



AEROPORTO DI TRAPANI - BIRGI

Carta dei Servizi 2025
Service Charter 2025





PAG 4

PAG 5

PAG 6

PAG 7

PAG 9

PAG 11

PAG 15

PAG 19

SOMMARIO

SUMMARY

- 1. PRESENTAZIONE**
PRESENTATION
- 2. IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO**
AIRPORT TRAFFIC
- 3. IL GESTORE AEROPORTUALE AIRGEST SPA**
THE AIRPORT OPERATOR - AIRGEST SPA
- 4. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA SUA POLITICA**
THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND ITS POLICY
- 5. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE**
ATTENTION TO THE ENVIRONMENT
- 6. LA CARTA DEI SERVIZI 2025**
THE SERVICE CHARTER 2025
- 7. SERVIZI AI PASSEGGERI CON
DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)**
SERVICES FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES
OR REDUCED MOBILITY (PRM)
- 8. GUIDA AI SERVIZI**
SERVICE GUIDE



1.

PRESENTAZIONE

PRESENTATION

Air Gest

*Gentile cliente,
benvenuto al Vincenzo Florio di Birgi.*

Siamo lieti di presentare la nostra Carta dei Servizi 2025 che costituisce l'appuntamento annuale con i passeggeri dello scalo trapanese allo scopo di documentare il nostro impegno nel garantire servizi aeroportuali di qualità e operare con efficienza e continuità dei servizi, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione, sanciti dall'ordinamento nazionale ed europeo.

Airgest SpA, società di gestione dell'aeroporto di Trapani Birgi, assegna alla qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali e pone al centro della propria strategia il costante miglioramento della customer experience in ogni momento della permanenza in aeroporto.

La Carta dei servizi 2025 presenta i risultati di Qualità dello scorso anno e gli obiettivi che ci prefissiamo di raggiungere nel corso del 2025. Il documento è disponibile sul sito internet: www.airgest.it e nella sua stesura segue la tripartizione prevista dalla circolare ENAC:

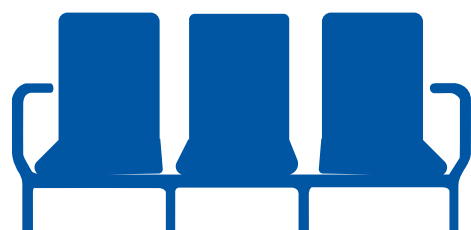
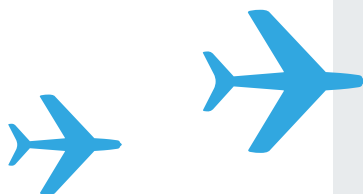
- 1) La prima sezione descrive la struttura aziendale, i servizi forniti nonché una parte dedicata alla politica di attenzione all'ambiente;
- 2) La seconda riporta gli indicatori di qualità e i risultati ottenuti e i target previsti per la nuova annualità con apposito capitolo dedicato alle persone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

La Carta dei Servizi è corredata, inoltre, della **Guida ai Servizi** offerti, dove sono riportate informazioni utili all'utente sui servizi presenti in aeroporto e della **mappa dell'area Parcheggio**.

Airgest SpA vi augura buon viaggio e una piacevole permanenza nella nostra struttura; lavoriamo con impegno perché desideriate tornare nel nostro aeroporto.

Buon volo da Trapani Birgi!

Area Qualità Airgest SpA



Dear Customer

Welcome to Vincenzo Florio Airport Trapani-Birgi. We are pleased to present our 2025 Service Charter, which marks the annual appointment with the passengers of Trapani airport, with the aim of documenting our commitment to providing high-quality airport services and operating with efficiency and service continuity, in accordance with the principles of equality, impartiality, and non-discrimination, as outlined by national and European regulations.

Airgest SpA, the company managing Trapani Birgi Airport, assigns a central role to quality across all business processes and places the continuous improvement of the customer experience at the core of its strategy throughout the entire time spent at the airport.

The 2025 Service Charter highlights the Quality results from the previous year and the goals we intend to achieve throughout 2025. The document is available on the website: www.airgest.it and follows the tripartite structure outlined 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.

The Service Charter is also accompanied by the Service Guide, which provides useful information to users about the services available at the airport, as well as the map of the Parking area.

Airgest SpA wishes you a safe journey and a pleasant stay at our facility; we work hard to make sure you'll want to return to our airport. Have a great flight from Trapani Birgi!

Quality Department, Airgest SpA

Area Qualità Airgest SpA



2.

IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

AIRPORT TRAFFIC

Air Gest

Nel 2024 sono transitati dall'aeroporto di Trapani n. **1.074.939** passeggeri e sono stati registrati n. **9.016** movimenti.

La distribuzione del traffico ha confermato l'importante vocazione stagionale della struttura a supporto del bacino turistico territoriale, pertanto, durante la summer è stato registrato un network di 25 rotte, di cui 13 internazionali e 12 nazionali, operate principalmente dal vettore Ryanair.

Nel corso della winter 2024-25, due compagnie aeree, GoToFly e AerolItalia, hanno scelto di operare da Trapani dei collegamenti con Forlì e Verona (GoToFly), Parma e Cuneo (AerolItalia) a partire da dicembre, in prossimità delle festività natalizie, con l'impegno di intensificarne le frequenze già dalla prossima summer 2025.

