qualità Quality Indicator	Target Doc. 30 ECAC Doc. 30 ECAC Target	Target migliorativo SAC SAC ameliorative Target
<p>Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione</p> <p><i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i></p>	<p>< 10 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 10 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 20 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 30 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 30 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 9 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 9 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 15 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 15 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 20 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza</p> <p><i>Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i></p>	<p>< 25 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 35 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 35 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 45 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 45 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 20 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 25 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 40 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 40 minutes for 100% of the passengers</i></p>



<p><i>once their presence is registered</i></p>		
<p>Per PRM arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i> < 10 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 10 minutes for 90% of the passengers</i> < 20 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i> < 10 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 11 minutes for 90% of the passengers</i> < 18 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 18 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM</i></p>	<p>< 25 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 80% of the passengers</i> < 35 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 35 minutes for 90% of the passengers</i></p>	<p>< 20 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 80% of the passengers</i> < 25 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 90% of the passengers</i> < 40 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 40 minutes for 100% of the passengers</i></p>



disembarkement after the last passenger has disembarked	< 45 minuti per il 100% dei passengeri < 45 minutes for 100% of the passengers	
--	---	--

INDICATORI Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità- PRM / Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators- PRM

Il Regolamento CE 1107/2006 stabilisce una serie di regole per la tutela e l'assistenza dei **PRM garantendo i loro diritti al volo** ed evitando ogni forma di discriminazione.

In quest'ottica il Gestore, seguendo le linee guida ENAC, elabora periodicamente i 16 indicatori PRM scandagliando la dimensione sociale relativa all'esperienza di viaggio dei suddetti passeggeri avendo cura di polarizzare l'attenzione su tutti quegli aspetti ritenuti cruciali, perché il soggiorno in aeroporto e le operazioni di accettazione ed imbarco siano agevoli, puntuali e positive.

CE Regulation 1107/2006 establishes a series of rules for the protection and assistance of PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators guaranteeing their rights to fly and avoiding any form of discrimination.

With this in mind, the Manager, following the ENAC guidelines, periodically develops the 16 PRM indicators that explore the social dimension relating to the travel experience of Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators , taking care to focus attention on all those aspects considered crucial , so that the stay at the airport and the check-in and boarding operations are easy, punctual and positive.

In sintesi: / In summary:



INDICATORI PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità/ PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators

Efficienza dei servizi di assistenza / *Efficiency of the assistance services*

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<p>1. Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.</p> <p><i>Departing PRMs with advance booking: waiting-time to receive assistance, from one of the designated points in the Airport.</i></p>	<p>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi</p> <p><i>Waiting- time (mins) in 90% of cases</i></p>	10'	10'
<p>2 Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.</p> <p><i>Departing PRMs without advance booking: waiting-time to receive assistance, from one of the designated points in the Airport once their presence has been registered.</i></p>	<p>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi</p> <p><i>Waiting- time (mins) in 90% of cases</i></p>	11'30''	11'



<p>3.Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting-time for PRM disembarkment after last passenger has disembarked.</i></p>	<p>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting- time (mins) in 90% of cases</i></p>	<p>5'</p>	<p>4'30''</p>
<p>4.Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without pre-notification: Waiting time on board for PRM disembarkation, after disembarkation of the last passenger</i></p>	<p>Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting- time (mins) in 90% of cases</i></p>	<p>6'30''</p>	<p>6'</p>

Sicurezza per la persona (safety) / *Safety*

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
<p>5.Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei</p>	<p>% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i></p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>



mezzi/attrezzature in dotazione <i>Perception of the condition and functionality of vehicles/equipment</i>			
6.Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	100%

Informazioni in aeroporto / Information at the airport

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBBIETTIVO 2024 TARGET 2024
7.Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: amount of basic information accessible to people with visual, hearing or motor impairment, compared to the overall number of basic information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% basic information accessible against overall number of basic information</i>	100%	100%
8.Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale	100%	99,4%



<i>Completeness: amount of information and instructions concerning services available in an accessible format compared to overall number</i>	delle informazioni/istruzioni % <i>information/instructions concerning services accessible format against overall number of information/instructions</i>		
9.Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of efficacy and accessibility of information, communication, and airport indoor signposting</i>	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	96,5%

Comunicazione con i passeggeri / Communication with passengers

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
10.Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
11.Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,003%	0,003%

Comfort in aeroporto / Comfort at the airport



INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
12.Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	100%
13.Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	96,5%
14.Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	96%

Aspetti relazionali e comportamentali/ *Relational and behavioral aspects*

INDICATORE DI QUALITA' QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2023 DATA 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
15.Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	100%
16.Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti <i>% Satisfied PRMs</i>	100%	100%



SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI / SECTION III – COMPLAINTS

Assistenza Clienti / [Customer Service](#)

Indice Guida ai Servizi / [Index Service Guide](#)

Info e contatti / [Information and Contacts](#)

Come raggiungerci / [Getting here](#)

Dove Parcheggiare / [Parking](#)

Autonoleggi / [Car rentals](#)

Help Desk / [Help Desk](#)

Informazioni turistiche / [Tourist Information](#)

Social Network / [Social Networks](#)

Le associazioni dei consumatori / [Consumer Associations](#)

Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali / [Contacts, Useful Information and Airport Services](#)

Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi / [Shopping and Services in the Arrivals Area](#)

Esercizi commerciali e servizi area check-in / [Shopping and Services in the Check-in Area](#)



Esercizi commerciali e servizi area imbarchi / [Shopping and Services in the Boarding Area](#)

Esercizi commerciali e servizi Terminal C / [Shopping and Services in Terminal C](#)

Gli altri nostri servizi ed informazioni / [Further Services and Information](#)

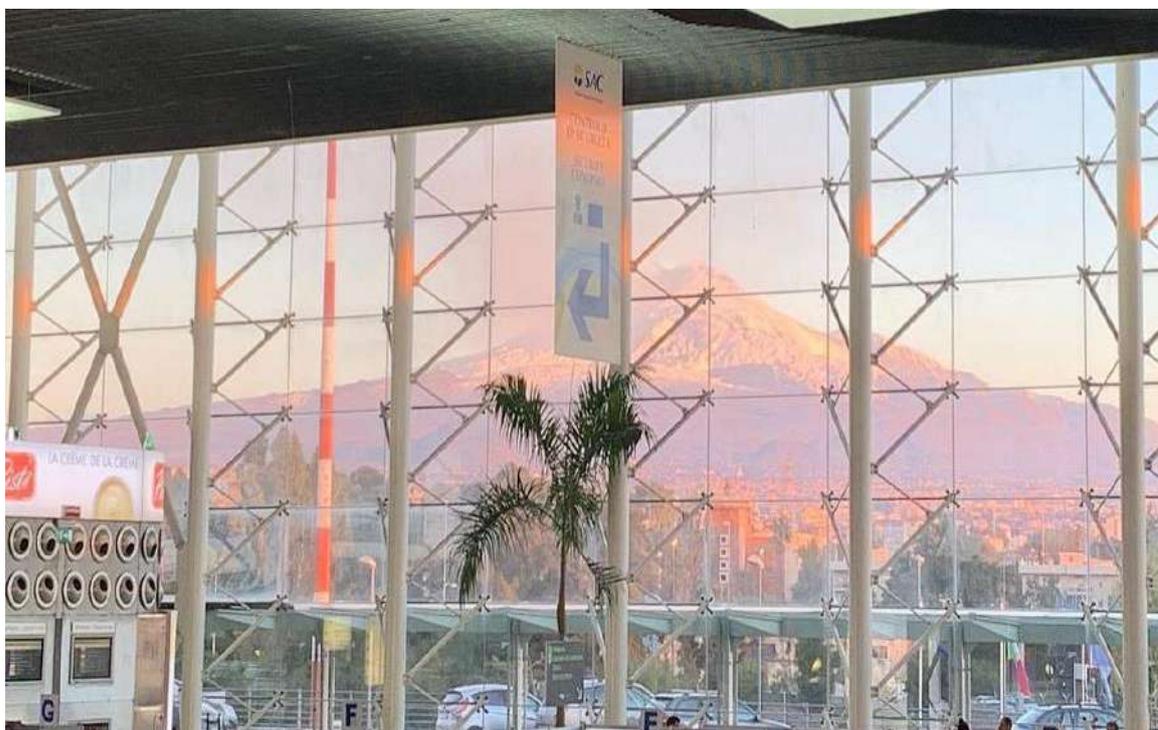
Testo sui Diritti del Passeggero scaricabile al link <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri> / [Text about Passengers' Rights Charter](#) downloadable at link <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri>

Le Mappe / [Maps](#)

Principali destinazioni / [Main Destinations](#)

Compagnie Aeree / [Airlines](#)

Modulo reclami/ [Complaints form](#)



Ogni volo altissimo non è che il punto sommo di una parabola.

Antonio Beltramelli

Assistenza clienti - Customer Service





Il nostro servizio Customer Service SAC fornisce informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce a ogni Cliente un trattamento in linea con i principi enunciati nella sezione ENAC Diritti del Passeggero.

Inviandoci i Vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami o apprezzamenti, ci aiutate ad attuare la nostra Politica di miglioramento della qualità dei Servizi offerti.

