

CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2025 SAC
AEROPORTO FONTANAROSSA CATANIA
CHARTER AND GUIDE TO SERVICES 2025 SAC
CATANIA FONTANAROSSA AIRPORT



INDICE / TABLE OF CONTENTS

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

Presentazione / Presentation

Sostenibilità/ Sustainability

L’Ambiente / Environment

La Sicurezza sul lavoro / Safety at work

L’Energia / Energy

Aviation– / Aviation–

La Qualità / Quality

I Passeggeri PRM / PRM Passengers

SEZIONE II / SECTION II

Indicatori / Indicators

Indicatori PRM / PRM Indicators

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI / SECTION III – COMPLAINTS

Assistenza Clienti / Customer Service

Info e contatti / Information and Contacts

Mappe/ Maps

Modulo reclami/ Complaints form

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

Presentazione SAC Società Aeroporto Catania

Premessa

Nel 2024 l'Aeroporto di Catania-Fontanarossa ha registrato risultati eccezionali, rafforzando la sua posizione di rilievo nel panorama aeroportuale italiano e consolidando il suo ruolo strategico di hub del Mediterraneo.

Nel corso dell'anno, l'aeroporto ha superato per la prima volta i 12 milioni di passeggeri, raggiungendo un totale di 12.346.530 viaggiatori e 82.530 movimenti. Rispetto al 2023, che aveva registrato 10.739.614 passeggeri e 73.154 movimenti, l'incremento è stato straordinario: +14,96% per i passeggeri e +12,82% per i movimenti.

L'11 maggio 2024, l'aeroporto di Catania-Fontanarossa ha celebrato il suo centenario con una serie di eventi organizzati dalla Sac in qualità di gestore dell'Aeroporto di Catania. La giornata ha visto la partecipazione di istituzioni locali, rappresentanti del settore e cittadini, sottolineando l'importanza cruciale dell'infrastruttura catanese per l'intera regione.

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, in occasione del centenario, ha emesso un francobollo ordinario appartenente alla serie tematica "le Eccellenze del sistema produttivo ed economico" dedicato all' Aeroporto di Catania Fontanarossa. Il francobollo è stato stampato dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A., in rotocalcografia, su carta bianca, patinata neutra, autoadesiva, non fluorescente. Il bozzetto è stato elaborato dalla Società Aeroporto Catania S.p.A. e ottimizzato dal Centro Filatelico della Produzione dell'Istituto Poligrafico e

Zecca dello Stato S.p.A. Il francobollo ha messo in evidenza attraverso la sua realizzazione grafica la storia, la bellezza e l'importanza dell'Aeroporto di Catania evocando le emozioni dei viaggiatori di ieri e di oggi e celebrando un secolo di attività. Durante la cerimonia, è stato presentato il libro "In volo da Catania" che ripercorre la storia dell'Aeroporto e della Società, la SAC, che in questi anni l'ha gestito e rappresentato. Il volume raccoglie contributi etnografici, di giornalisti e rappresentanti delle istituzioni, arricchito da una galleria di foto storiche e contemporanee, offrendo un viaggio nella storia aeroportuale catanese intrecciata con la crescita della città e della Sicilia. L'aeroporto di Catania, è diventato negli anni, con la fusione dell'aeroporto di Comiso, hub del Mediterraneo con un ruolo, tra gli aeroporti, di grande rilievo internazionale.

La celebrazione del centenario ha rappresentato un momento significativo per riflettere sul passato e guardare con entusiasmo alle prospettive future dell'Aeroporto di Catania.

L'aeroporto di Catania alza quindi il sipario sul Masterplan 2030, che prevede investimenti per 500 milioni di euro nei prossimi cinque anni: gli interventi includono l'ampliamento del sedime aeroportuale verso Sud-ovest e Sud, la realizzazione di una nuova pista di volo lunga 3.000 metri, la ristrutturazione del terminal C e la realizzazione ed il collegamento dei Terminal A e B.

«L'aeroporto è un'infrastruttura cruciale non soltanto per Catania, ma per tutta la Sicilia – ha sottolineato il Dott. Nico Torrisi, Amministratore Delegato della Sac, – la riqualificazione in corso ha l'obiettivo di rendere l'aeroporto più efficiente, moderno e in linea con gli standard internazionali, migliorando così l'esperienza dei passeggeri e l'attrattività del territorio. Questo impatto positivo si estende ben oltre l'aeroporto stesso, favorendo la crescita economica, il turismo e il collegamento tra la Sicilia e il resto del mondo. Le ricadute economiche sono significative, in quanto un'infrastruttura aeroportuale competitiva stimola lo sviluppo di altre attività legate al turismo, al commercio e ai servizi».

Lo sviluppo degli scali di Catania e Comiso – ha ribadito l'Amministratore Delegato Sac Nico Torrisi– passa attraverso un dialogo costante con le istituzioni locali e regionali, il cui supporto si rivela essenziale per il miglioramento delle infrastrutture e dei servizi offerti. I risultati raggiunti rappresentano un traguardo importante, ma anche uno stimolo a guardare avanti con una visione strategica e lungimirante.

Continueremo investire nell'innovazione e nella crescita, affinché gli aeroporti di Catania e Comiso si affermino sempre più come asset fondamentali per la mobilità, l'economia e l'integrazione della Sicilia nei principali circuiti internazionali».



Presentation

SAC

In 2024, Catania-Fontanarossa Airport recorded exceptional results, strengthening its prominent position in the Italian airport landscape and consolidating its role as a Mediterranean hub.

During the year, the airport exceeded 12 million passengers for the first time, reaching a total of 12,346,530 travelers and 82,530 movements compared to 73,154 the previous year with an extraordinary increase of 14.96% compared to 10,739,614 passengers in 2023 and 12.82% compared to the 73,154 movements in 2023.

On 11 May 2024, Catania-Fontanarossa Airport celebrated its centenary with a series of events organized by Sac as manager of Catania Airport. The day saw the participation of local



institutions, sector representatives and citizens, underlining the historical and strategic importance of the airport for the region.

An ordinary stamp belonging to the thematic series "The Excellences of the productive and economic system" dedicated to Catania Fontanarossa Airport, on the occasion of the centenary, was issued by the Ministry of Business and Made in Italy. The stamp is printed by the Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A., in rotogravure, on white, neutral coated, self-adhesive, non-fluorescent paper. Sketch by the Catania Airport Company S.p.A. and optimized by the Philatelic Production Center of the Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. The stamp highlighted the history, beauty and importance of Catania Airport, evoking the emotions of travelers of yesterday and today and celebrating a century of activity.

During the ceremony, the book "In flight from Catania". Over a century of history". The volume collects contributions from historians, journalists and representatives of institutions, enriched by a gallery of historical and contemporary photos, offering a journey into the history of Catania airport intertwined with the growth of the city and Sicily. Catania airport, which has long been one of the strong features of the identity of the city and its metropolitan area, has become over the years, with the merger of Comiso airport, a Mediterranean hub of great international importance. This book celebrates and remembers its centenary history accompanied by images, historical information and events that have defined its structure and role over time.

On the centenary, a substantial investment plan for the future of the airport was announced, aimed at strengthening the infrastructure and services offered to passengers, consolidating the role of the airport as a development engine for the region.

Catania airport raises the curtain on the 2030 Masterplan, which envisages investments of 500 million euros over the next five years: the interventions include the expansion of the airport grounds towards the South-West and South, the construction of new long runway 3,000 metres, the renovation of Terminal C and the construction and connection of Terminals A and B.

«The airport is a crucial infrastructure not only for Catania, but for the whole of Sicily – underlined Dr. Nico Torrisi, CEO of SAC, – the ongoing redevelopment has the aim of making the airport more efficient, modern and in line with international standards, thus improving the passenger experience and the attractiveness of the area. This positive impact extends well beyond the airport itself, promoting economic growth, tourism and connections between Sicily and the rest of the world. The economic repercussions are significant, as a competitive airport infrastructure stimulates the development of other activities related to tourism, trade and services".

The development of the Catania and Comiso airports – reiterated the CEO of Sac Nico Torrisi – passes through a constant dialogue with local and regional institutions, whose support is essential for the improvement of the infrastructures and services offered. The results achieved represent an important milestone, but also a stimulus to look ahead with a strategic and far-sighted vision. We will continue to invest in innovation and growth, so that the Catania and Comiso airports increasingly assert themselves as fundamental assets for mobility, the economy and the integration of Sicily in the main international circuits».



Verso un Futuro Sostenibile: La Visione ESG dell'Aeroporto di Catania

Il concetto di sostenibilità si riferisce a un equilibrio tra gli impatti sociali, economici e ambientali di un'attività. Come evidenziato dall' ICAO - Organizzazione Internazionale per l'Aviazione Civile - "i tre pilastri dello sviluppo sostenibile sono particolarmente rilevanti per il settore dell'aviazione che, offrendo un mezzo di trasporto di massa sicuro ed efficiente, è universalmente riconosciuto come una componente essenziale dell'economia globale e del progresso sociale universale".

Il Gruppo SAC ha intrapreso un percorso di sostenibilità fondato sui principi ESG (Environmental, Social, Governance) per garantire uno sviluppo equilibrato e responsabile delle proprie attività.

Il nostro aeroporto è impegnato in un percorso di sostenibilità, con un piano strutturato e obiettivi chiari per il futuro. Siamo attualmente accreditati al Level 2 dell'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI e stiamo lavorando per raggiungere il Level 3, integrando una gestione avanzata delle emissioni di carbonio con l'ottimizzazione dell'operatività aeroportuale.

Inoltre i progetti delle nuove infrastrutture e impianti sono redatti secondo principi di sostenibilità, mirati a ridurre l'impatto ambientale e a promuovere l'uso di energie rinnovabili.

Una attenzione particolare è riservata al territorio con progetti in corso di creazione di aree a verde urbano e monitoraggio del rumore.

Siamo determinati a migliorare progressivamente le nostre performance adottando un approccio integrato che consideri tutte e tre le dimensioni della sostenibilità, garantendo una gestione efficiente e consapevole dell'infrastruttura aeroportuale e dei servizi ai passeggeri.

Towards a Sustainable Future: The ESG Vision of Catania Airport

The concept of sustainability refers to a balance between the social, economic, and environmental impacts of an activity. As highlighted by ICAO – the International Civil Aviation Organization – "the three pillars of sustainable development are particularly relevant to the aviation sector, which, by providing a safe and efficient means of mass transportation, is universally recognized as an essential component of the global economy and universal social progress."

The SAC Group has embarked on a sustainability journey based on ESG (Environmental, Social, Governance) principles to ensure the balanced and responsible development of its activities.

Our airport is committed to a sustainability pathway, with a structured plan and clear objectives for the future. We are currently accredited at Level 2 of ACI's Airport Carbon Accreditation (ACA) and are working towards achieving Level 3, integrating advanced carbon emission management with optimized airport operations.