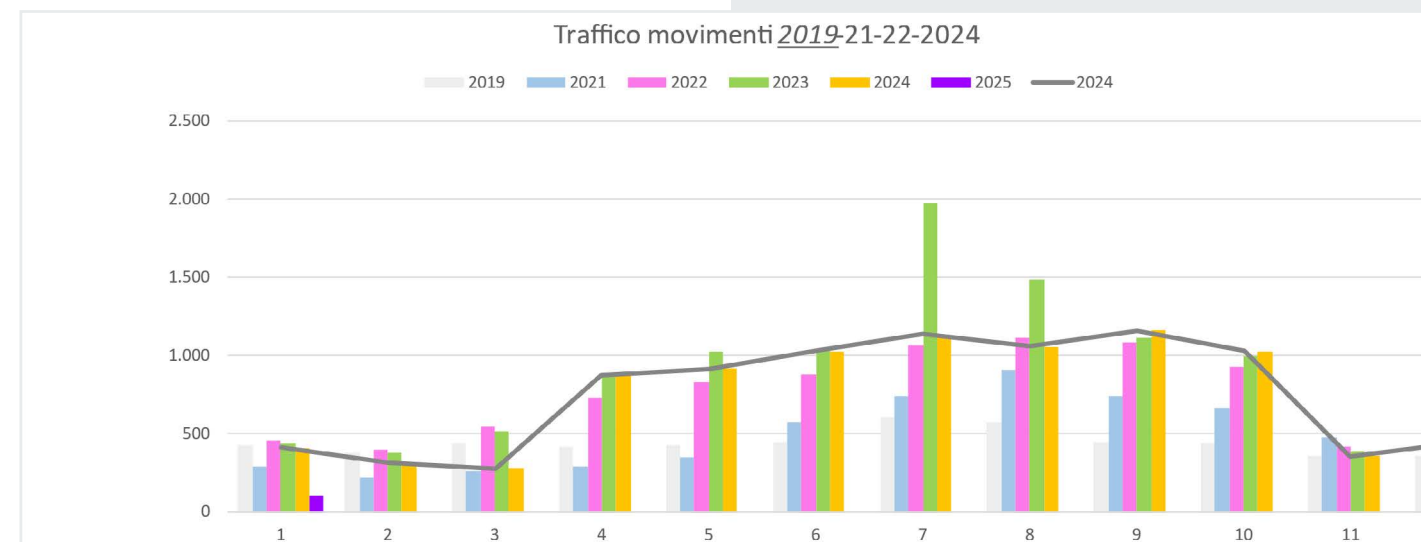
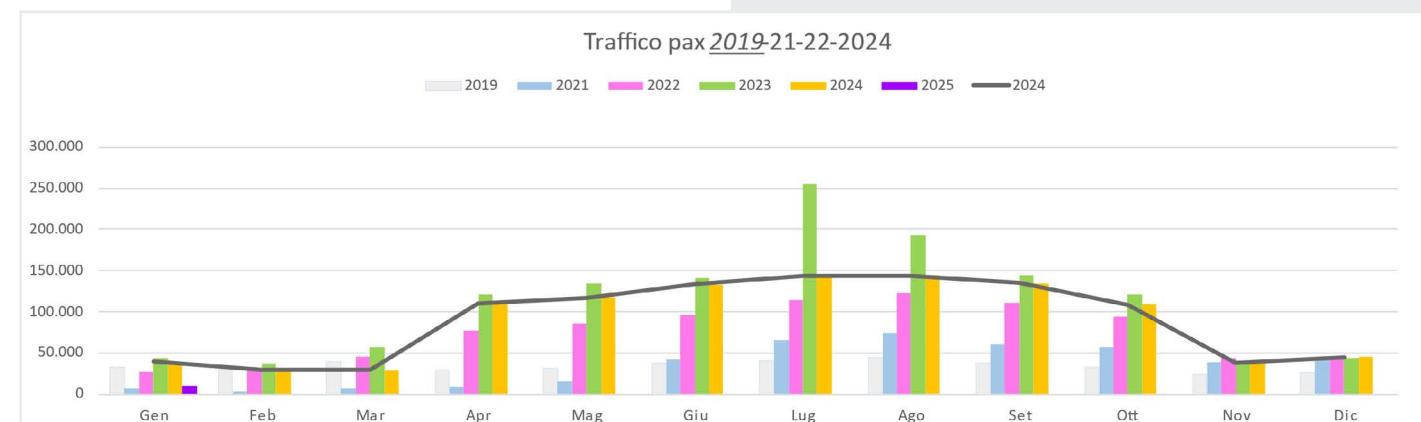
A seguire si riportano i risultati di traffico registrati sullo scalo di Trapani nel periodo Gennaio - Dicembre dal 2019 al 2024.

In 2024, Trapani Airport handled **1.074.939** passengers and recorded **9.016** movements.

The distribution of traffic confirmed the airport's significant seasonal role in supporting the local tourist region. During the summer season, a network of 25 routes was recorded, including 13 international and 12 domestic routes, primarily operated by the carrier Ryanair.

During the winter season 2024-25, two airlines, GoToFly and AerolItalia, chose to operate flights from Trapani to Forlì and Verona (GoToFly), and Parma and Cuneo (AerolItalia), starting in December, around the Christmas holidays, with plans to increase frequencies starting from the next summer season in 2025.

Below are the traffic results recorded at Trapani Airport from January to December, for the years 2019 to 2024.





3.

IL GESTORE AEROPORTUALE AIRGEST SPA

Air Gest

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, oggi costituita per il 99,99% dal socio pubblico Regione Siciliana e per lo 0,01% da altri soci.

NOMINATIVO SOCIO MEMBER NAME	QUOTA DI PARTECIPAZIONE IN % PARTICIPATION FEE IN %
Regione Siciliana Sicilian Region	99,99%
Altri Soci Other Members	0,01%

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.

Airgest SpA, the company managing the V. Florio Civil Airport of Trapani since 1992, is a joint-stock company, currently 99.99% owned by the public shareholder, the Sicilian Region, and 0.01% by other shareholders.

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. Furthermore, since 2013, Airgest has been granted the full management of the airport for a duration of thirty years.

4.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E LA SUA POLITICA

Air Gest

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND ITS POLICY

L'obiettivo principale dell'impegno di Airgest spa è la realizzazione del pieno soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali, nella salvaguardia della loro sicurezza.

Per garantire il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali e puntare al miglioramento continuo degli stessi, Airgest spa nel 2016 si è dotata del sistema di gestione per la qualità convertito nel 2018 secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015, la cui certificazione viene periodicamente rinnovata e mantenuta.

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 a ridotta mobilità, 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 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 comportamentale imprescindibili, che identifichino i valori in cui crediamo.

The primary goal of Airgest SpA's commitment is to fully satisfy the needs and expectations of passengers and all airport users, while ensuring their safety.

To ensure the maintenance of adequate service quality levels and focus on continuous improvement, Airgest implemented a Quality Management System in 2016, which was converted in 2018 to comply with the UNI EN ISO 9001:2015 standard, with certification being periodically renewed and maintained.

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:

- The 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.
- The 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.
- The protection of 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 safety policy.
- The protection of the environment 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.
- A culture of management control, 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 the corporate structure by enhancing employee sense of belonging and promoting a shared corporate culture.
- The collection, analysis, and prompt 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.





CERTIFICATO N. 38151/19/S CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

AIRGEST S.P.A

AEREOPORTO CIVILE V.FLORIO S.N.C FRAZIONE: C/DA BIRGI 91100 TRAPANI (TP) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

AEREOPORTO CIVILE V.FLORIO S.N.C FRAZIONE: C/DA BIRGI 91100 Trapani (TP) ITALIA

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

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.

IAF:31

DESIGN, DELIVERY AND MONITORING OF LAND ASSISTANCE SERVICES FOR AIRCRAFT, PASSENGERS AND BAGGAGE.
MANAGEMENT AND MONITORING OF AIRPORT SAFETY. INFRASTRUCTURE DESIGN AND MANAGEMENT.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale

The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document : Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	16.05.2019	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	20.07.2022	Organizzazione con sistema di gestione certificato dal: Organization with Management System certified since:	20/05/2016
Data scadenza Expiry Date	19.05.2025	Data revisione Revision date	20.07.2022		

Data di scadenza del precedente ciclo di certificazione 19/05/2022 e
audit di rinnovo concluso in data 07/07/2022

Previous certification cycle expiry date 19/05/2022 and renewal audit
ended on 07/07/2022



SGQ N° 002 A

Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements

U. Mazzapicchi
Catania & Palermo Management
System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale
CISQ is the Italian Federation of
management system Certification Bodies



IQNet, the association of the world's first class
certification bodies, is the largest provider of management
System Certification in the world.
IQNet is composed of more than 30 bodies and counts
over 150 subsidiaries all over the globe.