La nostra gestione reclami assicura, entro 30 giorni, a ogni segnalazione e reclamo pervenuto un opportuno riscontro, verifica delle non conformità e, se necessario, adeguata azione correttiva.

È fondamentale specificare il Vostro nominativo e un Vostro recapito (mail e telefono), in modo da consentirci di contattarVi per i dovuti chiarimenti e/o risposte.

Per consentirVi di comunicare con noi in maniera diretta e nel più breve tempo possibile, sono a Vostra disposizione:

il centralino allo +39 095 7239111 (seguire la guida vocale): Il servizio Customer risponde dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 ed il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00 esclusi i festivi.

l'indirizzo [**info@aeroporto.catania.it**](mailto:info@aeroporto.catania.it), che fornisce informazioni all'utenza su qualsiasi richiesta (trasporti, logistica, servizi in aeroporto, operatività dei voli, etc.)

il sito internet [**www.aeroporto.catania.it**](http://www.aeroporto.catania.it)

tramite posta scrivendo a: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA

gli indirizzi e-mail: [**customercare@aeroporto.catania.it**](mailto:customercare@aeroporto.catania.it); [**qualita@aeroporto.catania.it**](mailto:qualita@aeroporto.catania.it)

Il Servizio Customer risponde, telefonicamente, dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00.

Le e-mail saranno riscontrate in ordine di arrivo e comunque, non oltre 30 giorni dalla data di ricezione.





"I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs. 196/03"

Customer Service

SAC Customer Service provides information, clarifications and directions on current regulations; it ensures that every user gets a treatment in line with the principles set forth by the 'Passengers' Rights Charter'.

By sending us your suggestions, complaints, recommendations or appreciation comments, you can help us implement our Policy for the improvement of the quality of the Services provided.

Our Complaint Department ensures that each claim and complaint receive a response within 30 days. They also verify any nonconformities and that appropriate corrective actions are taken, if required.

It is important that you provide us with your full name and contact details (email address and telephone number) for us to be able to contact you for the due clarifications and/or responses.

Useful contact details for direct and fast communication:

the operator's number +39 095 7239111 (please follow the voice instructions) Customer service responds from Monday to Thursday from 08.00 to 16.00 and on Friday from 08.00 to 15.00.

the email address info@aeroporto.catania.it, that provides information on any queries (transports, logistics, airport services, flight operations, etc.)

the website www.aeroporto.catania.it/en/

the mailing address SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA

the email addresses: customer-care@aeroporto.catania.it; qualita@aeroporto.catania.it





Customer Service answers the telephone from Monday to Thursday 8.30 am – 4.30 pm and on Friday 8.30 am – 3.00 pm.

Emails will be read in order of receipt and, in any case, no later than 30 days from the date of receipt.

'All data received will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03'

Come raggiungerci / Getting here



Nave / By Sea

L'aeroporto è collegato al Porto di Catania (www.porto.catania.it), grazie al servizio bus dell'AMTS Alibus Shuttle.

Autorità portuale tel. +39 095 535888 – +39 095 7463594

Capitaneria di porto tel. +39 095 7474111

The airport is connected to the port of Catania (www.porto.catania.it) by the Alibus Shuttle bus service, operated by AMTS.

Port Authority tel. +39 095 535888 – +39 095 7463594

Harbour Office tel. +39 095 7474111



Treno / By Train

L'aeroporto di Catania è collegato con il resto della Sicilia e con la penisola grazie a Trenitalia tel. 892021 (www.trenitalia.com). Per raggiungere la Stazione ferroviaria Centrale, ubicata al centro città, è possibile utilizzare l'Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti – dalle ore 04,40 fino all'una di notte – I ticket di viaggio si possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo.

The Airport of Catania is connected to the rest of Sicily and the peninsula by Trenitalia tel.

892021 (www.trenitalia.com/en). The **Central Railway Station, in the city centre**, can be





reached by the Alibus Shuttle – (for timetables and routes, visit www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (connects the airport to the city centre every 25 minutes – from 4.40 am to 1.00 am – Tickets can be purchased at the SAIS ticket office outside the airport and/or on board).

Se si vuole raggiungere la Stazione ferroviaria - fermata Fontanarossa - vicino l'Aeroporto, è presente, fuori dagli Arrivi, lato Torre Uffici, il servizio navetta AMTS- stazione Fontanarossa (fermata vicino aeroporto). Per chi fruisce del Parcheggio Auto "Fontanarossa", il Servizio Navetta è gratuito. Partenze ogni 10 minuti. Il servizio è operativo h 24, il Ticket si può acquistare a bordo della navetta a € 2,00.

If you want to reach the **Railway Station – Fontanarossa stop** (near the airport), the shuttle service – Fontanarossa Station (operated by AMTS) is available from outside the Arrivals hall, on the side with the Office Tower. For those using the 'Fontanarossa' car park, the shuttle service is free. It leaves every 10 minutes. The service operates 24 hours a day, and tickets can be purchased on board for €2.00.





Taxi / By Taxi

È possibile raggiungere o lasciare l'aeroporto di Catania in taxi autorizzati (vetture bianche con tassametro) disponibili all'esterno della zona arrivi del terminal o, dopo chiamata telefonica, all'esterno della rampa partenze Terminal A.

Radio Taxi tel. +39 095 8833 - fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/it (servizio h24). Punto d'incontro, dopo chiamata telefonica, presso rampa partenze - primo piano Terminal A. Tariffe a partire da 20 € dall'aeroporto fino a zone limitrofe. Invece, per Catania - Piazza Duomo - Centro storico, Tariffa a partire da 22€ (oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione). Dal quinto componente, alla tariffa regolare vengono aggiunti ulteriori €2,00 a passeggero. Le tariffe contemplano il trasporto di Max 4 bagagli; ulteriori pezzi di bagagli comportano l'aggiunta di €1,00 a pezzo.

The airport of Catania can be reached by licensed taxis (white vehicles equipped with taximeters), available from outside the Arrivals hall of the airport or, with prior telephone call, from outside the departure ramp area in Terminal A.

Radio Taxi tel. +39 095 8833 - fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/en/ (24h service). Prior telephone call is required; meeting point at the departure ramp - Terminal A, first floor. Fares start from €20, from the airport to neighbouring areas. Instead, for Catania - Piazza Duomo - Old Town, fares start from €22 (beyond this area, the fares increase based on the destination area). From the fifth passenger, a €2.00 surcharge per passenger is added to the regular fare. Rates include the transport of up to 4 pieces of baggage; a €1.00 surcharge will be paid for each additional piece.

Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 www.6188.it (servizio h24)

Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 www.6188.it (24h service)



Autobus / By bus

Gli autobus da/per Catania Fontanarossa: / Buses from/to Catania Fontanarossa:

Alibus Shuttle - (consultare orari e percorsi sul sito www.amts.ct.it) tel. 800018696 - fax +39 095

509570 - URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti -



dalle ore 04,40 fino all'una di notte – I ticket di viaggio possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo.

Alibus Shuttle – (for timetables and routes, visit www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (Connecting the airport to the city centre every 25 minutes – from 4.40 am to 1.00 am – Tickets can be purchased at the SAIS ticket office outside the airport and/or on board).

Etna trasporti – Segesta – Interbus – Sicilbus - www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 - +39 095 532716 (corse regionali) - +39 095 7461333 (corse interregionali) - (Collega Fontanarossa con Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Siracusa, Valguarnera, Vizzini)

Etna trasporti – Segesta – Interbus – Sicilbus – www.etnatrasporti.it – Via D'Amico 181 (CT) – tel. +39 095 530396 – +39 095 532716 (regional routes) – +39 095 7461333 (interregional routes) – (Connecting Fontanarossa to Aidone, Chiaramonte Gulfi, Agira, Assoro, Avola, Caltagirone, Catenanuova, Fiumefreddo, Giardini Naxos, Gela, Leonforte, Licata, Piazza Armerina, Portopalo di Capo Passero, Marina di Ragusa, Militello in Val di Catania, Nicosia, Noto, Ragusa, Regalbuto, Scordia, S Croce di Camerina, Taormina, Sigonella, Syracuse, Valguarnera, Vizzini)

SAIS Trasporti - www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Collega Fontanarossa con Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino) Biglietteria Aeroporto Catania – Tel. +39 095 2184702

SAIS Trasporti – www.saistrasporti.it/en-US - Via D'Amico 213 (CT) – tel. +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino) Airport of Catania Ticket Office – Tel. +39 095 2184702



SAIS autolinee - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020

(Collega Fontanarossa con Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

SAIS autolinee – www.saisautolinee.it – Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020

(Connecting Fontanarossa to Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 181(CT) - tel. +39 095 532716 (Collega Fontanarossa con Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Siracusa)

Interbus – www.interbus.it – Via D'Amico 181(CT) – tel. +39 095 532716 (Connecting Fontanarossa to Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Syracuse)

AST - www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) - tel. +39 095 7230511 – e-mail info@astsicilia.it (Collega Fontanarossa con Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

AST – www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) – tel. +39 095 7230511 – email info@astsicilia.it (Connecting Fontanarossa to Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

Circumetnea - www.circumetnea.it – (littorina (trenino) – bus – metropolitana) – tel. +39 095 541250 – (Collega Fontanarossa (dalla stazione centrale con l'Alibus) con Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Linguaglossa, Fiumefreddo e molti altri)

Circumetnea – www.circumetnea.it – ('littorina' (little train) – bus – underground) – tel. +39 095 541250 – (Connecting Fontanarossa – by the Alibus from the central station – to Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Linguaglossa, Fiumefreddo and many more)



Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com - tel. +39 090 673782 FAX +39 090 679677 (Collega l'Aeroporto con il porto di Milazzo con navi ed aliscafi per le Isole Eolie)

Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com/en-gb – tel. +39 090 673782 FAX +39 090 679677 (Connecting the Airport to the port of Milazzo by ships and hydrofoils to the Aeolian Islands)

Giamporcaro – tel.+39 095 536201/ +39 3493120835 (Collega Fontanarossa con l'aeroporto di Comiso, Comiso, Lentini e Vittoria).

