



AEROPORTO DI  
**Trapani - Birgi**

*Carta dei Servizi 2024 - Service Charter 2024*

# SOMMARIO

## SUMMARY

Pag. 3	<b>1. Presentazione</b> 1. Presentation
Pag. 5	<b>2. Il traffico dell'aeroporto</b> 2. Airport traffic
Pag. 7	<b>3. Il gestore aeroportuale - AIRGEST S.P.A.</b> 3. The airport management company
Pag. 8	<b>4. Il sistema di gestione per la qualità e la sua politica</b> 4. The quality management system and its policy
Pag. 11	<b>5. L'attenzione per l'ambiente</b> 5. Environmental concern
Pag. 13	<b>6. La carta dei servizi 2024</b> 6. The service charter 2024
Pag. 26	<b>Guida ai servizi</b> Service guide



# 1. PRESENTAZIONE

## 1. PRESENTATION

### Gentile Cliente,

benvenuto all'Aeroporto Vincenzo Florio di Trapani Birgi. La Carta dei Servizi ormai da anni rappresenta l'impegno di Airgest nei confronti dei propri utenti per i servizi offerti in Aeroporto, attraverso periodiche rilevazioni qualitative e quantitative volte a verificare gli standard proposti e quelli effettivamente raggiunti, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il presente documento riporta la tripartizione prevista dalla circolare ENAC:

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

Parte integrante della presente Carta è la Guida ai Servizi che riporta utili informazioni all'utente sui servizi presenti in aeroporto, gli indirizzi e i numeri di telefono degli Enti Aeroportuali, delle

### Dear Customer,

welcome to Vincenzo Florio Airport in Trapani Birgi. For years, the Service Charter has represented Airgest's commitment to its users for the services offered at the airport, through periodic qualitative and quantitative surveys aimed at verifying the standards set and those actually achieved, with a view to continuous improvement.

This document outlines the tripartite structure required by the ENAC circular:

- 1) The first section describes the company structure, the services provided, as well as a section dedicated to environmental awareness policy;
- 2) The second section provides quality indicators and results obtained, along with the targets set for the new year, with a specific chapter dedicated to Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM).
- 3) The third section is dedicated to complaint procedures.

An integral part of this Charter is the Service Guide, which provides useful information to users about the services available at the airport, the addresses and phone

Compagnie aeree e degli altri servizi necessari al passeggero, presenti nello scalo.

numbers of Airport Authorities, Airlines, and other services necessary for passengers at the terminal.





## 2. IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

### 2. AIRPORT TRAFFIC

Il 2023 ha visto per lo scalo trapanese il superamento del milione di passeggeri, grazie ad una summer decisamente più ricca di tratte, soprattutto, internazionali anche se ciò ne conferma la stagionalità.

Nel 2023, infatti, sono transitati 1.332.368 passeggeri a fronte di 10.666 movimenti, con un incremento rispettivamente del +49% e del +20% rispetto al 2022.

La programmazione estiva 2023 ha previsto per l'Aeroporto di Trapani un network di 27 rotte, di cui 16 internazionali e 11 nazionali, operate principalmente dal vettore Ryanair. Si riporta di seguito una cartina dell'intero network, con indicazione delle destinazioni

In 2023, Trapani airport saw the crossing of the one-million-passenger mark, thanks to a notably richer summer schedule, particularly in international routes, although this confirms its seasonality.

In 2023, in fact, 1,332,368 passengers passed through in the presence of 10,666 movements, with an increase of +49% and +20% respectively compared to 2022.

The summer schedule for 2023 included a network of 27 routes for Trapani Airport, comprising 16 international and 11 domestic routes, mainly operated by the carrier Ryanair. Below is a map of the entire network, indicating the destinations.

## SUMMER 2023 DA E PER L'AEROPORTO DI TRAPANI-MARSALA



BGY BERGAMO	NRN DÜSSELDORF-WEEZE
BLI BILLUND	OPO PORTO
BLQ BOLOGNA	PNL PANTELLERIA
BOD BORDEAUX	PSA PISA
BTS BRATISLAVA	PSR PESCARA
CRL CHARLEROI	RIX RIGA
FCO FIUMICINO	STN LONDRA STANSTED
FKB BADEN-BADEN	SVQ SIVIGLIA
HHN FRANCOFORTE HAHN	TLS TOLOSA
KTW KATOWICE	TRN TORINO
MAN MANCHESTER	TSF TREVISO
MLA MALTA	WMI VARSAVIA MODLIN
NAP NAPOLI	



A seguire si riportano i risultati di traffico registrati sullo scalo di Trapani nel periodo Gennaio – Dicembre dall'anno 2018 al 2023

Below are the traffic results recorded at Trapani Airport from January to December from 2018 to 2023.



Anche per la stagione estiva 2024 si prevede una programmazione voli pressocchè analoga a quella del 2023.

For the summer season of 2024, a flight schedule almost identical to that of 2023 is expected.



### 3. IL GESTORE AEROPORTUALE – AIRGEST SPA

#### 3. THE AIRPORT OPERATOR - AIRGEST SPA

Airgest SpA, la Società di gestione dell'Aeroporto civile V. Florio di Trapani dal 1992 è una società di capitali costituita per il 99,96% dal socio pubblico Regione Siciliana e per lo 0,04% da altri soci. In qualità di gestore aeroportuale come disciplinato dall'art. 705 cod. nav., Airgest garantisce:

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

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

Regione Sicilia **99,96%**

Altri Soci

**0,04%**

Airgest SpA, the management company of the V. Florio civil airport in Trapani since 1992, is a capital company constituted for 99.96% by the public partner Regione Siciliana and for 0.04% by other partners. As an airport operator regulated by Article 705 of the Navigation Code, Airgest ensures:

- The design, construction, development, maintenance, and use of airport infrastructure, facilities, and areas (excluding those under military jurisdiction);
- The management and development of airport activities as a whole;
- The management of passenger, baggage, and cargo security checks;
- The control and coordination of activities of various operators present at the airport.

All of these functions are carried out under the supervision and oversight of ENAC (the Italian Civil Aviation Authority), which has granted Airgest the Airport Certification and Handling Certification for the provision of passenger, baggage, aircraft, and cargo services. Since 2013, Airgest has been granted total management of the airport for a duration of thirty years.



### 4. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E LA SUA POLITICA

#### 4. THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND ITS POLICY

Posizione centrale nell'attività di Airgest è data al passeggero, a cui si rivolgono i servizi dello scalo.

Per garantire il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali e puntare al miglioramento continuo degli stessi, Airgest ha adottato dal 2016 un Sistema di Gestione della Qualità, poi convertito secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015.