Per informazioni sulla validità
del certificato, visitare il sito
www.rina.org

For information concerning
validity of the certificate, you
can visit the site
www.rina.org

Per i requisiti della norma non
applicabili al campo di applicazione
del sistema di gestione
dell'organizzazione, riferirsi alle
informazioni documentate relative.

Reference is to be made to the
relevant documented information
for the requirements of the
standard that cannot be applied to
the Organization's management
system scope

5.

Air Gest

L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

ATTENTION TO THE ENVIRONMENT



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

Per tutto il 2024 sono stati completati i lavori, già avviati nel corso dell'anno precedente, di riqualificazione dell'impianto illuminotecnico all'interno ed all'esterno degli edifici Terminal e degli 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. Altri lavori, conclusi nel 2024 hanno riguardato il progetto di sostenibilità ambientale dello scalo, attraverso l'efficientamento degli impianti di climatizzazione e il trattamento dell'aria esistente dell'edificio Terminal, l'installazione di un impianto fotovoltaico integrato per autoconsumo e l'installazione di infrastrutture di ricarica per la mobilità sostenibile che permetterà agli autoveicoli BEV di poter ricaricare le batterie elettriche.

I lavori hanno permesso di raggiungere gli obiettivi di:

- Miglioramento dell'efficienza energetica;
- Riduzione dei costi per gli approvvigionamenti energetici;
- Miglioramento della sostenibilità ambientale;
- Riqualificazione del sistema energetico.

ed è stato stimato un risparmio annuo pari al 24,22% dei consumi totali.

Airgest spa, inoltre, in un contesto globale di nuove sfide verso la sostenibilità ambientale, competitività e conformità normativa ha avviato, con il supporto di una società esperta di settore, l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO14001 che rappresenta un investimento strategico per il futuro non solo per garantire la conformità ma anche, e soprattutto, perseguire un modello di sviluppo più responsabile e sostenibile nel pieno rispetto dell'ambiente, di tutte le leggi e le norme che regolano il nostro settore. Obiettivo di Airgest è conseguire la certificazione entro il 2025.

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, design, plant, and management solutions are implemented to ensure not only compliance with current regulations but also the elimination or minimization of environmental risks; this is achieved by spreading environmental awareness among workers and operators at the airport and promoting training and information.

Throughout 2024, the works initiated in the previous year for the redevelopment of the lighting system both inside and outside the Terminal buildings and other buildings on the site were completed, including the replacement of existing lamps and the installation of LED technology lamps; additionally, an intelligent system for managing and regulating the luminous flux of the lighting fixtures serving the Terminal was installed. Other works completed in 2024 focused on the airport's environmental sustainability project, including the optimization of the air conditioning systems and air treatment in the Terminal building, the installation of an integrated photovoltaic system for self-consumption, and the installation of charging infrastructure for sustainable mobility, allowing BEV vehicles to charge their electric batteries.

The works have made it possible to achieve the following objectives:

- Improvement of energy efficiency;
- Reduction of energy supply costs;
- Improvement of environmental sustainability;
- Revitalization of the energy system.

An annual savings of 24.22% of total consumption has been estimated.

In addition, Airgest SpA, in the global context of new challenges towards environmental sustainability, competitiveness, and regulatory compliance, has initiated, with the support of an industry expert company, the implementation of an Environmental Management System according to the UNI EN ISO 14001 standard. This represents a strategic investment for the future, not only to ensure compliance but also, and most importantly, to pursue a more responsible and sustainable development model, fully respecting the environment and all the laws and regulations governing our sector. Airgest's goal is to achieve certification by 2025.



Nel corso del periodo considerato, Gennaio-Dicembre 2024, si sono mantenuti i livelli di traffico, in termini di movimenti aerei e passeggeri, registrati nell'anno precedente. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'incremento, durante la summer, del numero di tratte erogate dal vettore Ryanair e ai nuovi collegamenti introdotti dalle compagnie aeree GoToFly (Forlì e Verona) e Aerolitalia (Parma e Cuneo).

Dalle rilevazioni effettuate nel mese di luglio e di novembre 2024 sono emersi dei risultati nel complesso pienamente soddisfacenti, sebbene alcuni valori abbiano subito una flessione in negativo.

Tali rilevazioni sono state effettuate per conto di Airgest, da società esterna esperta di settore e certificata secondo lo standard di qualità ISO9001 e specializzata nelle 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 (indagine condotta su un campione di 600 interviste) attraverso appositi rilievi e sondaggi e numerosi sono stati gli indicatori che hanno rilevato elevati livelli di soddisfazione; 15 di essi hanno riportato un livello di gradimento pari o superiore al 98% di soddisfazione e ben 17 riportano un livello di gradimento pari o superiore al 96%. Tali valori indicano un buon livello di gradimento generale; difatti il giudizio complessivo registra un livello di soddisfazione pari al **99,5%** (vs il 97,1% del 2023) in merito all'esperienza vissuta in aeroporto, determinando, così, una variazione positiva del **2,4%** rispetto alla precedente annualità.

Tutte le attività e i servizi oggetto della presente Carta sono, infatti, monitorate al principale scopo di garantire - grazie al lavoro del personale altamente specializzato - il massimo livello di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori, migliorare sempre più gli standard di servizio ed, inoltre, rendere più confortevole possibile la permanenza in aerostazione alla nostra utenza. A tal proposito, nel 2024 sono stati avviati e completati i lavori di ristrutturazione degli uffici destinati ai Servizi Aeroportuali (ufficio biglietteria, pass e parcheggio), della sala amica destinata all'accoglienza dei passeggeri a ridotta mobilità ed è stata ristrutturata ed abbellita l'intera area check-in, divenuta più luminosa, moderna ed accogliente. Numerosi altri lavori di ampliamento e ammodernamento, sono previsti a partire dal 2025.

During the period from January to December 2024, traffic levels, in terms of air movements and passengers, remained consistent with those recorded in the previous year. This result was achieved thanks to the increase in the number of routes operated by Ryanair during the summer season and the new connections introduced by airlines GoToFly (Forlì and Verona) and Aerolitalia (Parma and Cuneo).

The surveys conducted in July and November 2024 showed overall satisfactory results, although some values experienced a negative downturn.

These surveys were carried out on behalf of Airgest by an external company specialized in the field, certified according to the ISO 9001 quality standard, and specialized in customer satisfaction studies and monitoring of the Service Charter.

Quality factors and indicators were measured with the collaboration of airport customers (survey conducted on a sample of 600 interviews) through specific surveys and polls. Numerous indicators revealed high levels of satisfaction; 15 of them reported a satisfaction level of 98% or higher, and 17 reported a satisfaction level of 96% or higher. These values indicate a high level of overall satisfaction. In fact, the overall rating shows a satisfaction level of **99,5%** (compared to 97.1% in 2023) regarding the airport experience, resulting in a positive change of **2,4%** compared to the previous year.