Giamporcaro – tel.+39 095 536201/ +39 3493120835 (Connecting Fontanarossa to the Airport of Comiso, Comiso, Lentini and Vittoria).



Apertura Aeroporto

L'apertura dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania Terminal A è h24 mentre, l'apertura del Terminal C, è legata allo schedulato dei voli.

Airport Opening

The opening of Catania Fontanarossa Airport Terminal A is 24 hours a day while the opening of Terminal C is linked to the flight schedule.



Auto / By car





L'Aeroporto di Catania si trova a soli 6 Km dal centro di Catania ed è facilmente raggiungibile percorrendo in auto la Strada Provinciale 70. Dall'autostrada A19 **Palermo-Catania**, prendere l'uscita "Zia Lisa" e seguire le indicazioni. Dall'autostrada A18 **Siracusa-Catania**, proseguire in direzione nord verso la tangenziale di Catania E45; prendere l'uscita "**Asse dei Servizi**" verso Catania centro; imboccare la **Strada Provinciale 70** e seguire le indicazioni per "**Aeroporto Fontanarossa**".

The Airport of Catania is located just 6 Km from the centre of Catania and is within easy driving distance thanks to the Provincial Road (SP) 70. From the A19 **Palermo-Catania** highway, take the 'Zia Lisa' exit and follow the road signs. From the A18 **Siracusa-Catania** highway, drive northwards, towards the 'tangenziale di Catania' E45; take the '**Asse dei Servizi**' exit towards Catania centre; take the **SP 70** and follow the signs to '**Aeroporto Fontanarossa**'.

Principali distanze chilometriche da/per Catania Distances in Km from/to Catania	
Etna 26 km	Caltanissetta 110 km
Taormina 51 km	Milazzo 129 km
Bronte 56 km	Tindari 149 km
Siracusa 60 km	Agrigento 168 km
Caltagirone 69 km	Cefalù 182 km
Enna 85 km	Palermo 209 km
Noto 93 km	Sciacca 233 km
Messina 94 km	Selinunte 269 km
Piazza Armerina 94 km	Trapani 317 km
Ragusa 104 km	Marsala 333 km



Dove Parcheggiare

L'Aeroporto internazionale di Catania offre un'ampia gamma di possibilità per parcheggiare il tuo veicolo in tutta sicurezza e a tariffe convenienti, modulate per ogni tipo di esigenza. I nostri parcheggi sono raggiungibili comodamente a piedi; è inoltre attivo il servizio Telepass.

Per accedere ai parcheggi, l'utente deve ritirare alla colonnina d'ingresso il ticket di entrata oppure deve essere in possesso di una tessera magnetica di abbonamento (per gli operatori aeroportuali) oppure un dispositivo Telepass. Il pagamento del corrispettivo dovuto, in caso di ticket, va effettuato, prima di ritirare l'autovettura, alle casse automatiche in contanti, mediante carta di credito o carta bancomat. Effettuato il pagamento, l'uscita dal parcheggio deve avvenire entro 10 minuti; in caso contrario, l'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto per l'ulteriore permanenza nel parcheggio utilizzato. I nostri parcheggi non sono custoditi, pertanto la SAC SPA non risponde dei danni cagionati da terzi, dei danni o furti consumati o tentati alle autovetture o agli accessori delle stesse, ai bagagli, ai valori o agli oggetti lasciati nell'autovettura.



L'utente che smarrisce il titolo d'accesso può contattare, attraverso una qualsiasi delle casse automatiche, la postazione di supervisione dei parcheggi. La stessa provvederà, dopo aver effettuato la ricerca della targa dell'utente che ha smarrito il titolo, a emettere, previo pagamento della sosta, un nuovo titolo valido per l'uscita. Sarà possibile effettuare la stessa operazione presso la cassa manuale posta all'interno della controllo room.

I parcheggi sono aperti dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni, compresi i festivi.

Di seguito troverai tutte le informazioni utili sui parcheggi dell'aeroporto, direttamente gestiti da S.A.C. Società Aeroporto Catania S.p.A., così da poter valutare in anticipo dove lasciare la tua auto.

Scegli la soluzione più economica, la più veloce o semplicemente la più adatta alle tue necessità. Per accedere ai parcheggi, segui la segnaletica dall'ingresso Arrivi. I display riepilogativi all'ingresso dell'aeroporto e di ogni parcheggio segneranno dove trovare posti disponibili.

Per i Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) il Gestore ha previsto degli stalli dedicati all'interno dei parcheggi aeroportuali escluso il parcheggio P4, appositamente delineati in giallo e con tabella verticale, il titolo di gratuità è riconosciuto solo se, il passeggero posteggia all'interno degli stalli contrassegnati, diversamente per la sosta sarà applicata la tariffa vigente nel parcheggio selezionato. Al fine di usufruire della gratuità del parcheggio è necessario che, il passeggero disabile o a ridotta mobilità, in entrata, si annunci presso la Guardiola segnalando la propria presenza ed esibendo l'apposito contrassegno. La stessa procedura deve essere eseguita, in uscita, prima di ritirare la macchina e lasciare il parcheggio. E' necessario, inoltre, nel caso in cui nel veicolo sia presente un dispositivo Telepass, fare annullare l'entrata presso la Guardiola posta sotto il cavalcavia, per evitare spiacevoli addebiti.

Parking

The International Airport of Catania offers a wide range of possibilities to park your vehicle in complete safety and at **convenient rates**, modulated for every type of need. Our car parks are within easy walking distance; moreover, the Telepass service (electronic toll collection) is available.

To access the car parks, the user must either collect the entry ticket at the entrance column or own a magnetic subscription card (only for the airport operators) or a Telepass (ETC) device. In the former case, the amount due must be paid in cash, by credit card or debit card at the automatic cash machines, before collecting the vehicle. Once the payment has been made, the user must exit from the car park within 10 minutes; otherwise, they will have to pay the amount



due for the further time in the car park. Our car parks are not security-monitored, thus SAC SPA is not liable for any committed or attempted damage caused by third parties, damage or theft to/of vehicles, their accessories, luggage, valuables or objects left in the vehicle.

If the user loses the entry ticket, they can contact the parking supervision station through any of the automatic pay machines. After searching for the user's vehicle registration number, the supervision station will issue a new ticket, valid for exit upon payment of the parking fee. The same operation can also be carried out at the cashier located inside the control room.

The car parks are open 24h every day, including holidays.

Below, you'll find all the useful information on the airport car parks, directly managed by **S.A.C. Società Aeroporto Catania SpA** (the Airport of Catania Company), so that you can decide in advance where to leave your car.

Choose the most affordable, fastest or, simply, the most suitable solution for your needs.

To enter the car parks, follow the signs from the Arrivals entrance. The summary screens at the entrance of the airport and each car park will indicate where to find available parking spaces.

For Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), the Manager has provided dedicated stalls within the airport car parks excluding the P4 car park, specifically outlined in yellow and with a vertical table. The free ticket is recognized only if the passenger parks within the marked spaces, otherwise the rate in force in the selected car park will be applied for parking. In order to take advantage of the free parking, the disabled or reduced mobility passenger must announce themselves at the Guardiola upon entry, indicating their presence and showing the appropriate badge. The same procedure must be carried out, at the exit, before collecting the car and leaving the car park.

P1 Sosta Breve

Gratuito fino a 15 minuti, 50 metri dal Terminal A, 270 metri dal Terminal C, 97 posti auto + **2 posti auto gratuiti per disabili.**

P2 Sosta Breve

Gratuito fino a 15 minuti, 30 metri dal Terminal A, 330 metri dal Terminal C, 172 posti auto + **3 posti auto gratuiti per disabili.**

P3 Sosta Breve

Gratuito fino a 15 minuti, 20 metri dal Terminal A, 50 metri dal Terminal C, 33 posti auto + **48 posti auto gratuiti per disabili.**

P4 SOSTA LUNGA Low Cost





Multipiano, € 10,00 al giorno, 200 metri dal Terminal A, 100 metri dal Terminal C con 1.851 posti auto **non sono disponibili stalli per PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità per motivi infrastrutturali.**

P5 Sosta Breve

Gratuito fino a 15 minuti, 180 metri dal Terminal A, 20 metri dal Terminal C, 57 posti auto + **1 posto auto gratuito per disabili.**

P6 SOSTA LUNGA

Il più vicino e il più comodo, € 12,00 al giorno, 70 metri dal Terminal A, 200 metri dal Terminal C, 549 posti auto **+8 posti auto gratuiti per disabili.**

P1 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 50 metres from Terminal A, 270 metres from Terminal C, 97 parking spaces + **2 free parking spaces for disabled people.**

P2 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 30 metres from Terminal A, 330 metres from Terminal C, 172 parking spaces + **3 free parking spaces for disabled people.**

P3 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 20 metres from Terminal A, 50 metres from Terminal C, 33 parking spaces + **48 free parking spaces for disabled people.**

P4 Low Cost LONG STAY

Multi-storey car park, €10.00 per day, 200 metres from Terminal A, 100 metres from Terminal C, with 1.851 car spaces, there are no PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators

Stalls available for infrastructural reasons.