Furthermore, the designs for new infrastructure and facilities are developed according to sustainability principles aimed at reducing environmental impact and promoting the use of renewable energy.

Particular attention is devoted to the local area, with ongoing projects for creating urban green spaces and monitoring noise levels.

We are determined to progressively improve our performance by adopting an integrated approach that considers all three dimensions of sustainability, ensuring efficient and conscious management of airport infrastructure and passenger services.



L'Ambiente. Sostenibilità Green, una realtà poliedrica

La SAC anche nel 2024 ha orientato le proprie azioni e le proprie strategie verso pratiche più sostenibili, consapevole del proprio ruolo nella società e nell'ecosistema, inevitabilmente antropizzato attraverso la propria attività.

Il rapporto tra SAC e l'ambiente è più marcato rispetto ad altre realtà perché ad alto impatto ambientale per via dei vari processi gestiti.

Il concetto di sviluppo sostenibile, con il fine di salvaguardare gli equilibri ecologici o come ambito di interesse generale da salvaguardare, diviene il prerequisito che accompagna e guida l'intera operatività aziendale

Ciò implica trovare un nuovo equilibrio tra varie dimensioni: la tensione verso l'economicità dell'azienda, la responsabilità sociale dell'azienda, l'eco-efficienza, oltreché un equilibrio tra i vari attori operanti nel microcosmo aeroportuale.

Un qualsivoglia sbilanciamento delle singole variabili in gioco rende difficile il raggiungimento degli obiettivi scaturenti dal suddetto equilibrio.

Allo scopo, l'efficienza di SAC nel settore ambientale è misurata con continuità ed attenzione mediante il monitoraggio di tutti i ricettori sensibili interessati dai processi aziendali, controllati sia direttamente da Sac che trasversalmente, al fine di migliorare l'impatto ambientale della gestione medesima.

La gestione di SAC per il 2024, è stata interamente indirizzata verso una verifica continua e costante di tutte le matrici ambientali interessate e di tutti i processi ad esse correlati, focalizzata sulla razionalizzazione delle politiche ambientali.

Partendo dall'osservanza del dettato normativo, si è proceduto con la gestione di tutti i sottosistemi a servizio dell'operatività aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui si opera.

In particolare, premesso che gli aeroporti con le loro complessità, rappresentano potenzialmente un esempio concreto di transizione verso sistemi di produzione e gestione dell'energia più sostenibili e circolari, il 2024 ha visto la pianificazione di progetti specifici finalizzati a perseguire gli obiettivi di decarbonizzazione.

Pertanto, in un quadro di progressiva diminuzione di emissioni di CO₂, anche la particolare attenzione alle aree verdi diviene punto centrale per l'incardinamento di tutte le aree inserite nel grande progetto di parco urbano.

In quest'ottica la gestione di SAC del 2024 è stata focalizzata sul monitoraggio di tutti quei parametri coinvolti nel processo di CARBON FOOTPRINT con la realizzazione delle azioni pianificate per il mantenimento del LEVEL 2 – REDUCTION e per il raggiungimento del LEVEL 3 – OPTIMISATION.

Particolare attenzione, inoltre, è stata posta all'ottimizzazione del processo di smaltimento rifiuti con una politica di PLASTIC FREE, mediante n. 7 erogatori di acqua potabile all'interno dei TERMINAL, che verranno installati entro l'anno in corso, con l'obiettivo di fornire un servizio

all'utenza, ridurre la produzione di rifiuti inquinanti all'interno della filiera aeroportuale e promuovere uno sviluppo ecocompatibile dell'attività aeroportuale.

Infine, l'attenzione posta da SAC su tutti i ricettori sensibili, ha portato a cercare soluzioni sostenibili, al fine di rendere minimo l'impatto dell'attuale impianto di depurazione reflui e del deposito temporaneo rifiuti, interclusi nelle aree aeroportuali, mediante un sistema innovativo di riduzione delle molestie olfattive che agendo a livello di processo migliorano, nel contempo, la rimozione dei composti azotati mediante l'inoculo del complesso enzimatico – microbico in polvere.

La soluzione, cercata e progettata nel corso del 2024, verrà finalizzata quanto prima.



The Environment.

GREEN SUSTAINABILITY, a multifaceted reality

SAC also oriented its actions and strategies towards more sustainable practices in 2024, aware of its role in society and in the ecosystem, inevitably anthropized through its activity.

The relationship between SAC and the environment is more marked than in other realities because it has a high environmental impact due to the various processes managed.

The concept of sustainable development, with the aim of safeguarding ecological balances or as an area of general interest to be safeguarded, becomes the prerequisite that accompanies and guides the entire company operations

This implies finding a new balance between various dimensions: the tension towards the economy of the company, the social responsibility of the company, eco-efficiency, as well as a balance between the various actors operating in the airport microcosm.

Any imbalance in the individual variables involved makes it difficult to achieve the objectives resulting from the aforementioned balance.

To this end, SAC's efficiency in the environmental sector is measured continuously and carefully by monitoring all sensitive receptors affected by company processes, controlled both directly by SAC and transversally, in order to improve the environmental impact of the management itself.

The management of SAC for 2024 was entirely directed towards a continuous and constant verification of all the environmental matrices involved and all the processes related to them, focused on the rationalization of environmental policies.

Starting from compliance with the regulatory provisions, we proceeded with the management of all the subsystems serving airport operations for a responsible commitment aimed at respecting and safeguarding the common heritage represented by the environment in which we operate.

In particular, given that airports, with their complexities, potentially represent a concrete example of transition towards more sustainable and circular energy production and management systems, 2024 saw the planning of specific projects aimed at pursuing decarbonisation objectives.

Therefore, in a context of progressive reduction of CO2 emissions, the particular attention to green areas also becomes a central point for the cornerstone of all the areas included in the large urban park project.

From this perspective, the management of SAC in 2024 was focused on monitoring all those parameters involved in the CARBON FOOTPRINT process with the implementation of the actions planned for maintaining LEVEL 2 - REDUCTION and for achieving LEVEL 3 - OPTIMISATION.

Furthermore, particular attention was paid to optimizing the waste disposal process with a PLASTIC FREE policy, through n. 7 drinking water dispensers inside the TERMINALS, which will be installed within the current year, with the aim of providing a service to users, reducing the production of polluting waste within the airport supply chain and promoting eco-compatible development of airport activity.

Finally, the attention placed by SAC on all sensitive receptors has led to the search for sustainable solutions, in order to minimize the impact of the current wastewater treatment plant and the temporary waste storage, enclosed in the airport areas, through a system innovative method of reducing olfactory nuisance which, by acting at a process level, improves, at the same time, the removal of nitrogenous compounds through the inoculation of the enzymatic-microbial complex in powder form.

The solution, sought and designed during 2024, will be finalized as soon as possible.



La Sicurezza sul lavoro

Nell'anno 2024 l'attività del Servizio Prevenzione è stata maggiormente concentrata sulla verifica della conoscenza delle procedure di emergenza.

E' stata effettuata attività di formazione di refresh per le squadre di emergenza

SAC ed è stata implementata la nuova formazione per la SAC Service e per la società esterna KSM.

Ambedue le società sono state inserite nel nuovo Piano di Emergenza per la chiamata in emergenza del primo intervento.

Si è proseguito con l'aggiornamento del Piano di Emergenza, con divulgazione rivolta a tutti gli Enti e società operanti all'interno dello Scalo ed agli esercizi commerciali.

Su quest'ultimi sono stati svolti vari audit finalizzati a verificare la conoscenza delle modalità di comportamento da adottare in caso di necessità.

Sono stati installati degli armadi antincendio dislocati in varie aree del Terminal e degli uffici, al fine di potere avere a disposizione gli idonei DPI idonei da utilizzare in caso di incendio per il personale addetto all'emergenza.

Sono stati simulati diversi scenari all'interno del sedime aeroportuale con diverse modalità di emergenza, prevedendo anche l'intervento dei VV.F. l'esito delle simulazioni ha dato un risultato soddisfacente ed ha consentito di valutare anche degli aspetti di miglioramento.

Inoltre il Servizio Prevenzione ha avuto ed ha tutt'ora il ruolo di sorveglianza per tutte le attività di cantiere che si stanno svolgendo sia all'interno che all'esterno del Terminal.

E' stata messa a regime l'attività del sistema SGSA per la gestione dell'antincendio.

Sono state installate delle centraline dell'area all'interno del Terminal per il monitoraggio continuo.

Safety at Work

During the year 2024, the activity of the Prevention Service was more focused on verifying knowledge of emergency procedures.

Refresh training activities were carried out for the SAC emergency teams and new training was implemented for SAC Service and for the external company KSM.

Both companies have been included in the new Emergency Plan for emergency calls for first responders.

We continued with the updating of the Emergency Plan, with disclosure aimed at all bodies and companies operating within the airport and commercial establishments.

Various audits were carried out on the latter aimed at verifying knowledge of the methods of behavior to be adopted if necessary.