All the activities and services covered by this Charter are, in fact, monitored with the primary aim of ensuring - thanks to the work of highly specialized staff the highest level of safety for passengers, operators, and visitors, continually improving service standards, and making the stay at the airport as comfortable as possible for our users. In this regard, in 2024, the renovation work on the offices dedicated to Airport Services (ticketing office, passes, and parking), the "Sala Amica" for welcoming passengers with reduced mobility, and the entire check-in area, which has become brighter, more modern, and welcoming, were initiated and completed. Several other expansion and modernization projects are scheduled to begin in 2025.



Al fine di far conoscere ai nostri Clienti i risultati che abbiamo conseguito nel 2024 e gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere nel 2025, pubblichiamo di seguito gli indicatori di qualità considerati:

In order to inform our clients about the results we achieved in 2024 and the goals we aim to reach in 2025, we are presenting the following quality indicators:

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2024	OBIETTIVI TARGET 2025
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall Perception of the security control service for people and hand luggage	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,3%	98,5%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of personal and property security levels at the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99,1%	99%
Puntualità complessiva dei voli Overall flight punctuality	% voli puntuali/tot voli in partenza % on time flights / total n. of flights departing	88%	90%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total mishandled departing 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	0,001%	0,001%
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 ultimo bagaglio nel 90% dei casi Last piece in 90% of cases	00:14:37	00:14:35
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 nel 90% dei casi Waiting time in 90% cases	00:17:43	00:17:40
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	00:04:03	00:04:00
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99%	99%
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	92,6%	95,5%

Percezione del livello di pulizia in aerostazione Perception of the level of cleanliness in the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,2%	98,5%
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of the availability of luggage trolleys	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	96%	97%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, etc) Perception of the efficiency of passengers transfert facilities	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%
Percezione sugli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning systems	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,7%	99%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of the overall comfort level of the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,6%	99%
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception of wi-fi connectivity inside the airport Perception on availability of drinks/ coffee vending machines supplied	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	80,6%	85%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti Perception of the availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	87,4%	87,5%
Compatibilità orari apertura bar con orario effettivo voli Compatibility of bar opening times with actual flight 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	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of the adequacy of smoking rooms, where present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	NA	NA
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of providers of free drinking water, if present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	NA	NA
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/prices of shops/ newsstands	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	91,5%	92%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti Perception of the availability, quality, prices of bars and restaurants	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	91%	92%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/ snack riforniti, ove presenti Perception of the availability of stocked drink/snack vending machines, where present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	94,4%	95%
Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2024	OBIETTIVI TARGET 2025
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of the effectiveness of the operational information points	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	96,9%	96,9%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of the clarity, comprehensibility, and efficacy of the internal signage.	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99,7%	100%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Perception of staff professionalism	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,3%	98,5%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc) Overall perception of the efficacy and accessibility of public information services	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,8%	99%
Percezione sul servizio di biglietteria Perception of ticket counter service	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%
Tempo di attesa in coda al check-in Waiting time in the check-in queue	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00:05:25	00:05:20
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00:06:13	00:06:10
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at passport control	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	NA	NA
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of the availability of clear and comprehensible external signage	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,8%	99%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the adequacy of city/airport connections	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	83,1%	85%

7.

Air Gest

SERVIZI AI 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, il cui giudizio, anche quest'anno, ha registrato un gradimento assai elevato, raggiungendo il valore del 100% quale giudizio complessivo del servizio. Lo scalo è dotato di sedie a rotelle e veicoli speciali per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri PRM. Ad integrazione delle dotazioni già esistenti, è stata acquistata una scala di imbarco passeggeri dotata di rampa per facilitare le operazioni di imbarco/sbarco PRM ed è in fase di completamento un'ulteriore area da destinare agli stessi.

Airgest conducts specific surveys each year to monitor the satisfaction of passengers with disabilities or reduced mobility (PRM). The data analysis has consistently shown a very high level of satisfaction among users regarding the efficiency and punctuality of the service; this year, the overall service rating once again reached an extremely high level, with a 100% satisfaction score. The airport is equipped with wheelchairs and special vehicles for the boarding and disembarking of PRM (Persons with Reduced Mobility) passengers. To complement the existing facilities, a passenger boarding ramp with a special PRM access has been purchased to facilitate boarding and disembarking operations. Another area dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility is currently being completed.

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2024	OBIETTIVI TARGET 2025
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception of the condition and functionality of the provided equipment	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of staff training	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	100%	100%
Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali Accessibility: number of essential information accessible to individuals with visual, auditory, and motor disabilities in relation to the total number of essential information	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of essential accessible information on the total of the essential information	75%	75%
Completezza: n. delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti disponibili in formato accessibili rapportate al n. totale Completeness: number of information and instructions related to the services offered 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 instructions related to services in accessible format out of the total number of information and instructions.	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications, and internal signage	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	100%	100%

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2024	OBIETTIVI TARGET 2025
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute <i>Number of responses provided within the agreed time in relation to the number of information requests received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste <i>% of responses provided within the agreed time out of the total number of requests.</i>	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received in relation to the total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% of received complaints on the total of PRM</i>	0%	0%
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM <i>Perception of the efficiency of PRM assistance</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport infrastructures: parking, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es Sala Amica) <i>Perception of dedicated areas for PRM (like Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (info points, security checkpoints, staff dedicated to special assistance)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of the professionalism of the staff dedicated to providing special assistance to PRM</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%

TEMPI DI ATTESA PRM

Al piano terreno dell'aerostazione 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.
Al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza occorre dichiarare alla compagnia aerea la necessità di assistenza speciale, specificando la tipologia dell'assistenza richiesta, al fine di consentire agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto e provvederà ad informare gli scali coinvolti. 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.

PRM WAITING TIME

The ground floor features the "Sala Amica" where passengers can await the arrival of specialized staff who will accompany them to the aircraft boarding gate. When booking the flight or at least 48 hours before departure, passengers must inform the airline of their need for special assistance, specifying the type of assistance required, in order to allow staff to provide the service in optimal time and manner. The airline will inform the passenger of the airport arrival times and procedures and will inform the airports involved. In any case, even for passengers whose request is not submitted within the required timeframe, Airgest is committed to meeting the established quality standards.