P5 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 180 metres from Terminal A, 20 metres from Terminal C, 57 parking spaces + **1 free parking space for disabled people.**

P6 LONG STAY

Closer and more affordable, €12,00 per day, 70 metres from Terminal A, 200 metres from Terminal C, 549 parking spaces + **8 free parking spaces for disabled people.**





Rent a car – Autonoleggi / Rent a car - Car Rental

Al Piano terra – arrivi – all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car, mentre i parcheggi per il ritiro dell'autovettura noleggiata si trovano all'esterno – al P-Rent – ubicato al Piano Terra del parcheggio multipiano P4 oppure negli uffici adiacenti al terminal C.

Rent-a-car offices can be found on the Ground Floor – Arrivals – inside the airport building, while the car parks for the rented vehicle pick-up are located outside, at P-Rent, on the Ground Floor of the P4 multi-storey car park or in the offices adjacent to terminal C.

8.00 am – 10.00 pm during the summer periodaaAGTREAND

8.00 am – 10.00 pm during the winter period



LOCAUTO RENT - ENTERPRISE +39 095 346893/ tel +39 0243020405 Email

catania@locautorent.com cataniaapt@locautorent.it

Orario estivo Ufficio Primo contatto 08.00.24.00

Orario invernale Ufficio Primo contatto 08.00 – 22-00

LOCAUTO RENT – ENTERPRISE +39 095 346893 tel +39 0243020405 Email

catania@locautorent.com cataniaapt@locautorent.it

Opening times of the office during the summer period 8.00 am – 12.00 am

Opening times of the office during the winter period 8.00 am – 10.00 pm



SIXT – RENT A CAR tel. +39 0209948915 Email ap44697@sixt.com

Orario Ufficio Primo Contatto 08.00- 23.30

SIXT – RENT A CAR tel. +39 0209948915 Email ap44697@sixt.com

Opening times of the office 8.00 am – 11.30 pm



AG TRANSFERS SRL agtrasnsfers.srl@gmail.com +39 095349330 +39 3485583296

Orario Ufficio Primo contatto 08.00 – 22-00

AG TRANSFERS SRL agtrasnsfers.srl@gmail.com +39 095349330 +39 3485583296

Office Hours First contact 08.00 – 22-00





Help Desk / Help Desk

È attivo, in area Arrivi dell'aerostazione, dalle ore 6.00 alle ore 22.00, un help desk con personale al fine di fornire ai passeggeri informazioni sui voli in arrivo e in partenza e informazioni sui diversi servizi disponibili al pubblico in aerostazione.

Inside the Arrivals Hall of the airport, there is a Help Desk – 06.00 am - 10.00 pm – with qualified staff. It provides passengers with information on departing and arriving flights, as well as on the various airport services that are available to the public.

Social Network / Social Networks

Aeroporto di Catania è su Twitter, Facebook e Instagram.

I nostri canali social offrono contenuti esclusivi, pensati per offrire ai passeggeri una vera e propria "esperienza" all'interno dell'aeroporto.

Veicolano informazioni generali sul funzionamento dell'aerostazione e sulle regole da seguire per affrontare al meglio i viaggi.

Informano sulle rotte e sulle città raggiungibili dall'aeroporto.

Guidano gli appassionati alla scoperta del "dietro le quinte" dell'aerostazione.

You can find the Airport of Catania on Twitter, Facebook and Instagram.

Our social media channels offer unique content to make passengers enjoy a real 'experience' inside the airport.

They convey general information about the operation of the airport and the rules to be followed for the best journey experience.

They provide information about the routes and the cities that can be reached from the airport.

They help users to get behind the scenes of the airport.



Facebook: www.facebook.com/Aeroporto-di-Catania-Sicilia-192058600841485/?fref=ts



Twitter: twitter.com/CTAAirport

Instagram: www.instagram.com/ctairport/



@aerportocatania_bot

[linkedin.com](https://www.linkedin.com)





LinkedIn

Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali / Contacts, Useful

Information and Airport Services



SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

Concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti della gestione dell'Aeroporto di Catania, regola le attività aeroportuali, in quanto ha il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti in aeroporto.

Centralino Aeroporto (guida vocale) - Tel. + 39 095 7239111

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

Licensed by the Ministry of Infrastructure and Transport for the management of the Airport of Catania, the Company regulates airport operations, as it is in charge of managing the airport facilities and coordinating and controlling the activities of the different private operators at the airport.

Airport Operator's Number (voice instructions) – Tel. + 39 095 7239111



SAC Service S.r.l.

Società controllata al 100% dalla SAC. Gestisce il servizio di sicurezza aeroportuale, i parcheggi e l'accompagnamento dei passeggeri a ridotta mobilità.

Sac Service protocollo@sacservice.it

SAC Service S.r.l.

100% SAC subsidiary. The company manages the airport security service, car parks and assistance to PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators

Sac Service protocollo@sacservice.it

Lost & Found Aviation Services

Bagagli smarriti in Arrivo - Tel. +39 095 7239630

- Servizio con operatore dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00

- Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica Tel. +39 095 7233180

-- Contatto email 'liffcta@as-airport.it'

I bagagli possono essere ritirati dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00





Lost & Found Aviation Services

Lost baggage on arrival – Tel. +39 095 7239630

- Service with operator from 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm
- Automatic tracking service for the request status Tel. +39 095 7233180
- Baggage can be collected from 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm
- Email contact 'llffcta@as-airport.it'

Lost & Found ASC Handling

- Servizio con operatore tutti i giorni dalle 09 alle ore 14 e dalle ore 16 alle ore 21.
- Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica Tel. +39 095 7239598 +39 342 7405475
- Contatto email llffcta@aschanding.com

Lost & Found ASC Handling

- Service with operator every day from 9am to 2pm and from 4pm to 9pm.
- Automatic tracing service for the status of the case Tel. +39 095 7239598 +39 342 7405475
- Contact email llffcta@aschanding.com

Ufficio Oggetti smarriti

Oggetti smarriti o dimenticati in Aeroporto opera da lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 16.00, escluso i giorni festivi

Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it **Telefono:** +39.095/7239352

Mobile: +39 334/1024511 **Mobile:** +39 334/1024506

Lost property office

The lost or forgotten property office at the Airport is open from 9.00 am to 4.00 pm, excluding public holidays.

Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it **Telephone:** +39.095/7239352

Mobile: +39 334/1024511 **Mobile:** +39 334/1024506



Ufficio Tax Free

Area Arrivi Terminal A - Aperto h24. Recarsi presso lo sportello dedicato due ore prima della partenza e annunciarsi presso il citofono. Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387



Tax Free Office

Arrivals area in Terminal A – Open 24 hours a day. [Go to the dedicated counter two hours before departure and use the intercom to signal your presence.](#) Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387

Plastificazione bagagli True Star SecureBag

Piano Partenze Terminal A Orario apertura dalle 04.00 fino alle 20.30 – tel. 0331 722301.

Bag Wrapping Service True Star SecureBag

Departures Floor Terminal A – Open from 4.00 am to 8.30 pm – tel. +39 0331 722301.



Terminal Remoto – Scalo Merci – consegna AVIH in partenza: Animali di grossa taglia

È obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato trasportino conforme alle norme IATA (l'animale deve poter stare in piedi e girare su sé stesso).

La prenotazione deve essere fatta in anticipo; alla stessa deve seguire l'emissione del biglietto (il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree).

La consegna avviene all'esterno dell'aerostazione, presso Ufficio Merci, seguendo la segnaletica orizzontale e verticale posta in prossimità del Parcheggio P2. La consegna va effettuata solo dopo aver espletato tutte le operazioni di registrazione sul Volo presso il banco check-in di riferimento in Aerostazione.

Remote Terminal – Cargo Facilities – AVIH drop-off on departure: Large animals



It is compulsory to transport large animals in the hold (pressurised, illuminated and heated) in an appropriate kennel compliant with IATA standards (the animal must be able to stand and turn around). The reservation must be made in advance, then the ticket must be issued (the service is not guaranteed by all airlines).

Drop-off takes place outside the airport, at the Cargo Office. To reach it, follow the horizontal and vertical signs placed near the P2 car park. Drop-off must take place only upon completion of all the Flight registration operations at the reference check-in desk at the Airport.

Animali al seguito

Animali di piccola taglia Altri animali

Pets

Small pets Other animals

Contattare la Compagnia Aerea per verificare la possibilità del trasporto in cabina e le annesse procedure da osservare.

Contact the airline to check the possibility of carriage in the cabin and the related procedures to be observed.