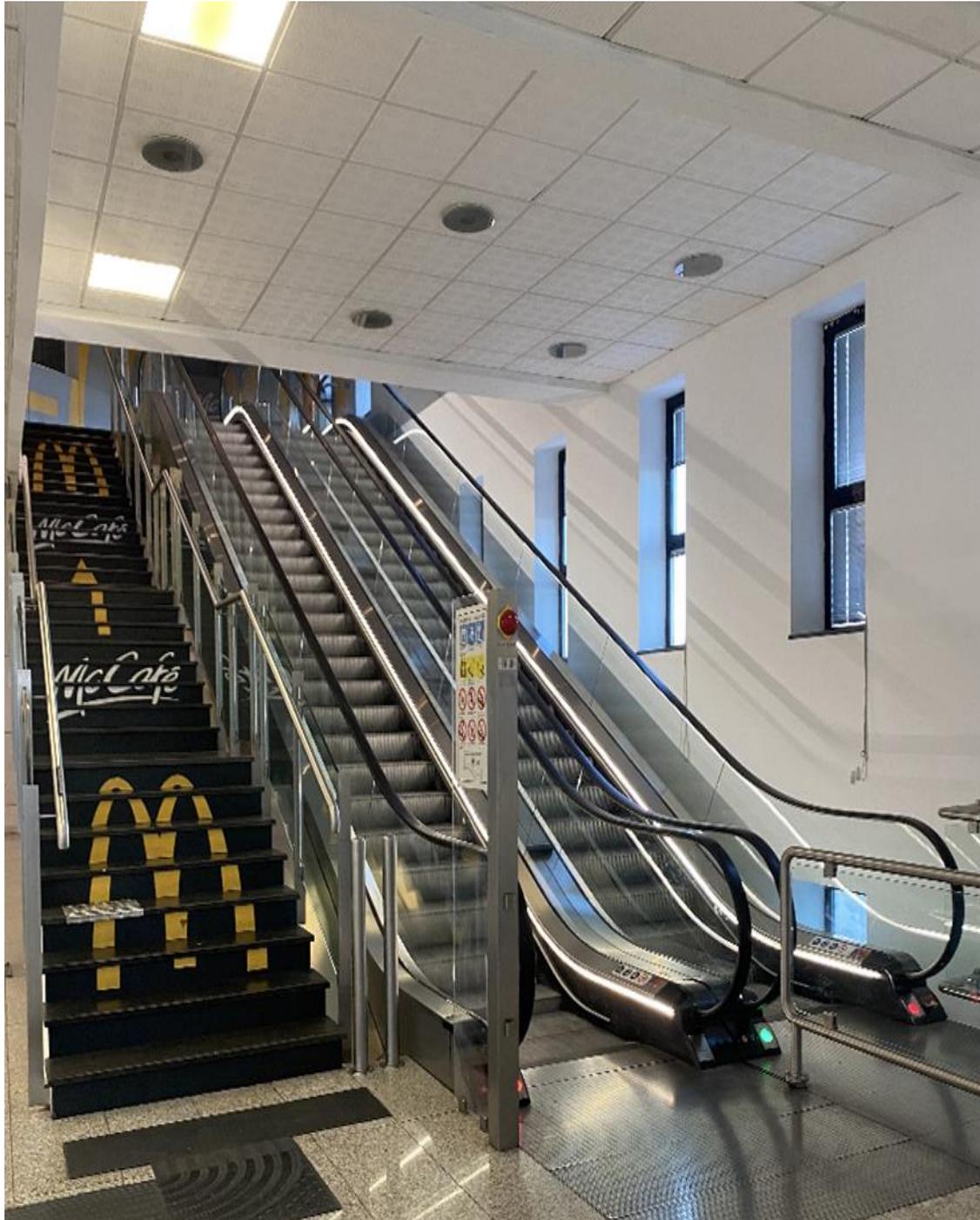
Fire-fighting cabinets have been installed in various areas of the Terminal and offices, in order to have the appropriate PPE available for emergency personnel to use in the event of a fire.

Various scenarios were simulated within the airport grounds with different emergency modes, also involving the intervention of fire brigades. The outcome of the simulations gave a satisfactory result and also allowed us to evaluate aspects of improvement.

Furthermore, the Prevention Service has had and still has the role of surveillance for all construction site activities taking place both inside and outside the Terminal.

The activity of the SGSA system for fire prevention management has been fully implemented. Area control units have been installed inside the Terminal for continuous monitoring.





L'Energia

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

Le linee di intervento relative all'anno 2024 sono state in sintesi:

- Il mantenimento del Sistema per l'Energia della SAC, progettato in riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 50001:2011, è di fondamentale importanza per l'attività di controllo dell'energia per la gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.
- Totale riqualifica impianto di illuminazione dello Scalo Merci.
- Inizio dei lavori per la ristrutturazione della caserma dei vigili del fuoco (impianto fotovoltaico ed impianto solare)
- Ammodernamento del sistema di funzionamento meccanico degli ascensori AW16, AW17, AS3 e FW37;
- Sistema di monitoraggio: attraverso il collegamento di altri multimetri al sistema Desigo.
- Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Terminal A;)
- Affidamento per l'appalto integrato per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico sul parcheggio P4.
- Stazioni di ricariche elettriche parcheggi landside ed airside.
- Rivestimento pellicole antisolari Terminal C. Consisterebbe nell'installazione di pellicole riflettenti sulla superficie esterna delle vetrate, che sono in grado di ridurre gli apporti solari. Le pellicole, nel periodo estivo, possono aiutare il carico di lavoro dei sistemi di raffreddamento e di risparmiare sui costi energetici.
- Fornitura ed installazione di 10 colonne di freddo da ubicare presso la sala partenze (airside), 4 installate nel 2024 e 6 saranno installate nel 2025.
- Intervento tecnico di ammodernamento e sostituzione dei Gruppi Elettrogeni a servizio del Terminal A.

Energy

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

The lines of intervention relating to the year 2024 were been:

The maintenance of the SAC Energy System, designed in reference to the requirements of the UNI EN ISO 50001:2011 standard, is of fundamental importance for the energy control activity for the management and maintenance of airport infrastructure and systems .

- Total redevelopment of the Freight Yard lighting system.
- Start of works for the renovation of the fire station (photovoltaic system and solar system)
- Modernization of the mechanical operating system of the AW16, AW17, AS3 and FW37 elevators;
- Monitoring system: by connecting other multimeters to the Desigo system.
- Replacement of lighting fixtures with LED technology in various areas of the Landside area (Terminal A;)
- Award for the integrated contract for the construction of the photovoltaic system on the P4 car park.
- Electric charging stations in landside and airside car parks.
- Terminal C anti-solar film covering. It would consist of installing reflective films on the external surface of the windows, which are capable of reducing solar gains. Films, in the summer period, can help the workload of cooling systems and save on energy costs.
- Supply and installation of 10 cold columns to be located in the departure lounge (airside), 4 installed in 2024 and 6 will be installed in 2025.
- Technical intervention to modernize and replace the generating sets serving Terminal A.



Aviation

La politica commerciale aviation dell'Aeroporto di Catania, come delineato nei documenti ufficiali pubblicati da SAC SpA sul proprio sito aziendale, ha come obiettivo primario l'attrazione di traffico aereo incrementale, sia su rotte nazionali non ancora servite che internazionali.

Questo si traduce in una serie di incentivi e partnership strategiche con le compagnie aeree, con l'intento di potenziare la connettività dello scalo e stimolare lo sviluppo economico del territorio.

L'incremento del budget marketing per il supporto alle compagnie aeree, è un segnale chiaro della volontà di SAC di accelerare la crescita dell'aeroporto. Questo investimento strategico è motivato da diversi fattori:

Concorrenza sempre più agguerrita: Il settore aereo è altamente competitivo. L'aumento del budget consente all'aeroporto di Catania di presentarsi in modo più attrattivo rispetto ad altri scali, sia nazionali che internazionali.

Nuove opportunità di mercato: La crescita di importanti compagnie aeree come Ryanair, WizzAir e, soprattutto, l'Arrivo di Delta Air Lines da New York, rappresenta un'opportunità unica per lo sviluppo dello scalo. Un maggiore investimento in marketing è fondamentale per consolidare questi nuovi rapporti e attrarne altri.

Obiettivi ambiziosi: SAC ha fissato obiettivi di crescita ambiziosi per i prossimi anni. Un budget marketing più consistente è uno strumento essenziale per raggiungerli.

L'Impatto della crescita dei clienti storici e l'arrivo di nuove Compagnie Aeree

La crescita importante di compagnie low-cost come Ryanair e WizzAir, e di un vettore di bandiera statunitense come Delta Air Lines, ha un impatto significativo sulla politica commerciale dell'aeroporto di Catania:

Aumento dell'offerta: Si amplia la gamma di destinazioni raggiungibili da Catania, sia a livello nazionale che internazionale.

Diminuzione dei prezzi: La concorrenza tra le compagnie aeree porta a una riduzione delle tariffe, rendendo i viaggi aerei più accessibili.

Incremento del traffico passeggeri: L'offerta più ampia e i prezzi più competitivi attirano un numero maggiore di passeggeri.

Sviluppo del turismo: Un aeroporto più connesso favorisce lo sviluppo del turismo, sia inbound che outbound.

L'aumento del budget marketing per il supporto alle compagnie aeree unitamente all'apporto di nuovi prestigiosi Vettori rappresenta una scelta strategica vincente per l'Aeroporto di Catania. A tal proposito si esprime soddisfazione per la contrattualizzazione della Compagnia americana Delta Air Lines con un collegamento diretto, su base giornaliera Catania- New York, che contribuirà a consolidare la posizione dello scalo nel panorama aeroportuale italiano e internazionale e a favorire lo sviluppo economico del territorio con delle stime di crescita per il 2025 pari al 5% dei passeggeri totali e del 4% dei movimenti.

Aviation

The aviation commercial policy of Catania Airport, as outlined in the official documents published by SAC SpA on its company website, has as its primary objective the attraction of incremental air traffic, both on unserved national and international routes.

This translates into a series of incentives and strategic partnerships with airlines, with the aim of enhancing the connectivity of the airport and stimulating the economic development of the area.

The increase in the marketing budget to support airlines is a clear signal of SAC's desire to accelerate the growth of the airport. This strategic investment is motivated by several factors:

- Increasingly fierce competition: The airline industry is highly competitive. The increase in the budget allows Catania airport to present itself in a more attractive way compared to other airports, both national and international.

- New market opportunities: The growth of major airlines such as Ryanair, WizzAir and, above all, the arrival of Delta Air Lines from New York, represents a unique opportunity for the development of the airport. A greater investment in marketing is essential to consolidate these new relationships and attract others.
- Ambitious targets: SAC has set ambitious growth targets for the coming years. A larger marketing budget is an essential tool to achieve them.

The impact of the growth of historic customers and the arrival of new airlines

The significant growth of low-cost airlines such as Ryanair and WizzAir, and of a US flag carrier such as Delta Air Lines, has a significant impact on the commercial policy of Catania airport:

- Increase in offer: The range of destinations reachable from Catania is expanding, both nationally and internationally.
- Decreasing prices: Competition among airlines leads to lower fares, making air travel more affordable.
- Increase in passenger traffic: The wider offer and more competitive prices attract a greater number of passengers.
- Tourism development: A more connected airport favors the development of tourism, both inbound and outbound.

The increase in the marketing budget to support airlines together with the contribution of new prestigious carriers represents a winning strategic choice for Catania Airport. In this regard, satisfaction is expressed for the contractualization of the American company Delta Air Lines with a direct connection, on a daily basis, Catania-New York, which will contribute to consolidating the position of the airport in the Italian and international airport panorama and to promoting the economic development of the territory with growth estimates for 2025 equal to 5% of total passengers and 4% of movements.



LA QUALITÀ

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

https://www.aeroporto.catania.it/wp-content/uploads/2023/05/CdServizi_2025.pdf

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo, finalizzato a orientare la clientela dell'Aeroporto di Catania nell'ambito dei servizi erogati da SAC e a rendere evidenti gli standard qualitativi in termini di performance raggiunte per l'anno di competenza e di obiettivi che si intende traguardare per l'anno successivo. La Carta dei Servizi promuove, pertanto, una comunicazione efficace ed orientata alla clientela, in un'ottica di chiarezza e trasparenza delle informazioni e garanzia dei diritti dei passeggeri al fine di consolidare, promuovere e rafforzare il rapporto con i fruitori dei servizi erogati dallo scalo.