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2024	OBIETTIVI TARGET 2025
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	00:03:34	00:03:30
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>	00:05:54	00:04:05
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 PRM disembarkation, after the disembarkation of the last able-bodied passenger in the 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>	00:06:18	00:04:50
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato senza prenotazione <i>Waiting time on board for PRM disembarkation, after the disembarkation of the last able-bodied passenger 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>	00:05:04	00:05:00





8. GUIDA AI SERVIZI

SERVICE GUIDE

PAG 20	8.1	COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO HOW TO REACH THE AIRPORT
PAG 23	8.2	DOVE PARCHEGGIARE WHERE TO PARK
		SERVIZI AEROPORTUALI/ AIRPORT SERVICES
PAG 27	8.3	INFORMAZIONI SUI VOLI E TURISTICHE FLIGHT AND TOURIST INFORMATION
PAG 29	8.4	SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)
PAG 30	8.5	ASSISTENZA PASSEGGERI CON AUTISMO ASSISTANCE FOR PASSENGERS WITH AUTISM
PAG 31	8.6	CONSIGLI PER IL VIAGGIO TRAVEL TIPS
PAG 32	8.7	NUMERI UTILI USEFUL CONTACT NUMBERS
PAG 32	8.8	COMUNICAZIONE CON L'UTENTE COMMUNICATION WITH THE USER



8.1

Air Gest

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 si a da Trapani che da Marsala, 23 Km da Erice vetta e 50 km da San Vito lo Capo.
Rete autostradale. Attraverso l'autostrada A29 è possibile raggiungere l'aeroporto V. Florio dalla città di Palermo (distanza ca. 90 km), da Catania attraverso la A19 e la A29 (distanza ca. 350 km) o da Agrigento attraverso la superstrada e la A29 (distanza ca. 168 km).

IN TAXI

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

IN TRENO*

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

*Attualmente la linea non è in funzione per lavori che RFI sta realizzando su tutta la rete della provincia di Trapani. Il progetto RFI prevede la realizzazione di una stazione ferroviaria in prossimità e a servizio dell'aeroporto, che sarà facilmente raggiungibile attraverso un percorso pedonale e stradale.

AUTONOLEGGI

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

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

BY CAR

Urban Road Network: Trapani Airport is easily accessible via the provincial road network. It is about 15 km from both Trapani and Marsala, 23 km from Erice, and 50 km from San Vito Lo Capo.
Highway Network: The airport can be reached via the A29 highway from Palermo (approximately 90 km), from Catania via the A19 and A29 (approximately 350 km), or from Agrigento via the expressway and A29 (approximately 168 km).

BY TAXI

The taxi service is available at the airport 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 to Palermo, Alcamo, Castellammare del Golfo, etc., can be reached by local buses.

* Currently, the train line is not in operation due to ongoing works by RFI on the entire rail network in the province of Trapani. The RFI project includes the construction of a railway station near the airport, which will be easily accessible via both pedestrian and road routes.

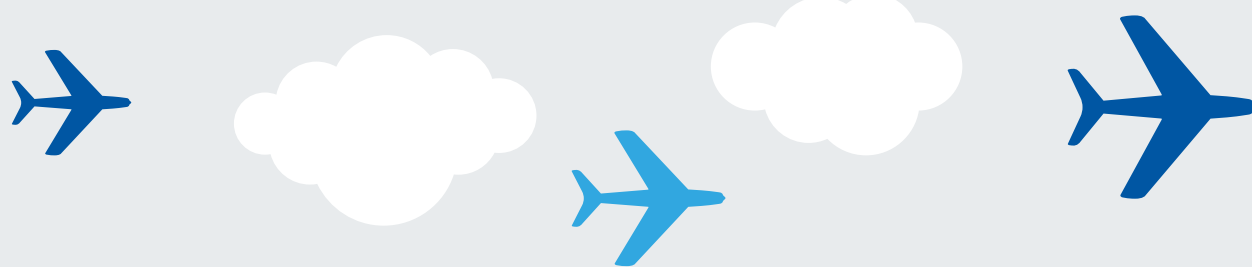
AUTONOLEGGI

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

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.



COMPAGNIA COMPANY	TEL PHONE NUMBER	WEB WEBSITE
	+39 3489014627	www.sicilybycar.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 0923.03830	www.drivalia.it
	+39 0923.933775	www.sicilyrentcar.it
	+39 0923.1855048	www.automaniasrl.com
	+39 0924.32971	www.easycarhire.it
	+39 0923.1877075	www.waycar.it
	+39 0923.585083	www.autovia.it



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. Gli stalli riservati ai mezzi pubblici sono ubicati al Terminal Bus piano terra dell'aerostazione, nella hall arrivi.

PUBLIC AND PRIVATE TRANSPORT

Trapani Airport is also served by both public and private transport, ensuring passengers can reach the airport from the main cities of the province by using buses from various companies that depart from the terminal and vice versa. The designated spaces for public transport are located at the Bus Terminal.

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

8.2

Air Gest

DOVE PARCHEGGIARE

WHERE TO PARK



L'aeroporto di Trapani è dotato di un ampio parcheggio (P1) sito dinanzi all'aerostazione e dotato di:

672 posti per la sosta delle auto passeggeri
18 posti riservati alle auto delle persone con disabilità che possono parcheggiarvi gratuitamente esponendo il relativo tagliando.

Con l'attuale sistema di viabilità interna e col sistema di gestione del parcheggio, ormai attivo da poco più di due anni, sono operative in ingresso e in uscita delle colonne a sbarre provviste di telecamere con tecnologia di lettura targhe e casse automatiche che permettono ai fruitori di poter pagare con carta di credito e bancomat, anche in modalità "contactless". 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). E' presente, a poco più di un centinaio di metri dall'aerostazione, un'area esclusivamente dedicata alla movimentazione e stazionamento dei bus per carico/scarico passeggeri ed un sicuro percorso pedonale riservato, per il collegamento alla stazione bus e all'area Rent a car. Dinanzi 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. Nel corso del 2025 Airstest ha in previsione ulteriori migliorie e aggiornamenti del sistema parcheggio e della viabilità al fine di garantire un servizio qualitativamente sempre più elevato ai propri clienti.

- Riqualfica delle caditoie acque meteoriche al Parcheggio P1;
- Ripristino segnaletica verticale ed orizzontale del Parcheggio P1

In occasione di tali lavori si provvederà ad individuare gli stalli – al momento non presenti - a servizio delle donne in stato di gravidanza o di genitori con un bambino di età non superiore a due anni, muniti di apposito permesso rosa.

Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti dedicati alle Persone con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), le cui auto siano 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 PRM può servirsi per annunciare la propria presenza e ricevere assistenza immediata.

Trapani Airport offers a large parking lot (P1) located in front of the terminal, which includes:

672 spaces for passenger vehicles.
18 spaces reserved for vehicles of people with disabilities, who can park for free by displaying the appropriate permit.

With the current internal traffic system and the parking management system, which has been operational for just over two years, there are now entry and exit lanes equipped with barrier columns, cameras with license plate recognition technology, and automated payment machines. These allow users to pay via credit card or debit card, including "contactless" payment. The right-hand lane is reserved exclusively for taxis, airport operators, and authorized vehicles, while the left-hand lane is dedicated to private cars, NCC (Noleggio con Conducente), state vehicles, etc. A designated area within the P1 parking lot, in front of the terminal, is reserved for NCC (Noleggio con Conducente) licensed operators. There is an area located just over a hundred meters from the terminal, exclusively for the movement and parking of buses for passenger loading and unloading, with a secure pedestrian pathway connecting the bus station and the Rent-A-Car area. In front of the departures and arrivals terminal, there is a dedicated stop area for passengers departing in private vehicles (Kiss & Fly). In 2025 Airstest plans further improvements and updates to the parking system and traffic flow to ensure a continuously higher quality service for its customers.