Come dichiarato nella sua politica, Airgest, si pone l'obiettivo di garantire la piena soddisfazione dei propri clienti, lo sviluppo del traffico e del bacino d'utenza di riferimento attraverso:

- La gestione e il miglioramento delle aree in concessione, al fine di garantire spazi adeguati e accoglienti che permettano a tutti gli utenti, con particolare riferimento ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), di muoversi in autonomia;
- La promozione della cultura della sicurezza integrata (security, safety e sicurezza sul lavoro), al fine di garantire il massimo livello di sicurezza a beneficio dei vettori e dei passeggeri che transitano nell'aeroporto;
- La salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori dipendenti, dei terzi che operano stabilmente nell'impresa e di tutti

A central focus of Airgest's activities is directed towards the passenger, who is the recipient of the airport's services.

To ensure the maintenance of adequate levels of quality in airport services and strive for continuous improvement, Airgest has adopted a Quality Management System since 2016, later converted according to the UNI EN ISO 9001:2015 standard.

As stated in its policy, Airgest aims to achieve the full satisfaction of its customers and the development of traffic and the reference user base through:

- Management and improvement of concession areas to ensure adequate and welcoming spaces that allow all users, particularly Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) to move independently.
- Promotion of an integrated safety culture (security, safety, and occupational safety) to ensure the highest level of security for carriers and passengers transiting through the airport.
- Safeguarding the health and safety of employees, third parties operating regularly in the company, and all those operating on behalf of the company, in compliance with the current



coloro che operano per conto dell'azienda, in ottemperanza a quanto riportato nella vigente politica sulla sicurezza;

- La tutela dell'ambiente e il rispetto delle prescrizioni igienico-sanitarie di competenza, a garanzia della salute del passeggero/consumatore, sensibilizzando a tali tematiche tutto il personale operante presso lo scalo;

- La cultura del controllo di gestione rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti affinché si possano attuare le opportune azioni correttive e conseguire gli obiettivi stabiliti;

- Un'organizzazione snella, che garantisca la riduzione dei tempi e, conseguentemente, dei costi nella prestazione dei servizi.

- Il rafforzamento della struttura aziendale, valorizzando il senso di appartenenza del personale e l'affermazione di una cultura aziendale condivisa;

- La raccolta, l'analisi e il tempestivo riscontro ai reclami pervenuti, strumenti di fidelizzazione e miglioramento aziendale

- Il rispetto della legislazione, delle norme, della prassi tecnica esistente, degli standard ISO 9001, del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/01 e del Codice Etico dell'azienda, modelli di riferimento

safety policy.

- Environmental protection and compliance with hygiene and health regulations, ensuring the health of passengers/consumers by raising awareness of these issues among all personnel operating at the airport.

- Cultivation of management control culture by measuring specific indicators, identifying deviations between planned objectives and achieved results, and implementing appropriate corrective actions to achieve established goals.

- Lean organization to ensure reduced times and consequently, costs in service provision.

- Strengthening of the corporate structure by enhancing employee sense of belonging and promoting a shared corporate culture.

- Collection, analysis, and timely response to received complaints, which serve as tools for customer loyalty and corporate improvement.

- Compliance with legislation, regulations, technical practices, ISO 9001 standards, the Organizational and Management Model pursuant to Legislative Decree 231/01, and the company's Code of Ethics, essential behavioral reference models that identify the values we believe in.

The current Certification Body, RINA, has also confirmed the

comportamentale imprescindibili, che identificano i valori in cui crediamo.

L'attuale Organismo di Certificazione, RINA, ha confermato anche per il 2023 la certificazione di qualità conseguita per la "Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di assistenza a terra per gli aeromobili, i passeggeri e i bagagli. Gestione e monitoraggio della safety aeroportuale. Progettazione e gestione delle infrastrutture".

quality certification obtained for "Design, provision, and monitoring of ground handling services for aircraft, passengers, and baggage. Management and monitoring of airport safety. Design and management of infrastructure" for 2023.





## 5. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

### 5. ENVIRONMENTAL CONCERN

Tra le priorità aziendali di Airgest vi è sempre il perseguimento di una politica di sviluppo sostenibile attraverso l'adozione di misure di tutela dell'ambiente circostante. Per questo opera adottando soluzioni progettuali, impiantistiche e gestionali tali da garantire non solo il rispetto delle norme vigenti ma, anche, cercando di eliminare o minimizzare i rischi per l'ambiente, diffondendone la cultura tra i lavoratori e gli operatori presenti nello scalo.

Nel corso del 2023 sono stati avviati i lavori – che proseguiranno negli anni a venire - nell'ambito del progetto di sostenibilità ambientale dello scalo, attraverso l'efficientamento degli impianti di climatizzazione e il trattamento dell'aria esistente dell'edificio Terminal, la riqualificazione dell'Impianto illuminotecnico all'interno ed all'esterno degli edifici Terminal e di altri edifici presenti nel sedime con la sostituzione delle lampade esistenti e l'installazione di lampade a tecnologia LED; l'installazione di un sistema intelligente di gestione e regolazione del flusso luminoso dei corpi illuminanti a servizio del Terminal e l'installazione di un impianto fotovoltaico integrato per autoconsumo e l'installazione di infrastrutture di ricarica per

Among Airgest's corporate priorities there is always the pursuit of a sustainable development policy through the adoption of measures to protect the surrounding environment. For this reason it operates by adopting design, plant and management solutions that not only guarantee compliance with the regulations in force but also try to eliminate or minimize risks to the environment, spreading the culture among the workers and operators present in the airport.

Work began in 2023 - which will continue in the years to come - as part of the airport's environmental sustainability project, through the efficiency of the air conditioning systems and the treatment of the existing air in the Terminal building, the redevelopment of the 'Lighting system inside and outside the Terminal buildings and other buildings in the area with the replacement of existing lamps and the installation of LED technology lamps; the installation of an intelligent system for managing and regulating the luminous flux of the lighting fixtures serving the Terminal and the installation of an integrated photovoltaic system for self-consumption and the installation of charging infrastructures for sustainable

la mobilità sostenibile che permetterà agli autoveicoli BEV di poter ricaricare le batterie elettriche.

I lavori permetteranno di raggiungere gli obiettivi di:

- miglioramento dell'efficienza energetica;
- riduzione dei costi per gli approvvigionamenti energetici;
- miglioramento della sostenibilità ambientale;
- riqualificazione del sistema energetico, e viene stimato un risparmio annuo pari al 24,22% dei consumi totali.

mobility which will allow BEV vehicles to be able to recharge electric batteries. The works will allow us to achieve the objectives of:

- improvement of energy efficiency;
- reduction of costs for energy supplies;
- improvement of environmental sustainability;
- redevelopment of the energy system, and an annual saving of 24.22% of total consumption is estimated.