Per rettili, anfibi, roditori e volatili

Contattare l'Ufficio Doganale dogane.catania.aeroporto@agenziadogane.it Phone: 0039 095348625 e la Compagnia Aerea.

Contact the Airline to check the possibility to transport your pets in the cabin and the procedures to follow.

For reptiles, amphibians, rodents and birds

Contact the Customs Office dogane.catania.aeroporto@agenziadogane.it Tel: 0039 095348625 and the Airline.

I MINORI

Tutti i minori da 0 a 17 anni per poter viaggiare devono avere un documento (passaporto – carta di identità – lasciapassare) individuale.



Non sono più valide le iscrizioni di figli minori sui passaporti dei genitori.

I VIAGGI DEL MINORE

Occorre rivolgersi alla Compagnia Aerea per verificare la procedura contrattuale di trasporto da sottoscrivere per i minori non accompagnati.

ATTENZIONE

Alcune compagnie aeree, specialmente low cost, richiedono documenti per i minori che non sono previsti dalla legislazione italiana. Prima di acquistare il biglietto occorre leggere attentamente le condizioni di contratto per evitare il negato imbarco del minore.

Dichiarazione di accompagnamento per viaggi in Italia

Il minore italiano per viaggiare deve avere un suo documento personale. Per le tratte nazionali, alcune Compagnie Aeree richiedono una specifica documentazione per il minore che viaggia accompagnato da persone diverse dai genitori. Si precisa che gli uffici di Polizia rilasciano la dichiarazione di accompagnamento solo per i minori italiani che espatriano e non per viaggi sul territorio nazionale. Perciò, per non incorrere nella procedura di negato imbarco, è necessario informarsi in anticipo presso le stesse Compagnie Aeree per vedere cosa prevede il loro Regolamento interno.

AVVERTENZE

Prima di prenotare un viaggio o acquistare un biglietto, occorre sempre verificare le particolari prescrizioni sui documenti accettati dal Paese dove si vuole andare. Ciò vale per i bambini e anche per gli adulti.

Consultare il sito www.viaggiare Sicuri.it del Ministero degli Affari Esteri e il sito www.poliziadistato.it

Viaggio per gli USA





Consultare il sito www.viaggiasesicuri.it del Ministero degli Affari Esteri e il sito www.poliziadistato.it

Per eventuali documenti sanitari o restrizioni nei Paesi di destinazione, consultare il sito del Ministero della Salute www.salute.gov.it

MINORS

In order to travel, all minors from 0 to 17 must have their individual document (passport, identity card, or laissez-passer).

The registration of minors on their parents' passports is no longer valid.

TRAVELLING MINORS

It is necessary to contact the Airline to verify the contractual transport procedure to be signed for unaccompanied minors.

CAUTION:

For minors, some airlines – especially low-cost ones – require documents that are not required by Italian regulations. Before buying a ticket, it is necessary to read the terms and conditions carefully to avoid the boarding of the minor being denied.

Accompanying declaration for travelling in Italy

To travel, Italian minors must have their own document. For national routes, some Airlines require specific documents for minors who travel accompanied by people other than their parents. Please note that the Police offices issue the accompanying declaration only for Italian minors who expatriate and not for travelling within Italy. Therefore, in order to avoid boarding being denied, it is necessary to inquire in advance about the Airlines' internal regulations.

NOTICE





Before booking a trip or buying a ticket, it is always necessary to check the particular requirements on the documents accepted by the Country to which you wish to go. This applies to children as well as adults.

Visit www.viaggiasesicuri.it, the website of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, and www.poliziadistato.it

Travelling to the USA

Visit www.viaggiasesicuri.it, the website of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, and www.poliziadistato.it

For any health documents or restrictions in the destination countries, visit the website of the Ministry of Health at www.salute.gov.it



Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile. Cura la presenza e l'applicazione dei sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari.

Numero Verde 800 898121

Direzione Territoriale ENAC Tel. + 39 095 340710 –e-mail orientalesicilia.apt@enac.gov.it

ENAC

Italian Civil Aviation Authority

It is the body for technical regulations, certifications, supervision and monitoring in the field of civil aviation. It is concerned with the presence and implementation of aviation quality systems compliant with EC regulations.

Toll-free number 800 898121





ENAC Airport Head Office Tel. + 39 095 340710 email orientalesicilia.apt@enac.gov.it



ENAV S.p.A.

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo, sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale disciplina e controlla la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra ed assicura l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali.

Tel. +39 095 7236009

National Agency for Flight Assistance. It operates under ENAC's supervision and collaborates with the Airport Manager to control the movements of aircraft, other vehicles and the staff in the manoeuvring area. It also ensures the orderly movement of aircraft on aprons.

Tel. +39 095 7236009

Handlers

Società che forniscono assistenza a terra ad aeromobili e passeggeri. Nel nostro scalo operano:

GH Catania
Aviation Services
Avia Partner
ASC Handling

Handlers

Companies supplying ground handling services to aircraft and passengers. The companies operating at the Airport of Catania are:

GH Catania
Aviation Services
Avia Partner
ASC Handling

Compagnie Aeree con gli uffici in Aeroporto/Airlines with offices at the Airport



ITA AIRWAYS Tel. +39 800936090





Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

Aeroclub di Catania (Scuola di Pilotaggio) / Aeroclub di Catania (Flying School)

Tel. +39 095 341027



L'unica regola del viaggio è: non tornare come sei partito. Torna diverso.

Anne Carson

Enti di stato / State Bodies



Corpo forestale dello Stato / State Forestry Corps – Tel. +39 095 7239533

Dogana / Customs Tel. +39 095 7239336 – +39 091 7653387

Guardia di Finanza / Financial Police Tel. 095 349349

Sanità Aerea / Air Health Office Tel. +39 095 341273

Carabinieri / Carabinieri Police Tel. +39 095 346138

Polizia delle Frontiere / Border police Tel. +39 095 7237911

Vigili del fuoco / Fire Brigade Tel. +39 095 348525 / +39 095 7231472



Apertura Aeroporto

L'apertura dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania, per il Terminal A è H24, per il Terminal C, è legata allo schedulato dei voli.

Airport Opening

Catania's Fontanarossa Airport, for Terminal A is H 24, for Terminal C – opening hours are linked to the flight schedules.

Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi / Shopping and Services in the Arrivals Area





Bancomat – Banca Agricola Popolare di Ragusa (area Arrivi) / **ATM** – Banca Agricola Popolare di Ragusa (Arrivals area)

Sfizio – LUN-DOM 06.30-21.00 - punto ristoro - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè Tel. +39 095 341789 E-mail: info@sfizio.it

Sfizio – MON-SUN 6.30 am – 9.00 pm – eatery – pizza, Sicilian food, sweet, ice cream, coffee Tel. +39 095 341789 Email: info@sfizio.it

Edicola Tabacchi LUN-DOM 6.30 - 22.00 riviste e quotidiani, souvenir tel. +39 095 8176711

Newsagent Tobacconist's MON-SUN 6.30 am – 10.00 pm magazines and periodicals, gifts tel. +39 095 8176711

Sicilia's –LUN-DOM 6.30-21.00 solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi Tel. +39 095 896237- 345964 E-mail: info@sicilias.it

Sicilia's – MON-SUN 6.30 am – 9.00 pm only Sicilian products – sandwiches, typical 'rosticceria' food, coffee, wine, tabacco Tel. +39 095 896237- 345964 Email: info@sicilias.it

Bontà LUN-DOM 6.00-21.00 vendita prodotti siciliani e liquori tipici locali customer-services.it@lagardere-tr.it

Bontà MON-SUN 6.00 am – 9.00 pm Sicilian products and typical liqueurs customer-services.it@lagardere-tr.it

Distributori automatici di bevande e snack / Vending machines for drinks and snacks Tel. +39 081 5842058

Area esterna Arrivi "LA TERRAZZA" - specialità bio, vegetariane e vegane

TEL. +39 095 2167400

Outside Arrivals area, 'LA TERRAZZA' – organic, vegetarian and vegan specialities

TEL. +39 095 2167400



Oggetti smarriti o dimenticati in aeroporto – tel. +39 095 7239352 **Mobile: +39**

334/1024511 Mobile: +39 334/1024506 (esterno, Varco Retail accanto al Parcheggio P2),
ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Lost or forgotten property office – tel. +39 095 7239352 **Mobile: +39**

334/1024511 Mobile: +39 334/1024506 (outside, Retail gate next to P2 car park),
ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Terminal Remoto – Scalo Merci – consegna AVIH in partenza, all'esterno presso Ufficio Merci, seguendo la segnaletica orizzontale e verticale posta in prossimità del Parcheggio P2. La consegna va effettuata solo dopo aver espletato tutte le operazioni di registrazione sul Volo presso il banco check-in in Aerostazione.

Remote Terminal – Cargo Facilities – AVIH drop-off on departure, outside the airport, at the Cargo Office. To reach it, follow the horizontal and vertical signs placed near the P2 car park. Drop-off must take place only upon completion of all the Flight registration operations at the check-in desk at the Airport.