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

La Carta e Guida ai Servizi traduce la mission del Gestore aeroportuale impegnato in un mercato del trasporto sempre più competitivo ed esigente. Il Servizio Qualità esegue le rilevazioni ed il monitoraggio dei servizi di scalo, con lo scopo di controllare ed analizzare attentamente tutte le sue performance e, contestualmente saggiare la soddisfazione dei passeggeri individuando eventuali aree di miglioramento o di possibile sviluppo. I controlli si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 3.939.983 rilevazioni oggettive effettuate nel corso del 2024 (da gennaio a dicembre).

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

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

Per ciò che concerne le analisi di tipo quantitativo, tra esse si annoverano quelle riguardanti le misurazioni dei tempi di attesa, ottenute mediante la misurazione diretta -monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo- come ad esempio : attesa imbarco e sbarco dei

passaggeri, durata della riconsegna bagagli dal 1° bagaglio posizionato sul nastro all'ultimo, tempo di attesa medio ai check-in, alle biglietterie, al controllo passaporti ed al Tax refund, con lo scopo precipuo di controllare e perfezionare i servizi resi al passeggero, nell'ottica del miglioramento continuo e con lo spirito di posizionare il "passeggero al centro" rendendo la sua esperienza di viaggio positiva e confortevole.

Le analisi di tipo qualitativo riguardano il grado di soddisfazione dei servizi, customer satisfaction, ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati, definiti sondaggi di Customer Satisfaction, su un campione di passeggeri, per indagini relative al monitoraggio della Carta dei Servizi che scandagliano la dimensione sociale del gradimento dei servizi usufruiti durante il soggiorno in aeroporto.

Il campione per la Customer satisfaction ha previsto, nel 2024, la somministrazione di 2756 interviste annue (2283 in Sala Partenze e 473 dedicate ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità- PRM) i cui risultati confluiscono nei 34 indicatori che, di seguito vengono pubblicati sul presente documento.

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



QUALITY

SAC, as Manager, in compliance with Legislative Decree. 14 March 2013, SAC, as Manager, in compliance with Legislative Decree. 14 March 2013, n. 33 art. 32 on publication obligations concerning services provided by public administrations and public service managers, publishes and disseminates through the website the Charter and Guide to Services containing the quality standards of public services to the page:

https://www.aeroporto.catania.it/wp-content/uploads/2023/05/CdServizi_2025.pdf

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

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

The Charter and Service Guide translates the mission of the airport manager engaged in an increasingly competitive and demanding transport market. The Quality Service carries out surveys and monitoring of airport services, with the aim of carefully controlling and analyzing all its performances and, at the same time, testing passenger satisfaction by identifying any areas of improvement or possible development. The checks take the form of monitoring the execution of airport services with a total of 3,939,983 objective measurements carried out during 2024 (from January to December).

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

The statistical surveys carried out are both quantitative and qualitative.

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

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

The qualitative analyzes concern the degree of satisfaction with the services, customer satisfaction, obtained from the administration of dedicated questionnaires, defined as Customer Satisfaction surveys, on a sample of passengers, for investigations relating to the monitoring of the Service Charter which explore the social dimension of satisfaction with the services used during the stay at the airport.

The Customer Satisfaction sample involves the administration of 2,756 interviews per year 2024 (2,283 in the Departure Hall and 473 dedicated to Passengers with disabilities or reduced mobility - PRM) whose results flow into the 34 indicators which are published in this document below.

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





Passeggeri PRM (Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità)

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

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

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

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

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

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

La SAC S.p.a., a tutela del miglior svolgimento possibile delle attività e secondo criteri di reciprocità e trasparenza nei confronti dei Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità, ha implementato una serie di azioni finalizzate al rispetto delle normative vigenti e al miglioramento dell'esperienza di viaggio:

- un'area specifica all'interno del proprio portale internet, consultabile all'indirizzo:
- <https://www.aeroporto.catania.it/assistenze-speciali/passeggeri-a-ridotta-mobilita>
- un servizio di assistenza ai PRM nel rispetto della sicurezza e dei tempi, così da rendere piacevole il soggiorno in aeroporto;
- un varco dedicato di accesso ai controlli di Sicurezza;

- una sala d'attesa (c.d. Sala Amica), ubicata in sala imbarchi ed un'altra Sala Amica situata presso la Sala Partenze (di fronte le biglietterie GH ed Aviation Services). In entrambe le sale al Passeggero con disabilità o a ridotta mobilità è offerto un servizio puntuale e qualificato;
- -stalli riservati nei parcheggi SAC Service (il cui titolo di gratuità è riconosciuto solo all'interno degli stessi).

Per prenotare il servizio di assistenza PRM, occorre prenotarsi sul sito della Compagnia Aerea o presso l'Agenzia Viaggi che ha emesso il biglietto, **al più tardi 48 ore prima della partenza**. Se la richiesta di assistenza non viene effettuata in anticipo, si rischia di perdere il volo. Nonostante gli sforzi organizzativi, il personale dedicato potrebbe, infatti, essere già impegnato in servizi di assistenza prenotati regolarmente da altri PRM.

SAC farà del suo meglio per assistere nel minor tempo possibile anche in caso di mancata o ritardata prenotazione, ma i tempi di attesa potrebbero allungarsi e si potrebbe non essere imbarcati dalla compagnia aerea per esaurimento dei posti dedicati regolarmente prenotati. La prenotazione dell'assistenza da/a uno dei Parcheggi dell'Aeroporto di Catania ai/dai Terminal (che si riferisce, al solo pick-up dall'Area Parking, mediante l'uso di una navetta dedicata) dovrà essere prenotata almeno 48 ore prima dell'orario di partenza all'indirizzo mail supervisorprm@sacservice.it (solo per l'assistenza ai parcheggi).

La SAC, nel corso del 2024, ha assistito 107.304 PRM di cui 80.997 prenotati pari al 75,49 % e 26.307 non prenotati pari al 24,51% con un miglioramento del numero dei passeggeri a ridotta mobilità prenotati che per l'anno 2023 risultavano il 27,87%. Ciò consente di ottimizzare l'organizzazione delle risorse umane e la massimizzazione degli spostamenti garantendo un servizio efficiente a tutti i soggetti che ne facciano richiesta.

Rispetto all'anno precedente l'incremento dei PRM è evidente con un +17,79% passando da 91.097 del 2023 a 107.304 del 2024.

Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC, si è avvalsa della consulenza di una Società terza. (Società certificata ISO9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, mediante sessioni di rilevazioni distribuite nel corso del 2024, il grado di soddisfazione dei passeggeri.

Il livello di qualità del Servizio PRM è misurato da un apposito sondaggio sui servizi dedicati e sull'accessibilità dell'aerostazione, su un campione di passeggeri pari a 2756 interviste totali somministrate per l'anno 2024, di cui 2283 area partenze e 473 ai PRM.

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

La SAC in qualità di Gestore, ha promosso l’iniziativa: “Autismo, in viaggio attraverso l’Aeroporto” aderendo alla campagna di sensibilizzazione ideata da ENAC, con la collaborazione di Assaeroporti e di alcune associazioni di categoria presenti sul territorio catanese. Lo scopo dell’iniziativa è quello di rendere l’esperienza di viaggio del passeggero autistico positiva e confortevole, attraverso una serie di misure adottate sinergicamente dalla famiglia e dagli operatori del settore che consentano di conoscere la realtà aeroportuale e gli attori coinvolti prendendo confidenza con essi prima del viaggio. Per richiedere informazioni è possibile scrivere a:

- **customercare@aeroporto.catania.it** indicando nell’oggetto Progetto Autismo.

Il Servizio prenderà in carico la richiesta e trasmetterà tutti i contenuti relativi al Progetto facendosi parte attiva per assicurarne il buon esito.



PRM Passengers (Disabled and reduced mobility passengers)

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

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

is defined as:

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

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

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

The SAC S.p.a., to protect the best possible performance of activities and according to criteria of reciprocity and transparency towards PRM passengers, has implemented a series of actions aimed at complying with current regulations and improving the travel experience:

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

- <https://www.aeroporto.catania.it/assistenze-speciali/passeggeri-a-ridotta-mobilita>
- a PRM assistance service respecting safety and deadlines, so as to make your stay at the airport pleasant;
- a dedicated access gate for security checks;

- a waiting room (so-called Sala Amica), located in the boarding hall and another Sala Amica located in the Departures Hall (in front of the GH and Aviation Services ticket offices). In both lounges, Passengers with disabilities or reduced mobility are offered a punctual and qualified service;
- reserved spaces in the SAC SERVICE car parks (the free title of which is recognized only within them).

To book the PRM assistance service, you make a reservation on the airline's website or at the travel agency that issued the ticket, at the latest 48 hours before departure. If the request for assistance is not made in advance, you risk missing your flight. Despite organizational efforts, the dedicated staff may, in fact, already be engaged in assistance services regularly booked by other PRMs.

SAC will do its best to assist as quickly as possible even in the event of a missed or delayed reservation, but waiting times may be longer and you may not be boarded by the airline due to the availability of regularly booked dedicated seats.

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

During 2024, SAC assisted 107,304 PRMs of which 80,997 booked equal to 75,49% and 26,307 unbooked equal to 24.51% with an improvement in the number of booked passengers with reduced mobility which for the year 2023 was 27.87 %. This allows us to optimize the organization of human resources and maximize travel, guaranteeing an efficient service to all those who request it.

Compared to the previous year, the increase in PRMs is evident with a +17.79%, going from 91,097 in 2023 to 107,304 in 2024.

For the collection and processing of data, SAC made use of the consultancy of a third-party company. (ISO9001:2015 certified company for Customer Satisfaction surveys and Service

Charter monitoring) which analysed, through survey sessions, the level of passenger satisfaction.

The quality level of the PRM Service is measured by a specific survey on the dedicated services and accessibility of the airport, on a sample of passengers equal to 2756 interviews administered for the year 2024, of which 2283 in the departures area and 473 in the PRMs.

The results confirm the satisfaction of PRM customers with regards to the services used, expressed by an overall opinion with values ranging between 97% and 100%.

SAC, as Manager, promoted the initiative: "Autism, traveling through the Airport" by adhering to the awareness campaign created by ENAC, with the collaboration of Assaeroporti and some trade associations present in the Catania area. The aim of the initiative is to make the travel experience of autistic passengers positive and comfortable, through a series of measures adopted synergistically by the family and sector operators which allow them to understand the airport reality and the actors involved by becoming familiar with them before the trip. To request information you can write to:

- customercare@aeroporto.catania.it indicating Autism Project in the subject.

The Service will take charge of the request and transmit all the contents relating to the Project, taking an active part to ensure its success.



Cani Guida

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

Assistance Dogs

Assistance dogs are permitted to travel in the cabin, in compliance with the internal regulation of the Airline with which you have chosen to travel and considering the space available on board. The availability of transport on the airplane and space

for the dog must be requested to the Airline before booking the flight. The dog owner must provide the equipment that is necessary for the animal during the journey.