## 6. LA CARTA DEI SERVIZI 2024

### 6. THE SERVICE CHARTER 2024

Nel corso del periodo considerato, Gennaio-Dicembre 2023, si è potuta osservare una crescita esponenziale del traffico aereo, passeggeri e movimenti con il superamento del milione di passeggeri e ritornando ai livelli di crescita di tanti anni addietro. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'incremento del numero di tratte da parte del vettore Ryanair, alcune delle quali introdotte per la prima volta sullo scalo di Trapani (es. Porto, Siviglia, Tolosa, Bordeaux)

Dalle rilevazioni effettuate nel mese di luglio e di novembre 2023 sono emersi dei risultati nel complesso pienamente soddisfacenti, sebbene alcuni valori abbiano subito una flessione in negativo.

Tali rilevazioni sono state effettuate da Airgest tramite il ricorso ad una società esterna, certificata secondo lo standard di qualità ISO e specializzata per l'attività di indagini di customer satisfaction e monitoraggio della Carta dei servizi.

I fattori e gli indicatori di qualità sono stati misurati con la collaborazione dei Clienti dell'aeroporto attraverso appositi rilievi e sondaggi, e numerosi sono stati gli indicatori che hanno rilevato livelli di soddisfazione

During the period under review, January-December 2023, there was an exponential growth in air traffic, passengers, and movements, with the surpassing of one million passengers and a return to growth levels seen many years ago. This result was achieved thanks to an increase in the number of routes operated by Ryanair, some of which were introduced for the first time at Trapani Airport (e.g., Porto, Seville, Toulouse, Bordeaux).

From the surveys conducted in July and November 2023, overall satisfactory results emerged, although some values experienced a negative decline.

These surveys were conducted by Airgest through the use of an external company, certified according to ISO quality standards and specialized in customer satisfaction surveys and monitoring of the Service Charter.

Quality factors and indicators were measured with the collaboration of airport customers through specific surveys and polls. Numerous indicators showed satisfaction levels exceeding 90%, resulting in a generalized improvement that led to an overall satisfaction rate of 97.1% regarding the airport

superiore al 90% portando anche un miglioramento generalizzato che determina, al livello complessivo una soddisfazione pari al 97,1% in merito all'esperienza vissuta in aeroporto, determinando, così, una variazione positiva del 1,6% rispetto alla precedente annualità.

I fattori di soddisfazione che, invece, non raggiungono il 90%, sebbene abbiano registrato un incremento rispettivamente del +1.8% e +5.3% rispetto alla precedente annualità, riguardano la disponibilità/qualità/ prezzi di negozi ed edicole e l'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto. Pur non dipendendo direttamente da Airgest, la stessa si fa comunque carico di rappresentare tali dati nei tavoli opportuni.

experience, representing a positive variation of 1.6% compared to the previous year.

However, satisfaction factors that did not reach 90%, although they recorded an increase of +1.8% and +5.3% respectively compared to the previous year, included the availability/quality/prices of shops and newsstands, and the adequacy of city/airport connections. Although not directly under Airgest's control, the company nonetheless takes responsibility for representing such data in appropriate forums.





## SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'obiettivo di Airgest è di garantire, attraverso personale altamente specializzato, il massimo livello di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall Perception of the Security Screening Service for Individuals and Carry-On Luggage	% Passeggeri soddisfatti  % Satisfied Passengers	<b>97,1%</b>	<b>97,2%</b>
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of Personal and Asset Security Levels at the Airport	% Passeggeri soddisfatti  % Satisfied Passengers	<b>97,3%</b>	<b>97,4%</b>

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

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

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Puntualità complessiva dei voli Overall on times	% voli puntuali/tot voli in partenza  % on time flights / total n. of flights departing	<b>72,08%</b>	<b>80%</b>
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total mishandled baggage departing (not delivered to the destination airport baggage carousel) of the airport's competence	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/1000 pax in partenza  n. unchecked baggage at the destination airport / 1000 departing passengers	<b>0,001%</b>	<b>0,001%</b>

## TRAVEL SAFETY

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

## SERVICE QUALITY

Airgest believes that a service to be satisfactory must be provided with punctuality and precision. For this reason, it is constantly committed to ensuring optimal delivery times for its services. The results achieved confirm the passenger's trust in Trapani Airport.



Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time before first baggage delivery	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi First piece in 90% of cases	<b>15'47"</b>	<b>15'45"</b>
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time before last baggage delivery	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del ultimo bagaglio nel 90% dei casi Last piece in 90% of cases	<b>19'01"</b>	<b>19'00"</b>
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for disembarkation of the first passenger	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time in 90% cases	<b>05'02"</b>	<b>5'00"</b>
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the service's regularity	% Passeggeri soddisfatti  % Satisfied passengers	<b>98,3%</b>	<b>98,4%</b>

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

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

## TRAVEL SAFETY

Among the main services, the airport also ensures the cleanliness and tidiness of the spaces available to passengers and the toilet facilities, through the assignment of the service to an external company in the sector and constant monitoring throughout the day. Over the past 2 years, the restrooms on the ground floor have been completely renovated, and renovations are continuing for those on the upper floor.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets	% Passeggeri soddisfatti  % Satisfied passengers	<b>92,1%</b>	<b>95,5%</b>
Percezione del livello di pulizia in aerostazione Perception of level of cleanliness of airport	% Passeggeri soddisfatti  % Satisfied passengers	<b>97,7%</b>	<b>97,8%</b>



## COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

Al fine di migliorare sempre più il comfort dei passeggeri, sono previsti per il 2024 il completamento dei lavori all'impianto di climatizzazione con l'installazione di nuove e più efficienti pompe di produzione del caldo e del freddo ad integrazione di quelle già esistenti, dotate di un sistema di regolazione, controllo e contabilizzazione del calore.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of trolley's availability	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>95,1%</b>	<b>95,5%</b>
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri (scale mobili, ascensori) Perception of the efficiency of passengers transfer facilities people mover, etc/)	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>98,8%</b>	<b>99%</b>
Percezione sugli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>93,4%</b>	<b>93,5%</b>
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Level perception of the overall comfort	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>95,8%</b>	<b>98%</b>

## SERVIZI AGGIUNTIVI

Al fine di garantire ai propri passeggeri maggiori servizi all'interno dell'aerostazione, al pian terreno è presente un'area dedicata alla ristorazione; nella zona partenze, sono presenti ulteriori attività commerciali come una piccola libreria, un'area dedicata alla vendita delle tipiche ceramiche siciliane e un ampio

## AIRPORT COMFORT

In order to continuously improve passenger comfort, completion of the air conditioning system works is planned for 2024. This includes installing new and more efficient heat and cold production pumps in addition to the existing ones, equipped with a heat regulation, control, and accounting system.