Upcoming improvements include:

- Renovation of stormwater drains in Parking P1.
- Restoration of vertical and horizontal signage in Parking P1.

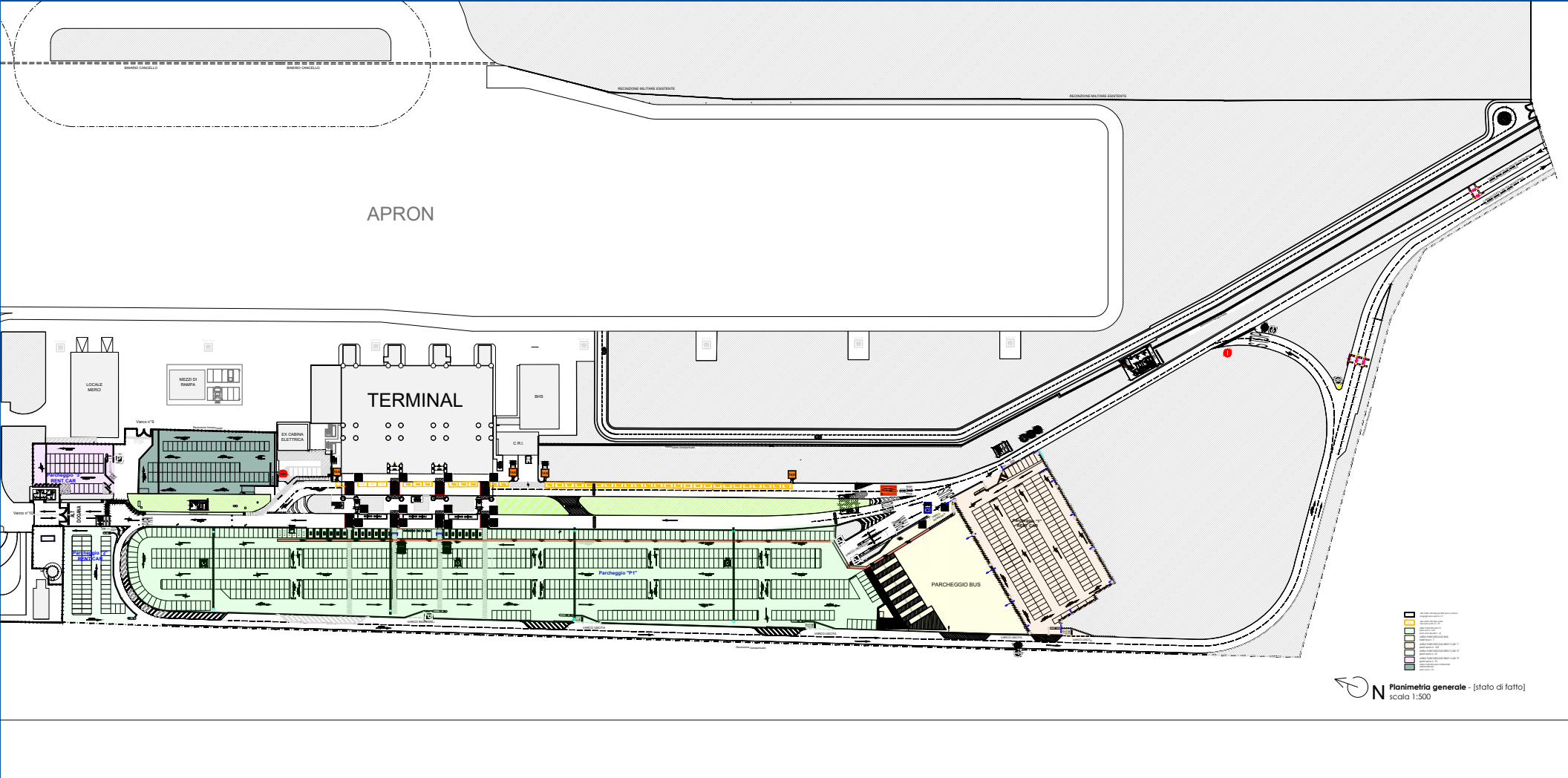
During these works, designated parking spaces – currently not available – will be created for pregnant women or parents with children under the age of two, provided with a special "pink permit."

In front of the terminal entrance, 18 reserved and free parking spaces are available for persons with disabilities or reduced mobility (PRM), whose vehicles display a visible European Disability Parking Permit (UDE) on the front of the car. Near the entrance doors, a clearly marked intercom is available, which PRM passengers can use to announce their presence and request immediate assistance from the dedicated staff.



MAPPA VIABILITÀ E PARCHEGGI

TRAFFIC MAP AND PARKING



ACCESSO ALLA VIABILITA' LANDSIDE

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso lo stesso deve essere conservato per essere utilizzato successivamente per lasciare l'area aeroportuale recandosi alle casse automatiche collocati all'esterno dell'area arrivi o direttamente 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, consultabile sul sito internet di Airgest alla pagina dedicata.

ACCESS TO LANDSIDE TRAFFIC

After collecting the entry ticket, it must be kept for later use when leaving the airport area by going to the automatic payment machines located outside the arrivals area or directly to the exit barriers.

By paying a fee of €1.00 to access the airport site, you are entitled to a convenient 1-hour stay, after which the current parking rates apply, which can be checked on the Airgest website on the dedicated parking page.

MODALITÀ DI PAGAMENTO PAYMENT METHODS

COME HOW	DOVE WHERE	QUANDO WHEN
- Bancomat - Debit card	Alle casse automatiche situate all'uscita della hall arrivi; At the automatic payment machines located at the exit of the arrivals hall	Prima di ritirare la vettura Before collecting the vehicle.
- Carte di Credito - Credit card	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	
- Contanti - Cash	Mediante App Trapani Airport Parking; Through the Trapani Airport Parking app.	
- Bancomat - Debit card	Alle colonnine di uscita della viabilità landside; At the exit barriers of the landside traffic area.	Dopo il ritiro della vettura After collecting the vehicle.
- Carte di Credito - Credit card	Mediante App Trapani Airport Parking; Through the Trapani Airport Parking app.	



InfoPoint

Informazioni alle famiglie
in viaggio

Informazioni minori
che viaggiano da soli

Sito Internet

Servizio sanitario
Aeroportoale

Servizio sanitario
Lost & Found

Deposito Bagagli

Famiglie e minori

8.3

Air Gest

INFORMAZIONI SUI VOLI E TURISTICHE

FLIGHT AND TOURIST INFORMATION



InfoPoint

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

Informazioni sui Diritti dei passeggeri in aerostazione

Tutte le informazioni relative ai diritti dei passeggeri ai sensi del Reg. (CE) 261/04 e 1107/06 sono consultabili presso i banchi check-in e negli avvisi affissi in diversi punti dell'aerostazione.

Sito Internet

Il sito internet di Airgest, facilmente accessibile all'indirizzo www.airgest.it, riporta tutte le informazioni necessarie sull'attività dello scalo, dei servizi ai PRM, l'orario dei voli settimanali, le informazioni in tempo reale sui voli in arrivo e partenza e, nella sezione dedicata, tutte le informazioni necessarie al gestore.