Percorsi pedo tattili e mappe verticali

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

Tactile pathways

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



SEZIONE II / SECTION II

Indicatori / Indicators

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

Indicatori Qualità

La Carta dei Servizi redatta del Gestore Aeroportuale presenta gli indicatori di qualità, rilevati nel corso del 2024 su un campione di passeggeri pari a 2756 unità, in ottemperanza alle Circolari ENAC GEN06 e GEN02B che ne chiariscono le finalità spiegando nel dettaglio la metodologia da seguire per la sua elaborazione.

Lo schema della Carta e Guida ai Servizi, previsto dalla normativa di riferimento è comune a tutti gli Aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro ed esaustivo tutti i clienti interni ed esterni e gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati. Di seguito, infatti, vengono dettagliatamente riportati i risultati raggiunti a consuntivo relativi al 2024 e gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2025, indicati con la voce obiettivo/target 2025, alla luce degli investimenti, delle azioni, delle politiche commerciali e delle strategie che lo stesso metterà in atto per conseguire quanto stimato in linea previsionale e anche per raggiungere quegli obiettivi che, purtroppo, non sono stati raggiunti attraverso le performances del 2024 e che, nell'ottica del miglioramento continuo si auspica di potere trarre.

La previsione degli obiettivi 2025 ha tenuto conto:

- Della rapida accelerazione del traffico aereo sullo scalo di Catania che ha generato, a consuntivo del 2024, ben 12.346.530 passeggeri e 82.530 movimenti con un aumento rispetto all'anno 2023 rispettivamente di +14,90% per il primo dato e +12,82% per il secondo. Le stime aviation prevedono, inoltre, per l'anno 2025, un'ulteriore crescita pari a +4% per il numero dei passeggeri e + 5% per il numero dei movimenti.
- Delle opere di cantierizzazione da ultimare come la copertura del Terminal A, la viabilità ed aree di sosta bus turistici, il miglioramento e la riqualifica dei varchi di controllo passeggeri e bagagli a mano del Terminal A con l'adeguamento allo standard europeo EDS C3 per gli scanner del comparto security, ulteriori accessi passeggeri al Terminal A, l'implementazione dei blocchi bagno, la riorganizzazione dei parcheggi e la ZTL, l'interramento del binario dell'ultimo tratto della ferrovia;
- Delle azioni contemplate nel Contratto di Programma 2024/2027, cui è affidata la disciplina degli aspetti economici e finanziari del rapporto di concessione tra il Gestore e lo Stato, di cui il Piano della Qualità rappresenta parte integrante attraverso la definizione di quegli indicatori ritenuti cruciali per definire e misurare l'esperienza di viaggio del passeggero.
- Dei limiti infrastrutturali di entrambi i Terminal che, impongono al Gestore una valutazione prudente degli obiettivi stimati per il 2025. In considerazione di ciò la SAC ha previsto, laddove possibile, obiettivi in crescita nell'ottica del miglioramento continuo o ha confermato gli stessi obiettivi ,nei casi in cui una previsione di sviluppo fosse irrealizzabile nel breve periodo.

Quality Indicators

The Service Charter prepared by the Airport Operator presents the quality indicators, measured during 2024 on a sample of 2,756 passengers, in compliance with ENAC Circulars GEN06 and GEN02B, which clarify the objectives and detail the methodology to be followed for its preparation.

The structure of the Service Charter and Guide, as mandated by regulations and standardized across all Italian airports, aims to clearly and comprehensively inform all internal and external customers as well as airport users about the quality of the services provided. Below, the document details the results achieved for 2024 and the goals the Airport Operator aims to achieve in 2025, indicated under the heading "Objective/Target 2025." These targets are set in light of the investments, actions, commercial policies, and strategies that will be implemented to achieve the projected estimates and to address unmet goals from 2024, with the aim of achieving them in the spirit of continuous improvement.

The forecast for the 2025 objectives takes into account the following:

The rapid acceleration of air traffic at Catania Airport, which recorded 12,346,530 passengers and 82,530 movements in 2024. This represents an increase compared to 2023 of +14.90% for passenger numbers and +12.82% for movements. Aviation estimates for 2025 predict further growth of +4% in passenger numbers and +5% in movements.

The completion of construction projects, such as the roof of Terminal A, the roadways and parking areas for tourist buses, the improvement and upgrade of passenger and hand baggage screening checkpoints in Terminal A to meet European EDS C3 standards for security scanners, additional passenger access points to Terminal A, the expansion of restroom facilities, the reorganization of parking lots and the ZTL (Limited Traffic Zone), and the undergrounding of the last stretch of the railway.

The actions outlined in the Program Agreement, 2024/2027 which governs the economic and financial aspects of the concession relationship between the Operator and the State. The Quality Plan, an integral part of this agreement, defines the key indicators deemed crucial for evaluating and measuring the passenger travel experience.

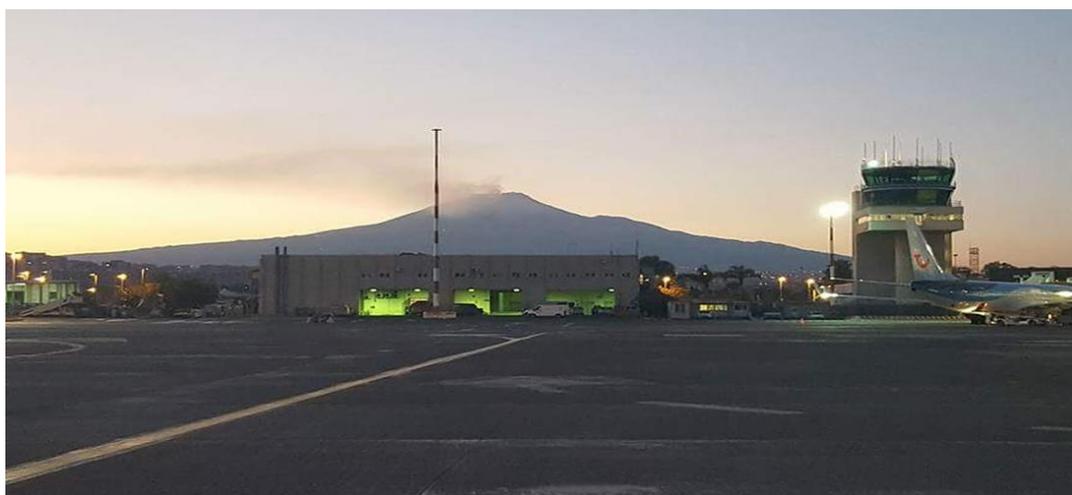
The Service Charter prepared by the Airport Operator presents the quality indicators, measured during 2024 on a sample of 2,756 passengers, in compliance with ENAC Circulars GEN06 and GEN02B, which clarify the objectives and detail the methodology to be followed for its preparation.

The structure of the Service Charter and Guide, as mandated by regulations and standardized across all Italian airports, aims to clearly and comprehensively inform all internal and external

customers as well as airport users about the quality of the services provided. Below, the document details the results achieved for 2024 and the goals the Airport Operator aims to achieve in 2025, indicated under the heading "Objective/Target 2025." These targets are set in light of the investments, actions, commercial policies, and strategies that will be implemented to achieve the projected estimates and to address unmet goals from 2024, with the aim of achieving them in the spirit of continuous improvement.

The forecast for the 2025 objectives takes into account the following:

- The rapid acceleration of air traffic at Catania Airport, which recorded 12,346,530 passengers and 82,530 movements in 2024. This represents an increase compared to 2023 of +14.90% for passenger numbers and +12.82% for movements. Aviation estimates for 2025 predict further growth of +4% in passenger numbers and +5% in movements.
- The completion of construction projects, such as the roof of Terminal A, the roadways and parking areas for tourist buses, the improvement and upgrade of passenger and hand baggage screening checkpoints in Terminal A to meet European EDS C3 standards for security scanners, additional passenger access points to Terminal A, the expansion of restroom facilities, the reorganization of parking lots and the ZTL (Limited Traffic Zone), and the undergrounding of the last stretch of the metro line.
- The actions outlined in the Program Agreement, which governs the economic and financial aspects of the concession relationship between the Operator and the State. The Quality Plan, an integral part of this agreement, defines the key indicators deemed crucial for evaluating and measuring the passenger travel experience.
- The infrastructural limitations of both Terminals, which require the Manager to make a prudent assessment of the objectives estimated for 2025. In light of this, the SAC has foreseen, where possible, growing objectives with a view to continuous improvement or has confirmed the same objectives in cases where a development forecast was unachievable in the short term.



Sicurezza del Viaggio/Travel Safety

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
1- Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano/Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% passeggeri soddisfatti	100,00%	100%

Sicurezza personale e patrimoniale

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
2 -Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto/ Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	% passeggeri soddisfatti	100%	100%



Regolarità e puntualità del servizio (e puntualità dei mezzi)

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
3-Puntualità complessiva dei voli/ Overall timelines of flights	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	40,49%	41,00%
4-Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo/Total of mishandled departind luggage (not embarked) due to airport responsibility	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza	0.20‰	0.20‰
5-Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m/waiting time the block-on of the a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	25'	25'
6-Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m/Waiting time for the last luggage delivery from the block-on of the a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	34'	34'

7-Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero/On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi	2'30''	2'30''
8-Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto/Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport	% passeggeri soddisfatti	96.86%	97,00%

Pulizie e condizioni igieniche

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
9-Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes/Toilets' cleanliness and functionality	% passeggeri soddisfatti	72,66%	80%
10-Percezione sul livello di pulizia in aerostazione/Cleaniness level inside the Air Terminal	% passeggeri soddisfatti	92,98%	97%

Comfort nella permanenza in aeroporto

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
11-Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli/Availability of luggage trolleys	% passeggeri soddisfatti	99,86%	100%
12-Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.)/Efficiency of transfer system (escalators, lifts, people movers, etc.)	% passeggeri soddisfatti	96,28%	96.50%
13-Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione/Efficiency of A/C system	% passeggeri soddisfatti	100%	100%

14-Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione/Perception of the overall comfort level of the airport	% passeggeri soddisfatti	94,50%	94,50%
---	--------------------------	--------	--------

Servizi aggiuntivi

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
15-Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione/Wi-fi access inside the air terminal	% passeggeri soddisfatti	96,84%	97,00%
16-Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti/ Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present	% passeggeri soddisfatti	91,38%	92,00%
17-Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto/Compatibility of cafès and airport opening time	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	99%	99%
18-Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti/Adequacy of Smoking Rooms, where present	% passeggeri soddisfatti	ND	ND
19-Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti/ Availability of FOC drinking water dispensers, , where available	% passeggeri soddisfatti	ND	ND

20-Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole/Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks	% passeggeri soddisfatti	96,00%	96,00%
21-Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti/Availability of drinks/snacks vending machines, where available	% passeggeri soddisfatti	84,10%	84,50%
22-Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	84,14%	84,50%