## ADDITIONAL SERVICES

In order to provide passengers with additional services within the terminal, there is a dedicated dining area on the ground floor; in the departure area, there are additional commercial activities such as a small bookstore, an area dedicated to the sale of typical Sicilian ceramics, and a large shop offering local products,

negozio di prodotti locali oltre alla presenza di un distributore che offre un vasto assortimento di bibite e snack. È attivo il servizio gratuito Wi-fi interamente gestito da Airgest e all'interno del terminal sono messe a disposizione dei passeggeri apposite colonnine per la ricarica di cellulari e laptop.

along with a vending machine offering a wide range of drinks and snacks. The free Wi-Fi service, fully managed by Airgest, is active, and passengers have access to designated charging stations for cell phones and laptops inside the terminal.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception on availability of drinks/ coffee vending machines supplied	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>91%</b>	<b>91%</b>
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>94,9%</b>	<b>95%</b>
Compatibilità orari apertura bar con orario effettivo voli Compatibility of airport and bars opening times	%voli passeggeri in arrivo /partenza compatibili con l'orario di apertura nelle rispettive aree % Passenger flights arriving / departing compatible with the opening hours in their respective areas	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perceived adequacy of smoking rooms, where present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>NA</b>	<b>NA</b>
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception on the availability of providers of free drinking water, if present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>NA</b>	<b>NA</b>
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/prices of shops/new stands	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>88,5%</b>	<b>88,5%</b>
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti Perception of availability, quality, prices of bar and restaurant	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>92,8%</b>	<b>92,8%</b>
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>96,6%</b>	<b>96,7%</b>





### INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

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

### INFORMATION SERVICES

As Airgest believes that its website is the primary means of contact with its customers, it maintains a website that is in line with the most advanced airports, constantly monitored and updated by specialized staff assigned to this task.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy to browse and updated website	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>94,4%</b>	<b>94,5%</b>
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception on efficiency of operating information points	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>98,3%</b>	<b>98,5%</b>
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Perception on professionalism of staff (infopoints and security check-points)	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>98,3%</b>	<b>98,5%</b>
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc) Overall perception on efficiency and availability of customer information services	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>98,3%</b>	<b>98,5%</b>

### SERVIZI DI SPORTELLO E VARCO

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

### COUNTER AND CONTROL SERVICES

Among the services that Airgest constantly seeks to improve is ensuring punctuality for its passengers, minimizing wait times while adhering to the security and control procedures required by law.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sul servizio di biglietteria Perception on ticket counter service	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>96,9%</b>	<b>97%</b>
Tempo di attesa in coda al check-in Queuing time at the check-in	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	<b>7'22"</b>	<b>7'20"</b>
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at the check-in	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>98,2%</b>	<b>98,3%</b>
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza X-ray control queuing time	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	<b>6'33"</b>	<b>6'30"</b>
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on queuing time of passport	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	<b>NA</b>	<b>NA</b>





## IINTEGRAZIONE MODALE - EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO

I passeggeri dello scalo possono raggiungere le principali città della Sicilia occidentale attraverso collegamenti pubblici e privati effettuati in orari concomitanti con i voli schedulati. Entrambi gli indicatori hanno registrato un notevole incremento raggiungendo percentuali di soddisfazione positive.

## MODAL INTEGRATION AND SURFACE TRANSPORT CITY/AIRPORT

Passengers at the airport can reach the main cities of western Sicily through public and private connections operated at times concurrent with scheduled flights. Both indicators have recorded a significant increase, reaching positive satisfaction percentages.

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>96,6%</b>	<b>97%</b>
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception on the suitability of city/airport connections	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	<b>87,8%</b>	<b>87,8%</b>

### Trapani



### Marsala



### Mazara del Vallo



### Castellammare del Golfo



## PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Airgest conduce ogni anno delle rilevazioni specifiche per monitorare la soddisfazione dei Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM). L'analisi dei dati ha sempre mostrato nel tempo un altissimo livello di soddisfazione dell'utenza per l'efficienza e la puntualità del servizio che sono stati confermati anche in quest'ultimo anno.

Al piano terra dell'aerostazione è ubicata la Sala Amica, un'apposita area dedicata all'accoglienza ed alla gestione del servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, attività svolta e curata da personale Airgest adeguatamente formato, viene prestata gratuitamente a tutti i passeggeri non in grado di percorrere da soli le scale o lunghe distanze, ai passeggeri che necessitano di sedia a ruote o ai passeggeri con disabilità intellettive/relazionali. Ad integrazione delle dotazioni già esistenti, sono state acquistate due nuove sedie a rotelle con pedana rialzabile per le gambe e si prevede per la prossima annualità l'acquisto di una scala di imbarco passeggeri dotata di rampa. Tutte le informazioni sul servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità sono consultabili sul sito ufficiale Airgest alla pagina: <https://www.airgest.it/assistenze-speciali/>

Airgest conducts specific surveys every year to monitor the satisfaction of Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM). Over time, data analysis has always shown a very high level of user satisfaction with the efficiency and punctuality of the service, which have also been confirmed in the last year.

On the ground floor of the airport is the Sala Amica, a special area dedicated to the reception and management of the assistance service for passengers with reduced mobility, an activity carried out and managed by adequately trained Airgest staff, which is provided free of charge to all passengers. unable to navigate stairs or long distances alone, passengers who require wheelchairs or passengers with intellectual/relational disabilities. To complement the existing equipment, two new wheelchairs with liftable platforms were purchased for legs and the purchase of a passenger boarding ladder equipped with a ramp is expected for the next year.

All information on the assistance service for passengers with reduced mobility can be consulted on the official Airgest website at: <https://www.airgest.it/assistenze-speciali/>



## SICUREZZA PER LA PERSONA - SAFETY

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception on state and efficiency of supplied equipment	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>97,6%</b>	<b>98%</b>
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception on personnel training level	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility - impaired passengers in relation with the total of the essential information	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of essential accessible information on the total of the essential information	<b>73%</b>	<b>75%</b>
Completezza: n. delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti disponibili in formato accessibile rapportate al n. totale Completeness: number of directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number	% informazioni e istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul n. totale delle informazioni e istruzioni totali % of information and directions about the services in accessible format in relation to the total of the essential information e directions	<b>90%</b>	<b>90%</b>
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>97,8%</b>	<b>98%</b>

## COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI - COMMUNICATION WITH PASSENGERS

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute number of replies supplied within the set times in relation to the total of the requests received	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received in relation to the total PRM traffic	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>0%</b>	<b>0%</b>



## COMFORT IN AEROPORTO - AIRPORT COMFORT

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM Perception on efficiency of PRM assistance	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc.	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>97,8%</b>	<b>99%</b>
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es Sala Amica) Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>95,7%</b>	<b>96%</b>

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI - RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception on politeness of staff (infopoints, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA - EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES

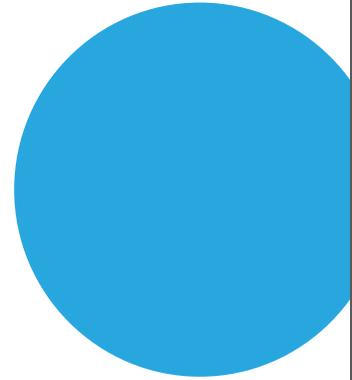
Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases detected	<b>4'55"</b>	<b>4'55"</b>



## SICUREZZA PER LA PERSONA - SAFETY

Indicatori di qualità Quality indicator	Unità di misura Measuring unit	Risultati 2023 Result 2023	Obiettivi 2024 Target 2024
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, senza prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	<b>4'04"</b>	<b>4'04"</b>
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato in caso di prenotazione <i>Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	<b>7'43"</b>	<b>7'43"</b>
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato in caso di prenotazione <i>Waiting time on board for the landing of the PRM, after the last able-bodied passenger landing in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	<b>5'42"</b>	<b>5'42"</b>

# GUIDA AI SERVIZI SERVICE GUIDE



- Pag. 27 **Come raggiungere l'Aeroporto**  
[How to Reach the Airport](#)
- Pag. 30 **Dove parcheggiare**  
[Where to Park](#)
- Pag. 31 **Accesso alla viabilità**  
[Access to the landside road system](#)
- Pag. 33 **Servizi aeroportuali**  
[Airport Services](#)
- Pag. 35 **Servizi per passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)**  
[Services for Passengers with disabilities or reduced mobility \(PRM\)](#)
- Pag. 38 **Consigli per il viaggio**  
[Travel Tips](#)
- Pag. 41 **Numeri utili**  
[Useful Numbers](#)



## COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

### HOW TO REACH THE AIRPORT

#### In Auto

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

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

#### In Taxi

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

#### In treno

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

#### Autonoleggi

Presso l'aeroporto di Trapani operano alcune tra le principali aziende nazionali ed internazionali di autonoleggio. Di seguito l'elenco delle compagnie attive, con i relativi riferimenti.

#### By Car:

**Rete stradale urbana:** Trapani Airport is easily accessible via the provincial road network. It is approximately 15 km from both Trapani and Marsala, 23 km from Erice, and 50 km from San Vito lo Capo.

**Rete autostradale:** Through the A29 highway, it is possible to reach V. Florio Airport from the city of Palermo (approximately 90 km away), from Catania via the A19 and A29 (approximately 350 km away), or from Agrigento via the expressway and A29 (approximately 168 km away).

#### By Taxi:

Taxi service is available in the terminal in the area in front of the passenger exit on the arrivals side.

#### By Train:

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

#### Car Rental:

Several major national and international car rental companies operate at Trapani Airport. Below is the list of active companies, along with their contact information.

Compagnia Company	Telefono Telephone number	Sito web Web Site
	+39 0923.842090	www.autoeuropa.it
	+39 0923.842.884 340.907.67.64	www.locautorent.com
	+39 0923.842290	www.avisautonoleggio.it
	+39 0923.842828	www.europcar.it
	+39 0923.842665	www.hertz.it
	+39 0923.038430	www.sixt.it
	+39 0923.842895	www.essepirent.com

I box per l'assistenza, la compilazione dei moduli contrattuali ed il ritiro/consegna delle chiavi si trovano al piano terra dell'aerostazione, nella hall arrivi

#### Mezzi pubblici e privati

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

**da /per Palermo/Aeroporto Birgi/Marsala**

#### AUTOSERVIZI SALEMI

+39 0923-981120

www.autoservizisalemi.it

commerciale@autoservizisalemi.it

The assistance desks, contract form filling, and key pick-up/drop-off points are located on the ground floor of the terminal building, in the arrivals hall.

#### Public and Private Transportation

The Trapani airport is also served by public and private transportation, ensuring customers can reach the airport from the main cities of the province, using buses operated by companies departing from and arriving at the terminal.

**From/To Palermo/Trapani Airport/Marsala**

#### AUTOSERVIZI SALEMI

+39 0923-981120

www.autoservizisalemi.it

commerciale@autoservizisalemi.it



*da /per Agrigento*

**SALVATORE LUMIA**  
+39 0922-20414  
www.autolineelumia.it  
info@autolineelumia.it

*da /per Trapani*

**A.S.T. – AZIENDA SICILIANA  
TRASPORTI**  
+39 0923-21021

*From/To Agrigento*

**SALVATORE LUMIA**  
+39 0922-20414  
www.autolineelumia.it  
info@autolineelumia.it

*From/To Trapani*

**A.S.T. – AZIENDA SICILIANA  
TRASPORTI**  
+39 0923-21021

## DOVE PARCHEGGIARE

### WHERE TO PARK

Già dal 2022 è stato aggiornato interamente il sistema della viabilità interna con l'implementazione di un nuovo sistema di gestione del parcheggio. In ingresso e in uscita sono state installate nuove colonne a sbarre provviste di telecamere con tecnologia di lettura targhe e nuove casse automatiche che permettono ai fruitori di poter pagare con carta di credito e bancomat, anche in modalità "contact-less".

La carreggiata di destra è riservata esclusivamente ai taxi, operatori aeroportuali ed autorizzati, mentre la carreggiata di sinistra è dedicata alle autovetture private, NCC (Noleggio con Conducente), Enti di Stato etc. Un'area riservata all'interno del parcheggio P1 fronte terminal è dedicata agli operatori con licenza NCC (Noleggio con Conducente). È presente, a poco più di un centinaio di metri dall'aerostazione, un'area esclusivamente dedicata alla movimentazione e stazionamento dei bus per carico/scarico passeggeri ed un sicuro percorso pedonale riservato, per il collegamento alla stazione bus e all'area Rent a car. Di fronte al terminal partenze e arrivi è dedicata un'area di sola fermata per la discesa dei passeggeri in partenza (Kiss&Fly) accompagnati con auto privata

Since 2022, the internal road system has been entirely updated with the implementation of a new parking management system. New barrier gates equipped with license plate reading cameras and new automatic payment kiosks have been installed at the entrance and exit, allowing users to pay with credit cards and debit cards, including "contact-less" mode.

The right lane is exclusively reserved for taxis, airport operators, and authorized vehicles, while the left lane is dedicated to private cars, NCC (Rental with Driver), State Entities, etc. An area reserved inside the P1 parking lot facing the terminal is dedicated to operators with NCC licenses (Rental with Driver).

There is an area exclusively dedicated to the movement and parking of buses for passenger loading/unloading, located just over a hundred meters from the terminal. A safe pedestrian path is reserved for connecting to the bus station and the Rent a Car area.

In front of the departure and arrival terminal, there is a designated area solely for passenger drop-off (Kiss&Fly) accompanied by private vehicles.