Area Commerciale

Al fine di garantire ai passeggeri maggiori servizi e maggiori comfort durante la permanenza in aeroporto, è presente all'interno dell'aerostazione al piano terra un'area dedicata alla ristorazione; al primo piano, nella zona partenze sono presenti ulteriori attività commerciali come una libreria, una profumeria, un negozio di prodotti tipici, sia alimentari che souvenirs, ed un'ampia area dedicata alla ristorazione.

Servizio sanitario Aeroportoale

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 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.

InfoPoint

Our information service is provided by the Airport Services office located on the ground floor of the terminal, in front of the check-in counters. It is open every day in conjunction with flight operations and can be reached at the phone number +39 0923 610111.

Information on Passenger Rights at the Airport

All information regarding passenger rights under Regulations (EC) No. 261/2004 and No. 1107/2006 is available at the check-in counters and on notices displayed throughout the airport terminal.

Website

Airgest's website, easily accessible at www.airgest.it, provides all the necessary information about airport operations, services for PRMs, the weekly flight schedule, real-time updates on arriving and departing flights, and, in the dedicated section, all relevant information for the airport operator.

Commercial Area

To ensure greater services and comfort for passengers during their stay at the airport, there is a commercial area located on the ground floor of the terminal dedicated to dining. On the first floor, in the departures area, there are additional commercial activities such as a bookstore, a perfume shop, a store selling typical products (both food and souvenirs), and a large dining area.

Airport Health Service

On the ground floor of the Terminal, adjacent to the check-in area, there is a First Aid medical station offering timely medical assistance to passengers.

Qualified medical and nursing staff specialized in first aid interventions operate within the facility.

Lost & Found Service

In case of lost baggage, it is necessary to immediately go to the LOST & FOUND office at the airport's arrivals area and present the baggage receipt (along with the ticket). The operator will initiate the process to locate and return the baggage. If the airline provides it, a basic necessities kit will be given.

Subsequently, if the airline uses the baggage tracking system, the progress of the case will be able to be followed in real time.

Informazioni alle famiglie in viaggio

Si possono ottenere informazioni al riguardo presso il nostro ufficio Servizi aeroportuali sito al piano terra dell'aerostazione di fronte ai banchi check-in. Per richieste specifiche, si rimanda alla voce Termini e condizioni vigenti del Vettore aereo consultabili sul sito ufficiale dello stesso.

Informazioni minori che viaggiano da soli

Non tutti i vettori aerei effettuano il servizio di trasporto di Minori non accompagnati.

Si suggerisce di consultare il sito ufficiale del Vettore aereo alla voce Termini e condizioni vigenti.

Deposito bagagli

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

Famiglie e minori

Per le famiglie con minori e neonati vigono alcune regole relative sia al volo che alle procedure di imbarco e sbarco.

Da 0 a 2 anni non compiuti (infant)

Le norme internazionali prevedono che, a bordo dell'aereo, l'infante debba viaggiare in braccio ad un adulto. Per questo solitamente può usufruire di una tariffa inferiore a quella di un adulto e di una franchigia bagaglio speciale, che consente il trasporto gratuito del suo necessario (verificate sempre presso la compagnia). Di norma un adulto può accompagnare solo un infante. In caso di adulto che viaggi con due infanti, alcuni vettori consentono di assegnare ad uno dei due un posto riservato. Si consiglia di consultare il sito della compagnia aerea di interesse per dettagli e verifiche.

Fasciatoi

Tutte i corpi bagno sono dotati di apposito fasciatoio per la cura e igiene dei piccoli ospiti.

Da 2 a 12 anni non compiuti (child)

In questa fascia di età, il bambino ha diritto ad un posto tutto per sé, a tariffa ridotta (se previsto dalla compagnia) e con una franchigia bagaglio pari a quella di un adulto.

Minore non accompagnato

Un minore che viaggia da solo deve essere segnalato all'atto della prenotazione alla Compagnia Aerea. Solo a seguito della comunicazione saranno attivate le procedure di assistenza, che prevedono l'intervento di un addetto aeroportuale che si prenda cura del bambino fino al momento dell'imbarco (con priorità rispetto agli altri passeggeri) e lo affidi al responsabile di cabina per tutta la durata del volo. Il genitore/tutore deve rimanere in aeroporto fino a decollo avvenuto. Circa i documenti di viaggio richiesti ai minori si consiglia di consultare l'apposita sezione del sito.

Donne in gravidanza

In caso di donne in gravidanza è sempre opportuno comunicare alla Compagnia Aerea il proprio stato all'atto della prenotazione e richiedere la documentazione necessaria, soprattutto nelle ultime quattro settimane. Tale raccomandazione vale anche in tutti i casi di gravidanza a rischio, gravidanza gemellare e altre condizioni particolari.

Servizi aggiuntivi (wifi)

Lo scalo garantisce a tutti coloro che vi transitano la disponibilità della connessione internet. I passeggeri possono connettersi per la durata di due ore 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.

Information for Families Traveling

Information can be obtained at our Airport Services office located on the ground floor of the terminal, in front of the check-in counters. For specific requests, please refer to the current Terms and Conditions of the Airline, available on their official website.

Information for Unaccompanied Minors

Not all airlines provide transport services for unaccompanied minors.

It is recommended to check the airline's official website under the section Terms and Conditions.

Baggage Storage

The baggage storage service is located on the ground floor of the terminal, in the Departures area, at the Airport Services office, and it is open every day.

Families and Minors

There are specific rules for families with minors and infants regarding both the flight and the boarding and disembarking procedures.

From 0 to 2 years old (infant)

International regulations require that infants travel on the lap of an adult. For this reason, they typically benefit from a lower fare than adults and a special baggage allowance, allowing free transportation of their necessities (always verify with the airline). Normally, one adult can accompany only one infant. In the case of an adult traveling with two infants, some airlines allow one of them to have a reserved seat. It is advisable to consult the airline's website for details and confirmation.

Changing Tables

All restrooms are equipped with a designated changing table for the care and hygiene of young children.

From 2 to 12 years old (child)

Children in this age group are entitled to their own seat at a reduced fare (if offered by the airline), along with a baggage allowance equal to that of an adult.

Unaccompanied Minor

A minor traveling alone must be reported to the airline at the time of booking. Only after this communication will assistance procedures be activated, which include the intervention of an airport staff member who will take care of the child until boarding (with priority over other passengers) and hand the child over to the cabin crew for the duration of the flight. The parent/guardian must remain at the airport until takeoff. For details on travel documents required for minors, please consult the relevant section of the website.

Pregnant Women

In the case of pregnant women, it is always advisable to inform the airline of the pregnancy at the time of booking and request the necessary documentation, especially during the last four weeks. This recommendation also applies in cases of high-risk pregnancy, multiple pregnancies, and other special conditions.