Informazione alla clientela

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
23-Sito web di facile consultazione e aggiornato/Updated and easy-to-browse web site	% passeggeri soddisfatti	82,90%	85,00%
24-Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi/Efficiency of the existing Info points	% passeggeri soddisfatti	99,92%	100%
25-Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna/Ease,comprehensibility and efficacy of inside signposting	% passeggeri soddisfatti	100%	98,00%
26-Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)/Professionalism(info points,security staff)	% passeggeri soddisfatti	100%	100%
27-Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.)/ Overall	% passeggeri soddisfatti	98,14%	97,00%

efficiency and accessibility of the Passengers' informations			
--	--	--	--

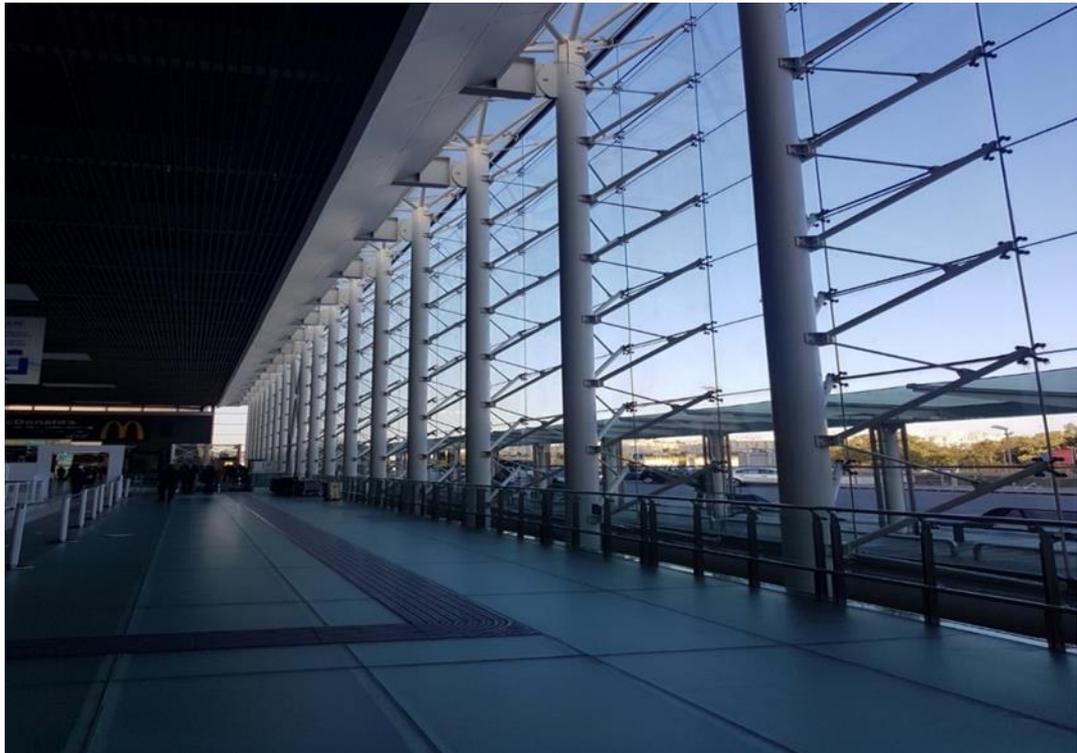
Servizi sportello/varco

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
28-Percezione sul servizio biglietteria/Ticketing Service perception	% passeggeri soddisfatti	99,26%	96,00%
29-Tempo di attesa al check-in/Actual Waiting time at check-in counters	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	14'	14'
30-Percezione del tempo di attesa al check-in/Perception of waiting time at the check-in counters	% passeggeri soddisfatti	96,00%	96,00%
31-Tempo di attesa ai controlli di sicurezza/Waiting time at the security checkpoints	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'	7'
32-Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti/Perception of waiting time at the passport control counter	% passeggeri soddisfatti	93,98%	92,00%

Integrazione modale

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
33-Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna/Ease,comprehensibility and efficacy of outside signposting perception	% passeggeri soddisfatti	95,92%	96,00%

34-Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto/ Adequacy of City/Airport connections perception	% passeggeri soddisfatti	90,00%	90,00%
---	--------------------------	--------	--------





Indicatori Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità - PRM

/Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators-PRM

Il Doc. 30 ECAC obbliga il Gestore Aeroportuale previo accordo con il Comitato Utenti, al raggiungimento di valori minimi, condivisi tra le parti, al fine di mantenere i livelli di qualità raggiunti e innalzare, ove possibile, la qualità degli standard garantendo il miglioramento continuo. Di seguito, si riportano i 16 indicatori (che indicano il risultato 2024 e l’obiettivo 2025) che scandagliano e misurano l’esperienza di viaggio **dei Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità**, fornendo una disamina generale rappresentativa di un settore così delicato e complesso, ma allo stesso tempo di grande interesse e attenzione costante per il Gestore.

The ECAC Doc 30 obliges the Manager (in Catania, SAC Spa) to achieve – subject to agreement with the Committee Members – the minimum quality levels required (that are common to the parties) and, when possible, increase the quality of the standards by ensuring continuous improvement. Below are the 16 indicators (indicating the 2024 results and the targets for 2025) which scan and measure the travel experience of Passengers with disabilities or reduced mobility. Indicators providing an overall representative examination of such a delicate and complex field, to which the Manager constantly gives attention.

Efficienza dei servizi di assistenza

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
1-Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	9'31''	9'

l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione/Departing PRMs with advance booking: waiting-time to receive assistance, from one of the designated points in the Airport.			
2-Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza/Departing PRMs without advance booking: waiting-time to receive assistance, from one of the designated points in the Airport once their presence has been registered.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'08''	9'30''
3-Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero/Arriving PRMs with advance booking: on board waiting-time for PRM disembarkment after last passenger has disembarked	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'32''	4'
4-Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero//For PRM arriving without pre-notification: Waiting time on board for PRM disembarkation, after	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	6'45''	6'

disembarkation of the last passenger			
--------------------------------------	--	--	--

Sicurezza per la persona (safety)

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
5-Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione /Perception of the condition and functionality of vehicles/equipment	% PRM soddisfatti	100%	100%
6-Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale/Perception of adequacy of staff training/	% PRM soddisfatti	100%	99.00%

Informazioni in aeroporto

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
7-Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali/Accessibility: amount of basic information accessible to people with visual, hearing or motor impairment, compared to the overall number of basic information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
8-Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale/Completeness: amount of information and instructions concerning services	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100 %	100%

available in an accessible format compared to overall number			
9-Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna/Perception of efficacy and accessibility of information, communication, and airport indoor signposting	% PRM soddisfatti	100%	100%

Comunicazione con i passeggeri

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
10-Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute/Number of responses provided within the established times compared to the total number of requests for information received	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
11-Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM/Number of complaints received compared to total PRM traffic	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0.003%	0.003%

Comfort in aeroporto

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
12-Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM/Perception of the effectiveness of assistance to PRMs	% PRM soddisfatti	100%	100%
13-Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio,	% PRM soddisfatti	100%	100%

citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc./ Perception of the level of accessibility and usability of airport infrastructures: parking, call intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.			
14-Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)/ Perception of dedicated spaces for PRM parking (e.g. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	100%	100%

Aspetti relazionali e comportamentali

FATTORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
15-Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale/Perception of staff courtesy (info point, security, staff dedicated to special assistance)	% PRM soddisfatti	100%	100%
16-Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM/Perception of the professionalism of the staff dedicated to providing special assistance to PRMs	% PRM soddisfatti	100%	100%

TABELLA ECAC / ECAC TABLE

In sintesi: / In summary:

Indicatore di Qualità Quality Indicator	Target Doc. 30 ECAC Doc. 30 ECAC Target	Target migliorativo SAC SAC ameliorative Target
<p>Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica</p> <p><i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i></p>	<p>< 10 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 10 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 20 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 30 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 30 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 9 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 9 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 15 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 15 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 20 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza</p> <p><i>Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered</i></p>	<p>< 25 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 35 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 35 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 45 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 45 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 20 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 25 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 40 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 40 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</p> <p><i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 10 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 10 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 20 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 5 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 5 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 10 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 10 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 18 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 18 minutes for 100% of the passengers</i></p>
<p>Per PRM arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</p> <p><i>Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkement after the last passenger has disembarked</i></p>	<p>< 25 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 35 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 35 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 45 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 45 minutes for 100% of the passengers</i></p>	<p>< 20 minuti per l'80% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 80% of the passengers</i></p> <p>< 25 minuti per il 90% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 90% of the passengers</i></p> <p>< 40 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 40 minutes for 100% of the passengers</i></p>



SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI / SECTION III – COMPLAINTS

Indice/Index

Assistenza Clienti /Customer Service

Indice Guida ai Servizi/Index Service Guide

Info e contatti / Information and Contacts

Come raggiungerci / Getting here

Dove Parcheggiare / Parking

Autonoleggi / Car rentals

Help Desk / Help Desk

Informazioni turistiche / Tourist Information

Social Network / Social Networks

Le associazioni dei consumatori / Consumer Associations

Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali / Contacts, Useful Information and Airport Services

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

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

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

Esercizi commerciali e servizi Terminal C / Shopping and Services in Terminal C

Gli altri nostri servizi ed informazioni / Further Services and Information

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

Le Mappe / Maps

Principali destinazioni / Main Destinations

Compagnie Aeree / Airlines

Modulo reclami/ Complaints form

Assistenza clienti - Customer Service

I nostro servizio Customer Service SAC fornisce informazioni, chiarimenti ed indicazioni sull'operatività dell'Aeroporto di Catania e sui servizi erogati dal Gestore direttamente o tramite i Suoi sub-concessionari. Inoltre, il Customer Service SAC garantisce a ogni Cliente un trattamento in linea con i principi enunciati nella sezione ENAC dedicata ai Diritti del Passeggero.

Inviandoci i Vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami o apprezzamenti, ci aiuterete ad attuare la nostra Politica di miglioramento della qualità dei Servizi offerti e migliorare l'esperienza di viaggio di tutti i passeggeri.

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

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

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

- il centralino allo +39 095 7239111 (seguire la guida vocale): Il servizio Customer risponde dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 ed il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00 esclusi i festivi e prefestivi;
- l'indirizzo **info@aeroporto.catania.it** oppure **qualita@aeroporto.catania.it** che forniscono informazioni alla clientela ed ai passeggeri sull'infrastruttura, i trasporti, la logistica, i servizi in aeroporto, l'operatività dei voli e quanto altro di interesse;
- il sito internet **<https://www.aeroporto.catania.it/>**;
- la pec: **sac@pec.aeroporto.catania.it**

La richiesta sarà presa in carico dal Servizio e trattata nel più breve tempo possibile.

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

Il trattamento dei dati personali avviene secondo le modalità indicate nel D.Lgs n.196/2003.

Customer Service

Sac Customer Service SAC provides information, clarifications and indications on the operations of Catania Airport and on the services provided by the Manager directly or through its sub-concessionaires. Furthermore, the SAC Customer Service guarantees each Customer treatment in line with the principles set out in the ENAC Passenger Rights section.