## ACCESSO ALLA VIABILITÀ

### ACCESS TO THE LANDSIDE ROAD SYSTEM

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso lo stesso deve essere conservato per essere utilizzato successivamente per lasciare l'area aeroportuale recandosi alle sbarre di uscita del sedime.

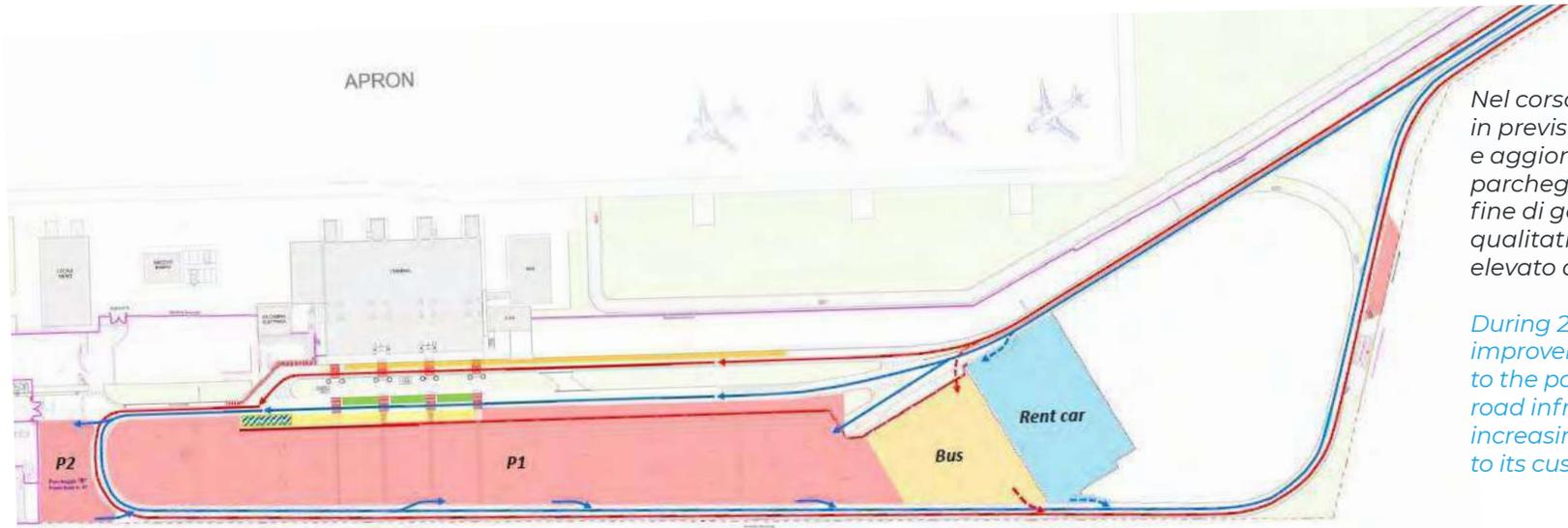
**Con il corrispettivo di € 1,00, pagato per accedere al sedime, si ha diritto ad una comoda sosta di 1 ora (una), superata la quale si applica il vigente tariffario parking**

After collecting the entry ticket, it must be kept for later use to exit the airport area by going to the exit barriers of the site.

**With the payment of €1.00 to access the site, you are entitled to a convenient 1-hour parking stop. Once this hour has elapsed, the current parking tariff will apply.**

## MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Come How	Dove Where	Quando When
<b>Bancomat ATM</b>	Alle casse automatiche situate all'uscita della hall arrivi; At the automatic payment machines located at the exit of the arrivals hall.	<i>Prima di ritirare la vettura Before collecting the vehicle.</i>
	Alle colonnine di uscita della viabilità land side At the exit barriers of the land side road system.	<i>Dopo il ritiro della vettura After collecting the vehicle.</i>
<b>Carte di Credito Credit Card</b>	Alla cassa presidiata presso gli uffici dei Servizi Aeroportuali situati al piano terra-area partenze; At the manned cashier located at the Airport Services offices on the ground floor, departure area.	<i>Prima di ritirare la vettura Before collecting the vehicle.</i>
	Mediante App Trapani Airport Parking; Through the Trapani Airport Parking app.	<i>Dopo il ritiro della vettura After collecting the vehicle.</i>
<b>Contante Cash</b>	Mediante App Trapani Airport Parking; Through the Trapani Airport Parking app.	<i>Prima di ritirare la vettura Before collecting the vehicle.</i>



*Nel corso del 2024 Airgest ha in previsione ulteriori migliorie e aggiornamenti per il sistema parcheggio e la viabilità al fine di garantire un servizio qualitativamente sempre più elevato ai propri clienti.*

*During 2024, Airgest plans further improvements and updates to the parking system and road infrastructure to ensure increasingly higher-quality service to its customers.*



## I SERVIZI AEROPORTUALI

### AIRPORT SERVICES

#### INFORMAZIONI SUI VOLI E TURISTICHE

##### InfoPoint

Il nostro servizio informazioni è svolto dall'ufficio Servizi aeroportuali sito al piano terra dell'aerostazione di fronte ai banchi check-in. È aperto tutti i giorni in coincidenza con l'operatività dei voli ed è contattabile al numero telefonico +39 0923 610111

##### Sito Internet

[www.airgest.it](http://www.airgest.it)

##### Area Commerciale

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

##### Servizio sanitario Aeroportuale

Al piano terra del Terminal, adiacente all'area destinata ai banchi check-in è attivo il presidio sanitario di Pronto Soccorso per la tempestiva assistenza medica ai passeggeri.

All'interno dello stesso, opera qualificato personale medico e infermieristico specializzato negli

#### FLIGHT AND TOURIST INFORMATION

##### InfoPoint

Our information service is provided by the Airport Services office located on the ground floor of the terminal, opposite the check-in desks. It is open every day during flight operations and can be contacted at the telephone number +39 0923 610111.

##### Website

Visit the website [www.airgest.it](http://www.airgest.it) for further information.

##### Commercial Area

To provide passengers with more services and greater comfort, there is a commercial area on the ground floor of the terminal dedicated to dining. In the departure area, there are additional commercial activities such as a bookstore, a perfumery, a shop selling local products, and a large dining area.

##### Airport Health Service

On the ground floor of the Terminal, adjacent to the check-in area, the emergency medical service is active to provide prompt medical assistance to passengers. Qualified medical and nursing staff specializing in first aid procedures operate within it.

interventi di primo soccorso.

##### Servizio Lost&Found

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

##### Deposito bagagli

Il deposito bagagli si trova al piano terra dell'Aerostazione area Partenze, presso l'Ufficio Biglietteria, ed è operativo tutti i giorni.