Additional Services (Wi-Fi)

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

8.4

Air Gest

SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

SERVICES FOR PASSENGERS WITH 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 a Mobilità Ridotta (PRM), regolamentate a livello nazionale con Circolare ENAC GEN 02B. L'assistenza, svolta da personale Airgest adeguatamente formato, viene prestata gratuitamente a tutti i passeggeri non in grado di percorrere da soli le scale o lunghe distanze, ai passeggeri che necessitano di sedia a ruote o ai passeggeri con disabilità intellettive/relazionali. Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 18 posti auto riservati e gratuiti dedicati alle Persone con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), le cui auto siano 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 PRM 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 notifica di richiesta di assistenza. In ogni caso, anche per i passeggeri per i quali la notifica non venga trasmessa nei termini previsti, Airgest si impegna a rispettare gli standard di qualità prefissati. Per i passeggeri con disabilità motoria è disponibile l'Ambulift con apposita piattaforma elevabile per permettere agevolmente l'imbarco sull'aeromobile. Airgest, inoltre, si è dotata anche dell'Aviramp, una rampa mobile che permette la salita e discesa del passeggero a mobilità ridotta contestualmente agli altri passeggeri.

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. In front of the terminal entrance, 18 reserved and free parking spaces are available for persons with disabilities or reduced mobility (PRM), whose vehicles display a visible European Disability Parking Permit (UDE) on the front of the car.

Near the entrance doors, a clearly marked intercom is available, which PRM passengers can use to announce their presence and request immediate assistance from the dedicated staff. The ground floor features the "Sala Amica" 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 time frame, Airgest commits to adhering to established quality standards. For passengers with disabilities or reduced mobility, an Ambulift with a special lift platform is available to facilitate boarding onto the aircraft.

Additionally, Airgest is equipped with the Aviramp, a mobile ramp that allows passengers with reduced mobility to board and disembark along with other passengers.





8.5

Air Gest

ASSISTENZA PASSEGGERI CON AUTISMO

ASSISTANCE FOR PASSENGERS WITH AUTISM

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 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 (passaggeri a ridotta mobilità) ed afferenti alla categoria DPNA (passaggero 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.

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.

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

8.6

Air Gest

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

TRAVEL TIPS

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.

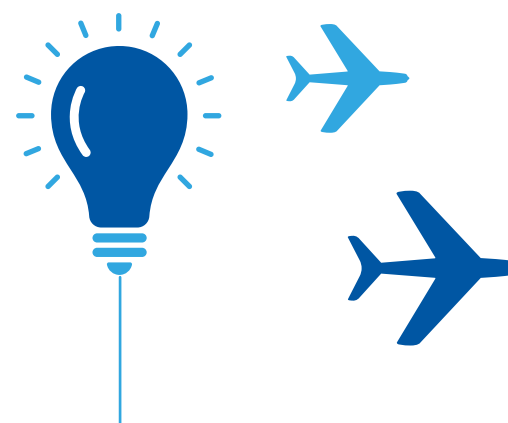


For your comfort and safety we suggest you to follow some simple rules:

- 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.



NUMERI UTILI 8.7



USEFUL CONTACT NUMBERS

ENTI IN AEROPORTO

OFFICES NUMBERS

Airgest Spa

Uffici/Offices

+39 0923 610111 – fax +39 0923 843263

ENAC

Uffici/Offices

+39 0923 841130

Assistenza Bagagli/Lost & Found

+39 0923 842502

Polizia Aeroportuale/Police

+39 0923 598731

Pronto Soccorso/First Aid

+39 0923 321415

Carabinieri/Carabineers

112

Guardia di Finanza/Financial Police

117

8.8 COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

COMMUNICATION WITH THE USER

La gestione dei reclami e delle segnalazioni rappresenta per Airgest il principale e più utile strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Attraverso una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, infatti, Airgest può monitorare le esigenze dei propri passeggeri, rimuoverne prontamente le cause che li hanno determinati e assicurare il conseguente ripristino degli standard di servizio. Ciò in piena conformità a quanto disciplinato dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

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

Potrete inviare le vostre comunicazioni:

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

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al Reg UE 679/16, al D.Lgs 196/03 e ss.mm.ii.

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Le segnaliamo che, in caso di segnalazioni relative a disservizi di trasporto aereo (negato imbarco per overbooking dei voli di linea, ritardo o cancellazione del volo) il passeggero deve fare riferimento al regolamento UE 261/2004 e alla sezione Passeggeri del sito ENAC www.enac.gov.it.

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 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.

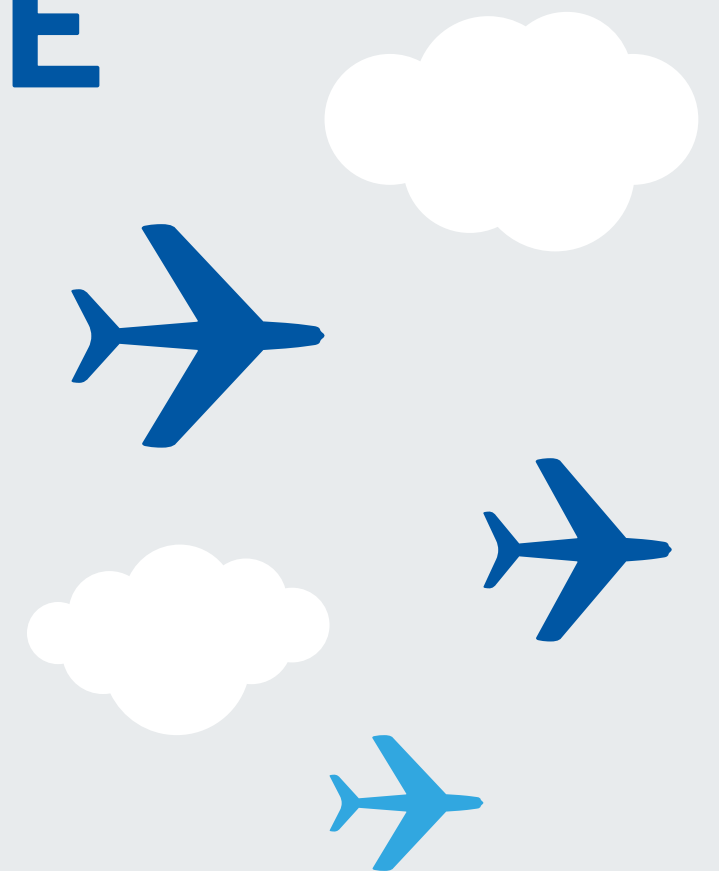
You can send your communications to:

- 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

Anonymous communications will not be considered. The data sent will be processed in compliance with EU Regulation 679/16, Legislative Decree 196/03 and subsequent amendments.

PASSENGER RIGHTS CHARTER

Please note that, in the event of reports concerning air transport disruptions (such as denied boarding due to overbooking on scheduled flights, flight delays, or cancellations), passengers should refer to EU Regulation 261/2004 and to the "Passengers" section of the ENAC website: www.enac.gov.it.





AEROPORTO DI TRAPANI – BIRGI

Carta dei Servizi 2025 Service Charter 2025

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

info@airgest.it | www.airgest.it

protocollo@pec.airgest.it