Cassetta per la raccolta dei reclami (presso Help Desk e all'interno della sala Arrivi) /
Complaints collection box (at the Help Desk and inside the Arrivals hall)

Stand per i taxi Terminal A (Radio Taxi Tel. 0958833 e Taxi Sat Service Tel.095 6188) / **Taxi rank**
 Terminal A (Radio Taxi Tel. 0958833 and Taxi Sat Service Tel.095 6188)

Punto di chiamata citofonica per PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità /
Intercom call point for PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators

Fermata dell'Alibus Shuttle Terminal A– tel. 800 018 696 www.ams.ct.it Corse in partenza dall'aeroporto (capolinea).

Prima corsa alle ore 04.40 – ultima corsa alle ore 01.00 del giorno successivo.

Frequenza delle corse: ogni 25 minuti. Collega l'aeroporto con il Comune di Catania. Biglietto acquistabile presso biglietteria SAIS o a bordo.

Alibus Shuttle stop Terminal A– tel. 800 018 696 www.ams.ct.it Routes from the airport (bus terminus).

The first bus leaves at 4.40 am – the last bus leaves at 1.00 am (the next day).

Frequency: every 25 minutes. The service connects the airport to the Catania City Hall. Tickets can be purchased at the SAIS ticket office or on board.



Fermata navetta AMTS - lato Torre Uffici – Terminal A (collega l'aeroporto sia con la fermata ferroviaria adiacente l'aeroporto, sia con il parcheggio AMTS - Fontanarossa). Servizio operativo h24. Costo ticket € 2,00, acquistabile a bordo. Frequenza delle corse: ogni 10 minuti.

Stop of the shuttle service operated by AMTS – on the side with the Office Tower – Terminal A (connecting the airport with both the adjacent railway station and the AMTS - Fontanarossa car park). Service available 24h. Ticket price €2.00; tickets can be purchased on board. Frequency: every 10 minutes

Punti di raccolta dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna) / **Collection point for luggage trolleys** (you will need a 50 cent, €1 or €2 coin that is returned when you return the trolley)

Biglietterie autobus extraurbani (lato Terminal C) / **Ticket offices for intercity buses** (Terminal C side)

Pensiline di attesa autobus extraurbani (lato Terminal C) / **Intercity bus stops with shelters** (Terminal C side)

Punto di contatto ILIAD – aperto dalle ore 10.00 alle 20.00 / **ILIAD Corner** – open from 10.00 am to 8.00 pm

Postazione Medica-Presidio Land side AREA ARRIVI Terminal A ONTARIO srl Tel. +39 391/7110858 - 095/346075

Airport Medical Centre – Land Side ARRIVALS AREA Terminal A ONTARIO srl Tel. +39 391/7110858 - 095/346075

Ufficio Cambio Aperto tutti i giorni dalle ore 07.30 alle ore 20.30

Tel +39 095 7413040

Exchange Office Open every day from 7.30am to 8.30pm

Tel +39 095 7413040

Esercizi commerciali e servizi area check-in / Shopping and Services in the Check-in Area



50 banchi accettazione / 50 check-in desks

2 nastri per i bagagli fuori misura / 2 oversized baggage conveyor belts

1 punto di contatto dei Tour Operators (pressi banco check-in 36) / 1 point with Tour Operators (at check-in desk 36)

1 drop off / 1 drop-off

Distributori automatici di bevande e snack / Vending machines for drinks and snacks

Mc Donald's – tel. +39 095 2262014 Orario: LUN-DOM 6.00-21.30 catania@areas.com
mychef.it

Mc Donald's – tel. +39 095 2262014 Opening hours: MON-SUN 6.00 am - 9.30 pm
catania@areas.com mychef.it

Cafe's: Street food catanese e panini, colazioni, caffè, granite, cannoli LUN-DOM 6.00-21.00
+39 095 167400

bsweetitalia@gmail.com

Cafe's: Street food typical of Catania and sandwiches, breakfasts, coffee, Sicilian granita and cannoli MON-SUN 6.00 am – 9.00 pm +39 095 167400

bsweetitalia@gmail.com

Plastificazione bagagli True Star SecureBag – tel.+39 033 172301 Orario apertura dalle
LUN-DOM 6.30 fino alle 21.00

securebag@truestargroup.com truestargroup.com

Bag Wrapping Service True Star SecureBag – tel.+39 033 172301 Opening hours: MON-
SUN 6.30 am – 9.00 pm



securebag@truestargroup.com truestargroup.com

Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna) / **Collection point for luggage trolleys** (you will need a 50 cent, €1 or €2 coin that is returned when you return the trolley)

Biglietteria GH Catania – biglietteria@ghcatania.it - orario dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito.

GH Catania Ticket office – biglietteria@ghcatania.it – open from the first to the last assisted flight.

Biglietteria Aviation Services orario di apertura dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito.

Biglietteria ASC Handling orario di apertura dal primo fino all'ultimo volo operativo assistito.

Aviation Services Ticket office – open from the first to the last assisted flight.

Cassetta per la raccolta dei reclami (di fronte al banco check-in 46) / Complaints collection box (opposite check-in desk 46)

Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli (in entrambi i lati della sala) / **Screens displaying check-in and flight status information** (on both sides of the hall)

Sala Amica PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (nei pressi banco check-in 50) /

Sala Amica for PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators

(near check-in desk 50)

Punto di chiamata citofonica con parcheggi di sosta temporanea per Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità / **Intercom call point with short-stay parking spaces for PRM Passengers with disabilities or reduced mobility**

Varchi di Sicurezza / Security gates

Esercizi commerciali e servizi area imbarchi / Shopping and Services in the Boarding Area



- **Monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli /**

Interactive Display for quality and Screens displaying gate and flight status information

- **Cassetta per la raccolta dei reclami** (in area Schengen e extra Schengen) / **Complaints**

collection box (in both Schengen and non-Schengen areas)

- **Sala Amica PRM** Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità / **Sala Amica for PRM**

Passengers with disabilities or reduced mobility

- **Camomilla Italia** – LUN-DOM 6.00-21.00 abbigliamento e accessori donna/women's

clothing and accessories - tel. +39 095 8811233 camo221@camomillaitalia.com

camomillaitalia.com

- **Camomilla Italia** – MON-SUN 6.00 am – 9.00 am women's clothing and accessories - tel.

+39 095 8811233 camo221@camomillaitalia.com camomillaitalia.com

-**Distributori automatici di bevande e snack / Vending machines for drinks and snacks**

Scirocco Sicilian Fish Lab specialità di pesce - **Street Food** [customer-](mailto:customer-services.it@lagardere-tr.it)

services.it@lagardere-tr.it +39 06 65953400 customer-services.it@lagardere-tr.it +39 06

65953400



- Scirocco Sicilian Fish Lab fish specialities – Street Food

- - **Bottega dei Sapori** enogastronomia siciliana customer-services.it@lagardere-tr.it +39 06 65953400

- **Bottega dei Sapori** Sicilian food and wine customer-services.it@lagardere-tr.it +39 06 65953400

- **Goodbye Sicily** – Tabacchi, edicola, libreria – tel. +39 095 281366

- **Goodbye Sicily** – Tobacconist's, newsagent, bookshop – tel. +39 095 281366

- **Briciole** – caffetteria - gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè tel. +39 346 9737878
catania@areas.com mychef.it

- **Briciole** – café – Sicilian food, sweet, ice cream, coffee tel. +39 346 9737878
catania@areas.com mychef.it

I Dolci di Agata Dolci tipici siciliani Orario apertura dalle 09.30 alle 22.30 +39 06 65953400

customer-services.it@lagardere-tr.it

I Dolci di Agata Sicilian typical sweets Opening hours: form 9.30 am to 10.30 pm +39 06 65953400

customer-services.it@lagardere-tr.it

Sfizio Made in Sicily - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè

Tel. +39 095 3780916 E-mail: info@sfizio.it

Sfizio Made in Sicily – pizza, Sicilian food, sweet, ice cream, coffee

Tel. +39 095 3780916 Email: info@sfizio.it

Polizia / Police

Carabinieri / Carabinieri Police

Dogana / Customs

Guardia di Finanza / Financial Police

Sanità Aerea / Air Health Office



Esercizi commerciali e servizi Terminal C

Bancomat

Si trova all'esterno del terminal C.

It is located outside Terminal C.

Antica focacceria San Francesco

Telefono +39 345 5859490 mail info@chefexpress.it www.chefexpress.it

Telephone +39 345 5859490 mail info@chefexpress.it www.chefexpress.it

Gli altri nostri servizi / Further services



BELLINI VIP LOUNGE - SAC

ORARIO: tutti i giorni dalle ore 06.30 alle ore 21.00

SITUATA in zona imbarchi di fronte ai gates 5/6

SERVIZI OFFERTI:

Drinks

Finger food (prodotti salati e dolci tipici siciliani)

Internet

Wi-Fi gratuito

Servizio fotocopie e stampa

OPEN every day from 6.30 am to 9.00 pm

LOCATED in the boarding area opposite gates 5/6

SERVICES OFFERED:





Drinks
 Finger food (savoury products and typical Sicilian sweets)
 Internet
 Free Wi-fi
 Photocopying and printing service



**FAST
 TRACK**

VARCO PRIORITARIO Fast Track

Il passaggio attraverso il fast track, aperto dalle 05.00 alle 22.00, è permesso attraverso accordi con Compagnie Aeree, Mastercard

Oltre, naturalmente, ai possessori della SAC Vip Card.