##### Servizi aggiuntivi (wifi)

Lo scalo garantisce a tutti coloro che vi transitano la disponibilità della connessione internet gratuita. I passeggeri possono connettersi gratuitamente alla rete Wi-Fi tramite il proprio computer portatile, tablet o smartphone, per navigare e scaricare la posta, in linea con le soluzioni operative nei migliori aeroporti europei ed i più alti standard internazionali.

##### Lost & Found Service:

In case of baggage loss, it is necessary to immediately contact the Lost & Found office at the arrivals area of the airport and present the baggage receipt (attached to the ticket). The operator will initiate the procedures to retrieve and return the baggage. If the airline allows it, a basic necessities kit will be provided. Subsequently, if the relevant airline uses the baggage tracking system, the progress of the procedure can be followed in real-time.

##### Luggage Storage

The luggage storage facility is located on the ground floor of the Departure area of the terminal, at the Ticket Office, and is operational every day.

##### Additional Services (WiFi)

The airport provides free Wi-Fi internet access to all passengers. Passengers can connect to the Wi-Fi network for free using their laptop, tablet, or smartphone to browse and download emails, in line with the operational solutions in the best European airports and the highest international standards.





## SERVIZI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

### PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Dal 26 luglio 2008 sull'Aeroporto di Trapani sono in vigore le procedure previste dal Regolamento Europeo (CE n. 1107/2006) riguardante l'assistenza ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), regolamentate a livello nazionale con Circolare ENAC GEN 02B. L'assistenza, svolta da personale Airgest adeguatamente formato, viene prestata gratuitamente a tutti i passeggeri non in grado di percorrere da soli le scale o lunghe distanze, ai passeggeri che non esistono di serie con disabilità intellettive/relazionali. Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti per le auto in possesso di contrassegno disabile europeo (UDE) esposto in maniera visibile nella parte anteriore della vettura. In prossimità delle porte di ingresso, adeguatamente segnalato, si trova allocato il citofono di chiamata del personale dedicato di cui il passeggero a ridotta mobilità può servirsi per annunciare la propria presenza e ricevere assistenza immediata. Al piano terreno è sita la sala amica, all'interno della quale è possibile attendere l'arrivo del personale specializzato che accompagnerà il passeggero fino all'imbarco sull'aeromobile. L'Airgest dovrebbe ricevere dal vettore aereo almeno 36 ore prima della partenza la

Since July 26, 2008, Trapani Airport has been following the procedures outlined in European Regulation (EC) No. 1107/2006 concerning assistance to Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), regulated nationally by Circular ENAC GEN 02B. Assistance, provided by trained Airgest personnel, is offered free of charge to all passengers unable to navigate stairs or long distances on their own, to passengers requiring wheelchairs, or to passengers with intellectual/relational disabilities. There are 18 reserved and free parking spaces for vehicles displaying a European Disability Badge (UDE) visibly in the front of the vehicle, available near the entrance doors and appropriately marked. A call button for dedicated personnel is located near the entrance doors, where passengers with reduced mobility can announce their presence and receive immediate assistance. The ground floor features the "friendship room," where passengers can await the arrival of specialized staff who will accompany them to the aircraft boarding gate. Airgest should receive notification of assistance requests from the airline carrier at least 36 hours before departure. However, even for passengers for whom notification is not transmitted within the specified



notifica di richiesta di assistenza. In ogni caso, anche per i passeggeri per i quali la notifica non venga trasmessa nei termini previsti, Airgest si impegna a rispettare gli standard di qualità prefissati. Per i Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) è disponibile l'Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile.

time frame, Airgest commits to adhering to established quality standards. For Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), an Ambulift with a special lift platform is available to facilitate boarding onto the aircraft.

### ASSISTENZA PER PASSEGGERI CON AUTISMO

#### ASSISTENZA PASSEGGERI CON AUTISMO

Per le persone con autismo compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa, oltre ad essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova. L'Aeroporto di Trapani-Birgi aderisce al progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'Aeroporto" ideato da ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e della società di gestione aeroportuale. L'obiettivo è di agevolare il più possibile il passaggio in Aeroporto

For individuals with autism, air travel can be a very challenging experience, often entirely new to them. Trapani-Birgi Airport participates in the "Autism, Traveling through the Airport" project, initiated by ENAC in collaboration with industry associations and airport management companies. The goal is to facilitate the passage through the airport as much as possible by providing assistance services and offering simple recommendations and basic strategies to companions to help children and adults with autism prepare for and accept their travel journey with ease.



garantendo dei servizi di assistenza ma anche, tramite alcune semplici raccomandazioni ed elementari strategie rivolte agli accompagnatori, aiutare bambini e adulti con autismo a prepararsi ed accettare serenamente il loro percorso di viaggio.

L'Aeroporto è preparato all'accoglienza di soggetti con autismo, riconoscendoli come PRM (passeggeri a ridotta mobilità) ed afferenti alla categoria DPNA (passeggero con problemi intellettivi o comportamentali), con strutture, servizi e personale specializzato a loro dedicati.

Per rispondere alle esigenze delle persone affette da autismo, l'Aeroporto di Trapani Birgi ha creato del materiale che può essere visualizzato dalla persona con autismo che così potrà familiarizzare con i vari ambienti e processi aeroportuali. Inoltre, l'Aeroporto di Trapani Birgi ha previsto la possibilità di effettuare visite mirate della struttura riservate ai soggetti con autismo ed ai loro accompagnatori in procinto di intraprendere un viaggio aereo dall'Aeroporto di Trapani-Birgi. Questa possibilità è stata ideata al fine di favorire ancor di più la familiarizzazione degli stessi con le strutture e con i servizi erogati.

Per prenotare la "visita di familiarizzazione" e per essere contattati dal personale preposto dell'Aeroporto di Trapani Birgi è sufficiente inviare una email a [info@airgest.it](mailto:info@airgest.it).

The airport is equipped to welcome individuals with autism, recognizing them as PRM (Passengers with Reduced Mobility) and falling under the category DPNA (Passenger with Intellectual or Behavioral Problems), with specialized facilities, services, and dedicated staff.

To meet the needs of individuals with autism, Trapani Birgi Airport has created material that can be viewed by individuals with autism, allowing them to become familiar with various airport environments and processes. Additionally, Trapani Birgi Airport offers the opportunity for tailored visits of the facility reserved for individuals with autism and their companions who are about to embark on an air journey from Trapani-Birgi Airport. This opportunity aims to further familiarize them with the facilities and services provided.

To book a "familiarization visit" and to be contacted by the designated staff at Trapani Birgi Airport, simply send an email to [info@airgest.it](mailto:info@airgest.it).