By sending us your suggestions, reports, complaints or appreciations, you will help us implement our Policy to improve the quality of the Services offered and improve the travel experience of all passengers.

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

Useful contact details for direct and fast communication:

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

- the email address info@aeroporto.catania.it and qualita@aeroporto.catania.it that provides information on any queries (transports, logistics, Airport services, flight operations, further services of interest for passengers and customers);
- Internet site <https://www.aeroporto.catania.it/>;
- pec sac@pec.aeroporto.catania.it

Anyway, emails will be read in order of receipt and, no later than 30 days from the date of receipt.

The processing of personal data occurs according to the methods indicated in D.Lgs n.196/2003.

Come raggiungerci / Getting here



Nave / By Sea

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

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

Capitaneria di porto tel. +39 095 7474111

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

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

Harbour Office tel. +39 095 7474111



Treno / By Train

L'aeroporto di Catania è collegato con il resto della Sicilia e con la penisola grazie a Trenitalia tel. 892021 (www.trenitalia.com). Per raggiungere la Stazione ferroviaria Centrale, ubicata al centro città, è possibile utilizzare l'Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433– I ticket di viaggio si possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo al costo di 4,00€.

Se si vuole raggiungere la Stazione ferroviaria - fermata Fontanarossa - vicino l'Aeroporto, è presente, fuori dagli Arrivi, lato Torre Uffici, il servizio navetta AMTS- stazione Fontanarossa (fermata vicino aeroporto). Per chi fruisce del Parcheggio Auto "Fontanarossa", il Servizio Navetta è gratuito. Il servizio è operativo h 24, Gli orari delle partenze e le condizioni di contratto sono visualizzabili sul sito web dell'AMTS

The Airport of Catania is connected to the rest of Sicily and the peninsula by Trenitalia tel. 892021 (www.trenitalia.com/en). The **Central Railway Station, in the city centre**, can be reached by the Alibus Shuttle – (for timetables and routes, visit www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433. Tickets can be purchased at the SAIS ticket office outside the airport and/or on board for 4,00€

If you want to reach the **Railway Station – Fontanarossa stop** (near the airport), the shuttle service – Fontanarossa Station (operated by AMTS) is available from outside the Arrivals hall, on the side with the Office Tower. For those using the 'Fontanarossa' car park, the shuttle service is free. The service operates 24 hours a day, The hours departure and the contract conditions can be viewed on the AMTS website



Taxi / By Taxi

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

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

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

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



Autobus / By bus

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

Alibus Shuttle – (consultare orari e percorsi sul sito www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città dalle ore 04,40 fino alle 00.30 – I ticket di viaggio possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo. Le frequenze delle corse sono visualizzabili sul sito web dell'AMTS : <https://www.amts.ct.it/>

Alibus Shuttle – (for timetables and routes, visit www.amts.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (Connecting the airport to the city centre from 4.40 am

to 00.30 am – Tickets can be purchased at the SAIS ticket office outside the airport and/or on board). Trip frequencies can be viewed on the AMTS website: <https://www.amts.ct.it/>

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

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

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

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

SAIS autolinee - www.saisautolinee.it - Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020 (Collega Fontanarossa con Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

SAIS autolinee – www.saisautolinee.it – Via D'Amico 179 (CT) – tel. +39 095 536168 / 800211020 (Connecting Fontanarossa to Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

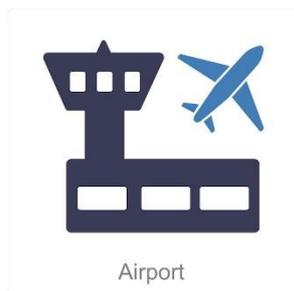


Auto / By car

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

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

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



Apertura Aeroporto

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

Airport Opening

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



Dove Parcheggiare

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

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

autovetture o agli accessori delle stesse, ai bagagli, ai valori o agli oggetti lasciati nell'autovettura.

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

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

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

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

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

Parking

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

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

user must exit from the car park within 10 minutes; otherwise, they will have to pay the amount due for the further time in the car park. Our car parks are not security-monitored, thus SAC SPA is not liable for any committed or attempted damage caused by third parties, damage or theft to/of vehicles, their accessories, luggage, valuables or objects left in the vehicle.

If the user loses the entry ticket, they can contact the parking supervision station (office is under the bridge in front of the Arrival Area of Terminal A). After searching for the user's vehicle registration number, the supervision station will issue a new ticket, valid for exit upon payment of the parking fee. The same operation can also be carried out at the cashier located inside the control room.

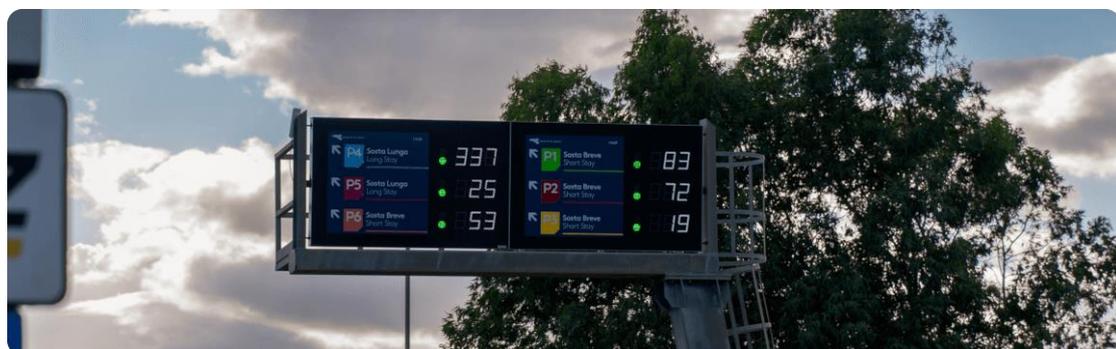
The car parks are open 24h every day, including holidays.

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

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

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

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



P1 Sosta Breve

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

P3 Sosta Breve

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

P4 SOSTA LUNGA Low Cost

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

P5 Sosta Breve

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

P6 SOSTA LUNGA

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

P1 Short Stay

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

P3 Short Stay

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

P4 Low Cost LONG STAY

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

Stalls available for infrastructural reasons.

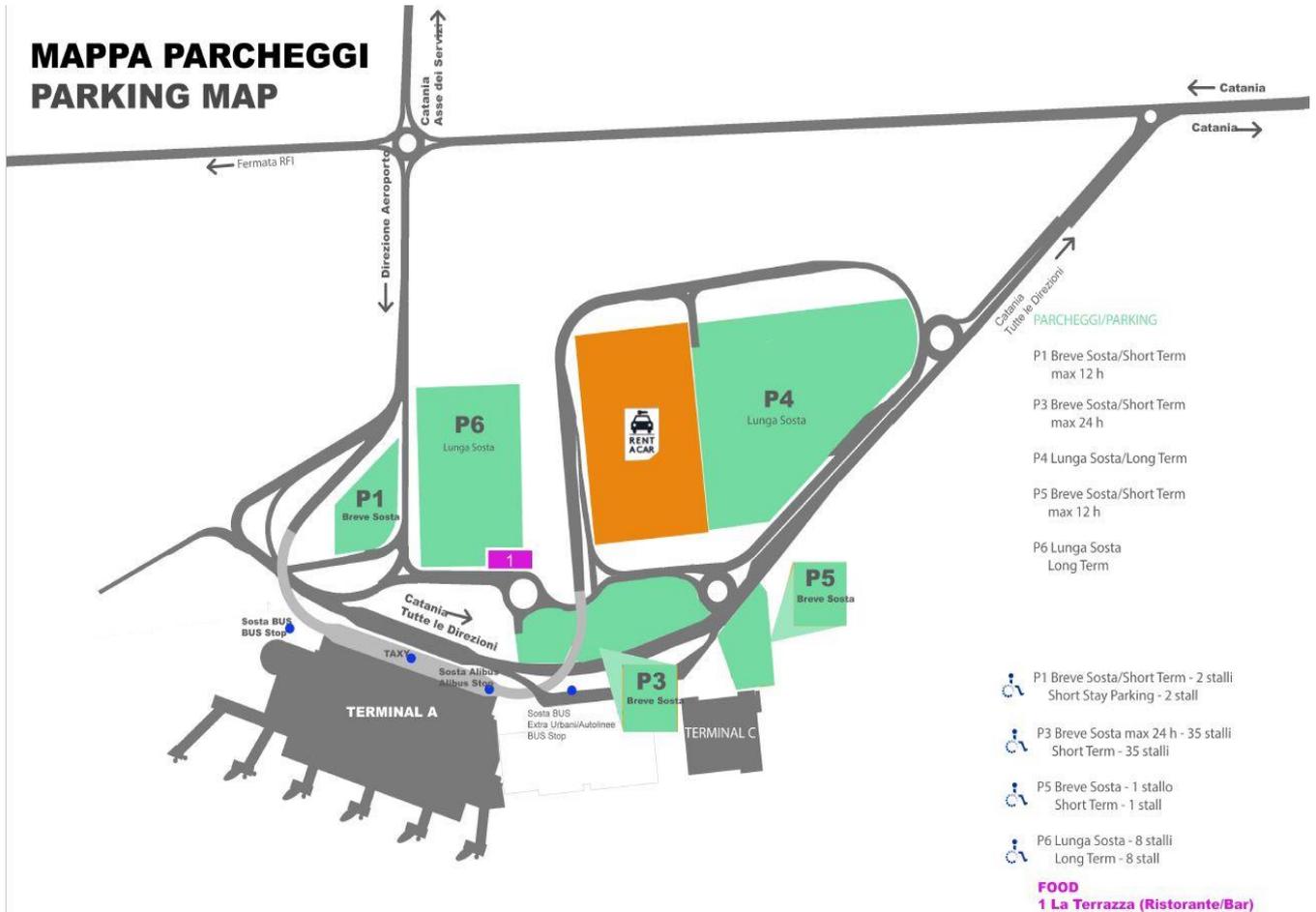
P5 Short Stay

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

P6 LONG STAY

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

MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP



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

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

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

8.00 am – 10.00 pm during the summer periodaaAGTREAND
8.00 am – 10.00 pm during the winter period



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

catania@locautorent.com cataniaapt@locautorent.it

Orario estivo Ufficio Primo contatto 08.00-24.00

Orario invernale Ufficio Primo contatto 08.00 – 22-00

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

catania@locautorent.com cataniaapt@locautorent.it

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

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



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

Orario Ufficio Primo Contatto 08.00- 23.30

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

Opening times of the office 8.00 am – 11.30 pm



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

Orario Ufficio Primo contatto 08.00 – 22-00

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

Office Hours First contact 08.00 – 22-00



Help Desk / Help Desk

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

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

Social Network / Social Networks

Aeroporto di Catania è su, Facebook, Instagram, Telegram e LinkedIn.