L'istituzione del varco prioritario concede l'accesso rapido alle seguenti categorie di utenti:

- Famiglie con al seguito bambini in possesso di carta INFANT e/o con al seguito il passeggino.
- Portatori di pacemaker, passeggeri con difficoltà a deambulare, ipovedenti, con un solo accompagnatore al seguito.
- PRM Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con un solo accompagnatore a seguito.



- Minori non accompagnati (UNMR) assistiti da un tutore, che lascerà il documento di identità presso il posto di polizia per accedere alle aree sterili il tempo necessario all'accompagnamento del minore in partenza.
- Donne in gravidanza con un solo accompagnatore a seguito.

PRIORITY GATE Fast Track

The use of the fast track, open from 05.00 am to 10 pm, is allowed to those who have agreements with Airlines and Mastercard, as well as to SAC Vip Card owners.

- The fast track grants rapid and priority access to the following categories of users:
- Families with children with the INFANT card and/or with a pushchair.
- PRM Passengers with disabilities or reduced mobility with only one accompanist.
- Unaccompanied minors (UNMR) assisted by a guardian, who will leave the identity document at the police station to access the sterile areas for the time necessary to accompany the departing minor.
- Persons with pacemakers, with walking difficulties or visually impaired, with only one companion.
- Pregnant women with only one accompanying person.

Fasciatoi / Baby-Changing Stations

Tutte le toilettes sono attrezzate di appositi fasciatoi per la cura dei piccoli. Le toilettes sono ubicate in tutte le aree (arrivi, check-in e imbarchi) agli estremi delle sale.

All toilet facilities are equipped with baby-changing tables. The toilets are located in all areas (Arrivals, Check-in and Boarding) at the ends of the halls.

Punti ricarica cellulari e laptop / Mobile and laptop charging-points



In area arrivi sono presenti 4 postazioni di ricarica con prese multiple anche tramite USB e ben 8 in area imbarchi, per un totale di 174 prese. Anche al Terminal C sono presenti prese di ricarica per un totale di 36 punti di ricarica.

There are 4 charging points with multiple sockets – including USB – in the Arrivals area and 8 in the Boarding area, with a total of 144 sockets. Moreover, there are 36 charging points in Terminal C.

Wi-Fi / Wi-fi

In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi gratuitamente.
The wi-fi service is available for free in all parts of the building.

Deposito bagagli e Nursery / Luggage storage and Nursery

Al momento in aeroporto non sono presenti i servizi di deposito bagagli e di nursery.

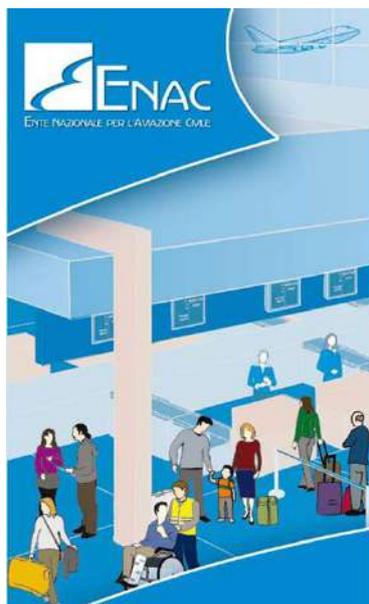
Currently, there are no luggage storage or nursery services at the airport.

Percorso Pedo tattile e mappe verticali terminal A e terminal C

Il percorso pedotattile e le mappe verticali destinati a ipovedenti e non vedenti sono in fase di aggiornamento e riqualificazione.

Tactile pathway and vertical maps in Terminal A and Terminal C

The tactile pathway and the vertical maps intended for the blind and visually impaired are being updated and renovated.



Diritti del Passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la sezione dedicata ai Diritti del Passeggero (selezionabile dal sito www.enac.gov.it).

Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure overbooking, con indicazioni specifiche per tipologia contrattuale, inclusi i viaggi "all inclusive".

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio, la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost & Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli appositi moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento.



Infine, nell'ipotesi di danneggiamento, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di apertura del relativo rapporto. Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata comunque entro 2 anni.

Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.

- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.

- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Presso l'Aeroporto di Catania sono disponibili opuscoli, cartelli e totem informativi sui Diritti dei passeggeri ai sensi dei regolamenti EU Reg. (CE) 261/2004 e Reg. (CE) 1107/2006.

Passengers' Rights



The Italian Civil Aviation Authority (ENAC) makes the dedicated section called Passengers' Rights available to passengers (it can be downloaded from www.enac.gov.it/en).

Moreover, the charter explains the forms of passenger protection – required by the different regulations – concerning the booking of flights, compensation in the event of baggage loss or mishandling, delays, flight cancellations or overbooking, with specific indications for each type of contract, including 'all inclusive' packages.

In the event of the disruptions detailed in Regulation (EC) 261/2004 – denied boarding (overbooking), cancellation or long delay of flights – passengers must seek compensation directly from the airline. As far as responsibilities related to baggage are concerned, the Montreal Convention grants the right to compensation in the event of loss, damage or delay in delivery. The disruption must be reported immediately to the Lost & Found office at the arrival airport, by filling in the specific PIR forms. Afterwards, complaints must be sent to the airline by registered mail. If the checked baggage is not delivered upon arrival and has not arrived at the expiration of 21 days, it is presumed lost and the passenger is entitled to compensation.

Finally, in the case of damage, the complaint must be made within 7 days from the date of receipt of the baggage. In any case, any action must be brought within a period of two years.

National, EC and International Law in force

- Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.
- Regulation (EC) No. 889/2002 on air carrier liability.
- Regulation (EC) No. 323 of the Council of 08 February 1999 repealing Council Regulation (EEC) No. 2299/89 on a code of conduct for computerized reservation systems.



- Legislative Decree of 27 January 2006 – Administrative penalties for non-compliance with Regulation (EC) No. 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.
- Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours.
- Legislative Decree of 6 September 2005 No. 206 – Consumer Code on package travel, package holidays and package tours.
- Regulation (EC) No. 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

Brochures, signs and information totems on passenger rights are available at Catania Airport and Comiso Airport in accordance with EU regulations Reg. 261/2004 and Reg. 1107/2006.

ADR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

"ADR" (Alternative Dispute Resolution) I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori"

"ADR" (Alternative Dispute Resolution) Passengers who have suffered disservices due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and of Reg. (EC) n. 1107/2006 regarding the protection of passengers with



disabilities or reduced mobility will be able to attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for sanctioning purposes only"

MAPPE/MAPS



MAPPA TERMINAL
TERMINAL MAP

DMF AGGIORNATO AL 31-05-2014
Si intende che a causa di modifiche strutturali, l'ubicazione di alcuni servizi di gestione aerea nell'area di DMF.
Please note that as a result of changes to airport infrastructure the location of some shops or counters may change during 2014.



PIANO PARTENZE
DEPARTURES FLOOR



- SHOPPING**
1 The Place
2 Camomilla
3 Edicola/Libreria
4 Duty Free
5 Duty Free
6 Sipariwing Bar
7 Guttersgo

- FOOD**
1 Sicilia's Bar
2 Bar/Scirocco
3 Bar/Le Antiche Delizie
4 Bruciole
5 MC Donald's
6 Cafes
7 I Dolci di Agela

- SERVICE**
A Secure Bag (Anzoly) Valigie/Baggage Wrapping
B Biglietterie Voli/Flight Tickets
C Self check-in ITA
D Lista di Attesa/Stand-by
E Imbarco Diversamento Abili Boarding for Disabled Travellers
F Bancomat (ATM)
G Sala Vip ITA

- SICUREZZA**
1 Polizia/Police
2 Guardia di Finanza/Financial Police
3 Dogana/Customs
4 Controllo Passaporti/Passport Control
5 Controllo Sicurezza/Security Control
6 Sac Security

- OFFICES**
A ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile / Italian Civil Aviation Authority)
B SAC Terminal
C Customer Care SAC
D Handler Offices
E Airlines Offices
- ASCENSORI**
Lifts

- 1-22** Gates
i Totem Informazioni Information
WC Toilets
Punti di Ricarica Charging Points





MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP



PARCHEGGI/PARKING

P1 Breve Sosta/Short Term
max 12 h

P2 Breve Sosta/Short Term
max 24 h

P3 Breve Sosta/Short Term
max 24 h

P4 Lunga Sosta/Long Term

P5 Breve Sosta/Short Term
max 12 h

P6 Lunga Sosta
Long Term

P1 Breve Sosta/Short Term - 2 stalli
Short Stay Parking - 2 stall

P2 Breve Sosta/Short Term - 5 stalli
Short Stay Parking - 5 stall

P3 Breve Sosta max 24 h - 35 stalli
Short Term - 35 stalli

P5 Breve Sosta - 1 stallo
Short Term - 1 stall

P6 Lunga Sosta - 8 stalli
Long Term - 8 stall

FOOD

1 La Terrazza (Ristorante/Bar)



MAPPA TERMINAL C TERMINAL C MAP

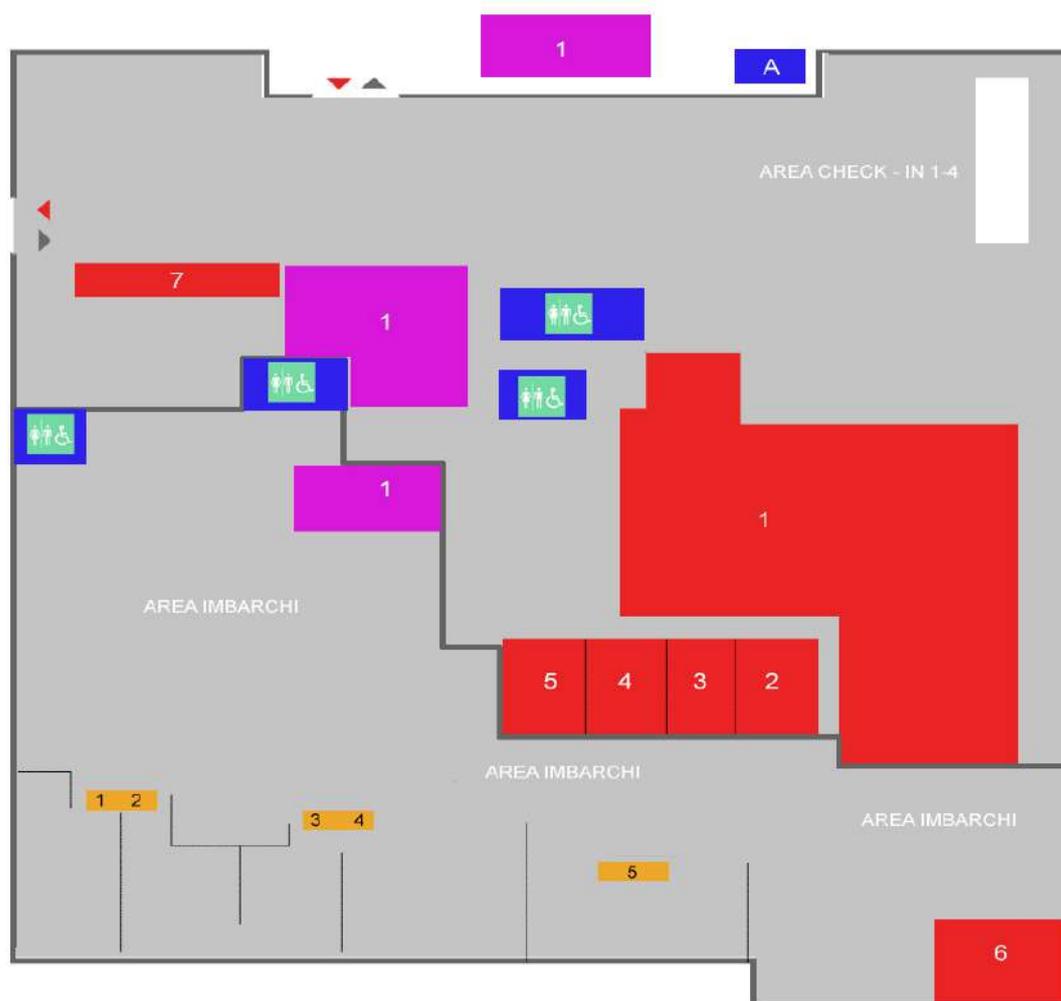
DATI AGGIORNATI AL 31-01-2024

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2024.

Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2024.



PARTENZE DEPARTURES



FOOD

1 Area Bar - Chef Express
Antica Focacceria S. Francesco

SERVICE

A Bancomat

SICUREZZA

1 Controllo Sicurezza/Security Control
2 Polizia/Police
3 Carabinieri
4 Dogana/Customs
5 Guardia di Finanza/Financial Police
6 Sac Security
7 Sanita' Aerea





Principali Destinazioni / Main Destinations

ROMA FIUMICINO
MILANO MALPENSA
MILANO LINATE
BOLOGNA
VENEZIA
TORINO
VERONA
BERGAMO
PISA
NAPOLI
MALTA
AMSTERDAM
FRANKFURT GERM.
PARIS CDG
GENOVA
BERLIN GERMANY
MUENCHEN GERMAN
ANCONA
GENEVE SWITZERL
BUCHAREST ROMAN
WIEN AUSTRIA
BASEL SWITZER.
BARI
FIRENZE
PARIS-ORLY FRAN
DUESSELDORF
STUTTGART GERMA
BARCELONA SPAIN
CAGLIARI
TRIESTE
MADRID SPAIN
PERUGIA
LAMPEDUSA
KATOWICE
DORTMUND
KRAKOW POLAND
BUDAPEST HUNG.
ZURICH SWITZERL



PRAGUE CZECHOSL
ISTANBUL
LONDON GATWICK
EINDHOVEN
MARSEILLE FRAN.
SOFIA BULGARIA
WARSAW POLAND
BRUXELLES BELG.
ATHENS GREECE
EDIMBURGO
FORLI'
RYADH
BRADFORD LEEDS
DUBAI
TRAPANI
BRUXELLES Charleroi
NANTES
COLONIA/BONN
PANTELLERIA
ABU DHABI
LONDON/STANSTED
MANCHESTER

Compagnie Aeree / Airlines

	Air Arabia Maroc	3O	-	-
	Air Dolomiti	EN	-	-
	Air Malta	KM	199 259103	www.airmalta.com
	Al Masria Universal Airlines	UJ	-	-
	Albatar	AP	-	www.albatar.es
	Croatia Airlines	OU	385 1 6676555	www.croatiaairlines.com
	Danish Air Transport	DX	-	www.dat.dk
	easyJet	EC	-	www.easyjet.com
	easyJet	U2	199 201840	www.easyjet.com



	easyJet	DS	-	www.easyjet.com
	Edelweiss	WK	+41 848 333 593	www.flyedelweiss.com
	Eurowings	EW	199257013	www.eurowings.com
	Flydubai	FZ	-	www.flydubai.com
	ITA	AZ	-	www.italyair.com
	KLM	KL	892057	www.klm.com
	Lufthansa	LH	199 400044	www.lufthansa.com
	LUMIWINGS	L9	+39 3314145456	www.lumiwings.com
	Neos	NO	0331 232833	www.neosair.it
	Ryanair	FR	800 582717	www.ryanair.com
	Trade Air	C3	-	-
	Transavia	HV	899 009901	www.transavia.com
	Transavia France	TO	-	www.transavia.com
	Turkish Airlines	TK	800 599 111	www.turkishairlines.com
	Volotea	V7	199 206 308	www.volotea.com
	Vueling	VY	895 895 33 33	www.vueling.com
	Wizz Air	W6	895 895 3322	www.wizzair.com
	Wizz Air UK	W9	-	www.wizzair.com





Tema del reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento

Data
Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.

Si prega di scrivere a stampatello



SPETT.LE SAC S.P.A.





SOCIETA' AEROPORTO CATANIA
 95121 – FONTANAROSSA CATANIA
 UFFICIO CUSTOMER SERVICE
 Mail info@aeroporto.catania.it
customercare@aeroporto.catania.it

Oggetto: richiesta attestazione

Il sottoscritto
 prenotato/accettato/imbarcato sul volo del giorno

 della Compagnia aerea, con
 destinazione/provenienza,
 Richiede l'attestazione per:

- RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)
 CANCELLAZIONE DEL VOLO

E-MAIL.....

FAX Tel.....

INDIRIZZO.....

MOTIVAZIONE.....

NB: Non si rilasciano certificazioni per ritardi inferiori alle 2 ore, se non in particolari casi debitamente motivati.

Le richieste devono essere corredate di copia del titolo di viaggio.

Data

Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30/6/2003 n.196

In ottemperanza alla legge D. Lgs. n.196 del 30/6/2003 (Tutela della privacy) la firma autorizza la SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla richiesta che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.

Si prega di scrivere a stampatello



**Suggestions – Recommendations –
 Complaints**

customercare@aeroporto.catania.it





Subject of complaint, suggestion, recommendation or appreciation

Name and Surname _____

Address _____ City _____ Country _____

Email _____ Tel. _____

Date _____ Airline _____ Flight _____

DESCRIPTION

Area with horizontal dashed lines for writing the description of the complaint or suggestion.

Date

Signature



Handling of personal data policy pursuant to Legislative Decree 30/06/2003 No. 196

In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003 (on data protection), by signing you authorise SAC S.p.A. to process the requested personal data solely for the purpose of responding to your request within 30 days.

Please write in capital letters



SAC S.P.A.
SOCIETÀ AEROPORTO CATANIA
 95121 – FONTANAROSSA CATANIA
 UFFICIO CUSTOMER SERVICE
 Mail info@aeroporto.catania.it
customercare@aeroporto.catania.it

Subject: attestation request

I, the undersigned,
 booked/checked-in/boarded on flight on
 (date)
 operated by the Airline, to/from

 am requesting attestation for:

FLIGHT DELAY (ACTUAL TIME)

FLIGHT CANCELLATION

EMAIL.....

FAX Tel.....

ADDRESS.....

REASON.....

NB: Attestations will not be issued for delays under 2 hours, except in duly justified cases.

A copy of the flight ticket must be attached to the request.

Date

Signature

Handling of personal data policy pursuant to Legislative Decree 30/06/2003 No. 196

In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003 (on data protection), by signing you authorise SAC S.p.A. to process the requested personal data solely for the purpose of responding to your request within 30 days.

Please write in capital letters