## CONSIGLI PER IL VIAGGIO

### SUGGESTIONS FOR TRAVEL

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

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

#### Bagaglio a mano

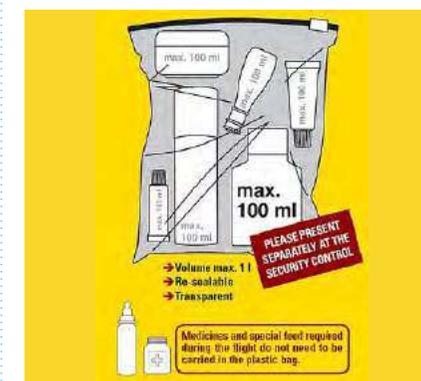
• Sui voli che hanno origine all'interno dell'Unione Europea sono vigenti limitazioni sulla quantità di liquidi

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

- Be early at the check-in and boarding gate (check-in times vary depending on the airport of departure and destination).
- Show a valid document proving your identity during check-in and boarding.
- Inform the airline in advance to require special assistances (for Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), unaccompanied minors or in other special cases).
- Pack your baggage personally and do not leave it unattended; do not accept to keep baggage and/or objects from unknown people.

#### Hand Luggage

• For flights operating in the European Union there are security restrictions which limit the quantity of liquids to





trasportabili a bordo.

- I liquidi dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuno capacità non superiore ai 100 ml e non superiore complessivamente a 1 lt, ed essere poi inseriti negli appositi sacchetti di plastica trasparente richiudibili.
- È possibile trasportare oggetti fragili o di valore e documenti importanti nell'unico bagaglio a mano consentito che non può superare le dimensioni e il peso stabiliti dalle compagnie.

- Non è consentito trasportare oggetti che possono costituire armi improprie (forbici, coltelli, lamette, cacciaviti e simili). Per rendere più rapidi i controlli di sicurezza, suggeriamo di riporre nel bagaglio a mano oggetti metallici quali cellulari, monete, chiavi, penne, orologi e simili.

### **Divieti**

È vietato il trasporto di: valigette porta documenti con congegno di allarme, sostanze radioattive, sostanze infettive, sostanze magnetizzate, sostanze ossidanti, liquidi infiammabili, solidi infiammabili (es. fiammiferi), sostanze esplosive (munizioni, razzi, petardi, fuochi artificiali), gas infiammabili, non infiammabili e velenosi e qualsiasi materiale in pasta e liquidi superiori a 100 ml.

### **Smarrimenti**

- Occorre presentarsi all'Ufficio Assistenza Bagagli/Lost&Found presso l'area Arrivi ed esibire il

bring on board.

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

### **Prohibitions**

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

### **Losses**

- In case of lost luggage, passengers have to go to the Lost & Found Office at the Arrivals area and present the

tagliando identificativo del bagaglio accluso al biglietto.

- L'addetto inizierà la ricerca con sistema informatico per ritrovare e consegnare al più presto il bagaglio.

### **Danneggiamento**

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

bag tag annexed to the ticket for identifying the luggage.

- The assistant will start the search through the computer system to find and deliver lost luggage as soon as possible.

### **Damages**

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





## NUMERI UTILI

### USEFUL NUMBERS

#### ENTI IN AEROPORTO

##### OFFICES NUMBERS

##### **Airgest Spa**

###### Uffici-Offices

Tel +39 0923 610111 - Fax +39 0923 843263

##### **ENAC**

###### Uffici-Offices

Tel +39 0923 841130

##### **Assistenza Bagagli-Lost & Found**

Tel +39 0923 842502

##### **Polizia Aeroportuale-Police**

Tel +39 0923 598731

##### **Pronto Soccorso-First Aid**

Tel +39 0923 321415

##### **Carabinieri-Carabineers**

112

##### **Guardia di Finanza-Financial Police**

117

#### LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

La gestione dei reclami e delle segnalazioni rappresenta per Airgest il principale e più utile strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Attraverso una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, infatti, Airgest può monitorare le esigenze dei propri

#### COMMUNICATION WITH THE USER

Managing complaints and reports is Airgest's main and most valuable tool for improving the quality of services provided. Through prompt and thorough handling of complaints, Airgest can monitor the needs of its passengers, promptly address the causes that led to them, and

passaggeri, rimuoverne prontamente le cause che li hanno determinati e assicurare il conseguente ripristino degli standard di servizio. Ciò in piena conformità a quanto disciplinato dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

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

Potrete inviare le vostre comunicazioni:

- per e-mail all'indirizzo: info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it
- per posta ordinaria indirizzata ad Airgest SpA – Aeroporto civile V. Florio, 91031 Misiliscemi Trapani
- personalmente, presso il banco informazioni in aeroporto
- per fax: +39 0923.843263

I moduli "Suggerimenti, segnalazioni e reclami" sono disponibili in aerostazione presso i banchi check-in e la biglietteria. Dopo la compilazione, potranno essere imbucati negli appositi box reclami ubicati all'interno del Terminal. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03, al Reg UE 679/16 e ss.mm.ii.

ensure the consequent restoration of service standards. This is in full compliance with what is regulated by its Quality Management System.

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

You can send your communications to:

- by email to: info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it
- by regular mail addressed to Airgest S.p.A.- Aeroporto Civile V. Florio, 91020 Birgi Trapani
- in person, at the information desk at the airport
- by fax: +39 0923.843263

The "Suggestions, reports and complaints" forms are available in the airport at the check-in desks and the ticket office. After completing them, they can be placed in the appropriate complaint boxes located inside the Terminal. Anonymous communications will not be considered. The data sent will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03, EU Regulation 679/16 and subsequent amendments.





## **CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO**

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

## **INFORMATIVA AI SENSI DEL REG (CE) 261/04 E 1107/06**

Sia in Airside che in Landside sono affissi dei cartelloni che illustrano tutte le informazioni sui diritti dei passeggeri ai sensi della normativa europea vigente.

## **“ADR” ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION E CONCILIAWEB**

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"

## **PASSENGER CHARTER OF RIGHTS**

ENAC has drawn up the Charter of Passenger Rights which brings together in a single text, on the basis of current national, community and international legislation, all the forms of protection available to the traveler in the event of disservices, assuming the active role of Guarantor, so that the injured passenger can find real and effective assistance. This document contains the rights of those who fly and the actions to be taken in relation to the disruption that has occurred.

## **INFORMATION PURSUANT TO REG (EC) 261/04 AND 1107/06**

Both in Airside and Landside there are posters showing all the information on passenger rights in accordance with current European legislation.

## **“ADR” ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION AND CONCILIAWEB**

Passengers who have suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and Reg. (EC) no. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility can attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for sanctioning purposes only. "





# AEROPORTO DI **Trapani - Birgi**

Carta dei Servizi 2024 - *Service Charter 2024*



Tel. +39 0923 610111 | Fax +39 0923 843263

[info@airgest.it](mailto:info@airgest.it) | [www.airgest.it](http://www.airgest.it)

[Protocollo@Pec.airgest.it](mailto:Protocollo@Pec.airgest.it)