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

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

Informano sulle rotte e sulle città raggiungibili dall'aeroporto.

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

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

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

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

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

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



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



Instagram: www.instagram.com/ctaairport/



@aeroportocatania_bot



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

Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali / Contacts, Useful

Information and Airport Services



SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

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

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



SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

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

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



SAC Service S.r.l.

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

Sac Service protocollo@sacservice.it

SAC Service S.r.l.

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

Sac Service protocollo@sacservice.it



Lost & Found Aviation Services

Bagagli smarriti in Arrivo - Tel. +39 095 7239630

- Servizio con operatore dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00
- Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica Tel. +39 095 7233180
- Contatto email lffcta@as-airport.it

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

Lost & Found Aviation Services

Lost baggage on arrival – Tel. +39 095 7239630

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

Baggage can be collected from 9.00 am to 1.00 pm and from 5.00 pm to 9.00 pm

Lost & Found ASC Handling

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

Lost & Found ASC Handling

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



Ufficio Oggetti smarriti

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

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

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

Lost property office

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

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

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



Ufficio Tax Free

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

Tax Free Office

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

Plastificazione bagagli True Star SecureBag

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

Bag Wrapping Service True Star SecureBag

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



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

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

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

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

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

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

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

Animali al seguito

Animali di piccola taglia Altri animali

Pets

Small pets Other animals

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

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

Per rettili, anfibi, roditori e volatili

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

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

For reptiles, amphibians, rodents and birds

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

I MINORI

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

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

I VIAGGI DEL MINORE

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

ATTENZIONE

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

Dichiarazione di accompagnamento per viaggi in Italia

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

AVVERTENZE

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

Consultare il sito www.viaggiaresicuri.it del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e il sito www.poliziadistato.it

Viaggio per gli USA

Consultare il sito www.viaggiareassicuri.it del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e il sito www.poliziadistato.it

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

MINORS

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

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

TRAVELLING MINORS

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

CAUTION:

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

Accompanying declaration for travelling in Italy

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

NOTICE

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

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

Travelling to the USA

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

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



ENAC

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

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

Numero Verde 800 898121

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

ENAC

Italian Civil Aviation Authority

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

Toll-free number 800 898121

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



ENAV S.p.A.

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

Tel. +39 095 7236009

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

Tel. +39 095 7236009

Handlers

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

GH Catania
Aviation Services
Avia Partner
ASC Handling

Handlers

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

GH Catania
Aviation Services
Avia Partner
ASC Handling

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



ITA AIRWAYS Tel. +39 800936090



Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

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

Tel. +39 095 341027

Enti di stato / State Bodies

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

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

Guardia di Finanza / Financial Police Tel. 095 349349

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

Carabinieri / Carabinieri Police Tel. +39 095 346138

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TEL. +39 095 2167400

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

TEL. +39 095 2167400

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prima corsa alle ore 04.40 – ultima corsa alle ore 00.30 del giorno successivo. Collega l'aeroporto con il Comune di Catania. Biglietto acquistabile presso biglietteria SAIS o a bordo.

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

The first bus leaves at 4.40 am – the last bus leaves at 00.30 am (the next day).

The service connects the airport to the Catania City Hall. Tickets can be purchased at the SAIS ticket office or on board. Web site: <https://www.amts.ct.it/>

Fermata navetta AMTS - lato Torre Uffici – Terminal A (collega l’aeroporto sia con la fermata ferroviaria adiacente l’aeroporto, sia con il parcheggio AMTS - Fontanarossa). Servizio operativo h24. Consultare il sito web per maggiori informazioni. Sito web: <https://www.amts.ct.it/>

Stop of the shuttle service operated by AMTS – on the side with the Office Tower – Terminal A (connecting the airport with both the adjacent railway station and the AMTS - Fontanarossa car park). Service available 24h. Sito web <https://www.amts.ct.it/>

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

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

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

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

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

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

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

Tel +39 095 7413040

Exchange Office Open every day from 7.30am to 8.30pm

Tel +39 095 7413040

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



50 banchi accettazione / 50 check-in desks

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

1 drop off / 1 drop-off

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sala Amica for PRM Passengers with disabilities or reduced mobility Indicators
(near check-in desk 50)

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

Varchi di Sicurezza / Security gates

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



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

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

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

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

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

Passengers with disabilities or reduced mobility

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

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

camomillaitalia.com

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

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

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

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

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

65953400

- **Scirocco Sicilian Fish Lab fish specialities – Street Food**

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

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

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

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

Sparkling Bar Contadi Castaldi tel +39 329 941 6783 aperto dalle 06.00 alle 22.00

Sparkling Bar Contadi Castaldi tel +39 329 941 6783 open from 06.00 a.m. to 10.00 p.m.

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

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

I Dolci di Agata Dolci tipici siciliani Orario apertura dalle 09.30 alle 22.30 +39 06 65953400
customer-services.it@lagardere-tr.it

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

customer-services.it@lagardere-tr.it

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

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

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

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

Polizia / Police

Carabinieri / Carabinieri Police

Dogana / Customs

Guardia di Finanza / Financial Police

Sanità Aerea / Air Health Office

Esercizi commerciali e servizi Terminal C

Bancomat

Si trova all'esterno del terminal C.

[It is located outside Terminal C.](#)

Antica focacceria San Francesco

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

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

li altri nostri servizi / [Further services](#)



BELLINI VIP LOUNGE – SAC

La Vip Lounge "Angelo D'Arrigo" è uno spazio di relax, dove potrai attendere il tuo volo in totale tranquillità. È situata in Sala Imbarchi, di fronte ai gate numero 5 e 6. Al momento la Vip Lounge è chiusa per lavori di riqualifica ed ampliamento degli spazi. L'apertura è prevista per maggio 2025.

The "Angelo D'Arrigo" VIP Lounge is a relaxing space, where you can wait for your flight in total tranquility. It is located in the Boarding Hall, in front of gates 5 and 6. The VIP Lounge is currently closed for redevelopment and expansion works. The opening is scheduled for May 2025.



VARCO PRIORITARIO Fast Track

Il Fast Track dell'Aeroporto di Catania permette di accedere più velocemente all'area imbarchi attraverso un percorso privilegiato, evitando le code ai controlli di sicurezza. È in funzione dalle 05:00 alle 22:00 ed è presente esclusivamente al Terminal A. E' possibile fruirne attraverso uno dei seguenti titoli:

- Possessori della VIP Card "Angelo D'Arrigo" e della VIP Card Bellini;
- Passeggeri di compagnie aeree che stipulano accordi commerciali;
- Famiglie con al seguito bambini in possesso di carta INFANT e/o con al seguito il passeggero;
- Minori non accompagnati assistiti da un tutore che lascerà il documento di identità presso il posto di polizia;
- Portatori di pacemaker, passeggeri con difficoltà a deambulare, ipovedenti, con un solo accompagnatore al seguito;
- Donne in gravidanza con un solo accompagnatore a seguito.

PRIORITY GATE Fast Track

The Fast Track at Catania Airport allows you to access the boarding area faster through a privileged route, avoiding queues at security checks. It operates from 05:00 to 22:00 and is present exclusively in Terminal A. It can be used through one of the following tickets:

- Holders of the "Angelo D'Arrigo" VIP Card and the Bellini VIP Card;

- Airline passengers entering into commercial agreements;
- Families with children in possession of an INFANT card and/or with a stroller;
- Unaccompanied minors assisted by a guardian who will leave the identity document at the police station;
- Pacemaker wearers, passengers with walking difficulties, visually impaired passengers, with only one companion;
- Pregnant women with only one companion accompanying them.

Varco Fuori misura/ Oversized Gap

Eventuali bagagli fuori misura come passeggini, trasportini per cani o gatti, tavole da surf, sci, biciclette, colli particolarmente ingombranti, strumenti musicali, dopo avere effettuato le operazioni di accettazione presso i banchi check-in dovranno essere consegnati al Varco Fuori misura situato presso l'Ufficio Merci (superata la Torre di Controllo accanto al varco doganale. Segnalato dal percorso verde).

Any oversized baggage such as strollers, dog or cat carriers, surfboards, skis, bicycles, particularly bulky packages, musical instruments, after having carried out the check-in operations at the check-in desks, must be delivered to the Oversized Checkpoint located at the Cargo Office (after passing the Control Tower next to the customs gate indicated form green passage).



Fasciatoi / Baby-Changing Stations

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

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

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

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

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

Wi-Fi / Wi-fi

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

Deposito bagagli e Nursery / Luggage storage and Nursery

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

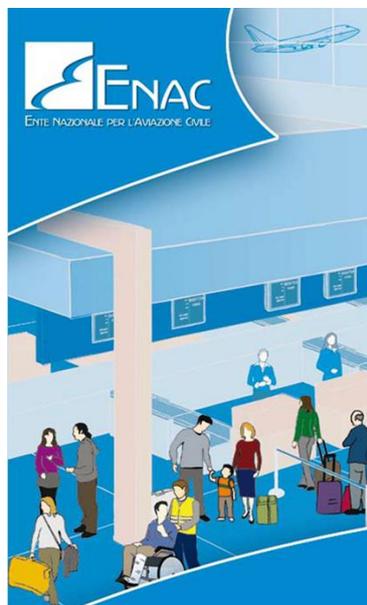
Currently, there are no luggage storage or nursery services at the airport.

Percorso Peditivo tattile e mappe verticali terminal A e terminal C

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

Tactile pathway and vertical maps in Terminal A and Terminal C

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



Diritti del Passeggero

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

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

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero deve

presentare eventuali richieste risarcitorie alla compagnia aerea. Per quanto riguarda le responsabilità relative al bagaglio, la Convenzione di Montreal dispone il diritto al risarcimento in caso di smarrimento, ritardata consegna e danno. Il disservizio deve essere denunciato immediatamente al Lost & Found dello Scalo di arrivo usufruendo degli appositi moduli P.I.R. e successivamente deve essere inviato reclamo, a mezzo raccomandata A/R., alla compagnia aerea. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito trascorsi infruttuosamente 21 giorni e si ha diritto al risarcimento.

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

Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.
- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.
- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

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

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

Passengers' Rights

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

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

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

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

National, EC and International Law in force

- Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.
- Regulation (EC) No. 889/2002 on air carrier liability.
- Regulation (EC) No. 323 of the Council of 08 February 1999 repealing Council Regulation (EEC) No. 2299/89 on a code of conduct for computerized reservation systems.
- Legislative Decree of 27 January 2006 – Administrative penalties for non-compliance with Regulation (EC) No. 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.
- Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours.
- Legislative Decree of 6 September 2005 No. 206 – Consumer Code on package travel, package holidays and package tours.
- Regulation (EC) No. 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

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

ADR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

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

"ADR" (Alternative Dispute Resolution) Passengers who have suffered disservices due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and of Reg. (EC) n. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility will be able to attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for sanctioning purposes only"

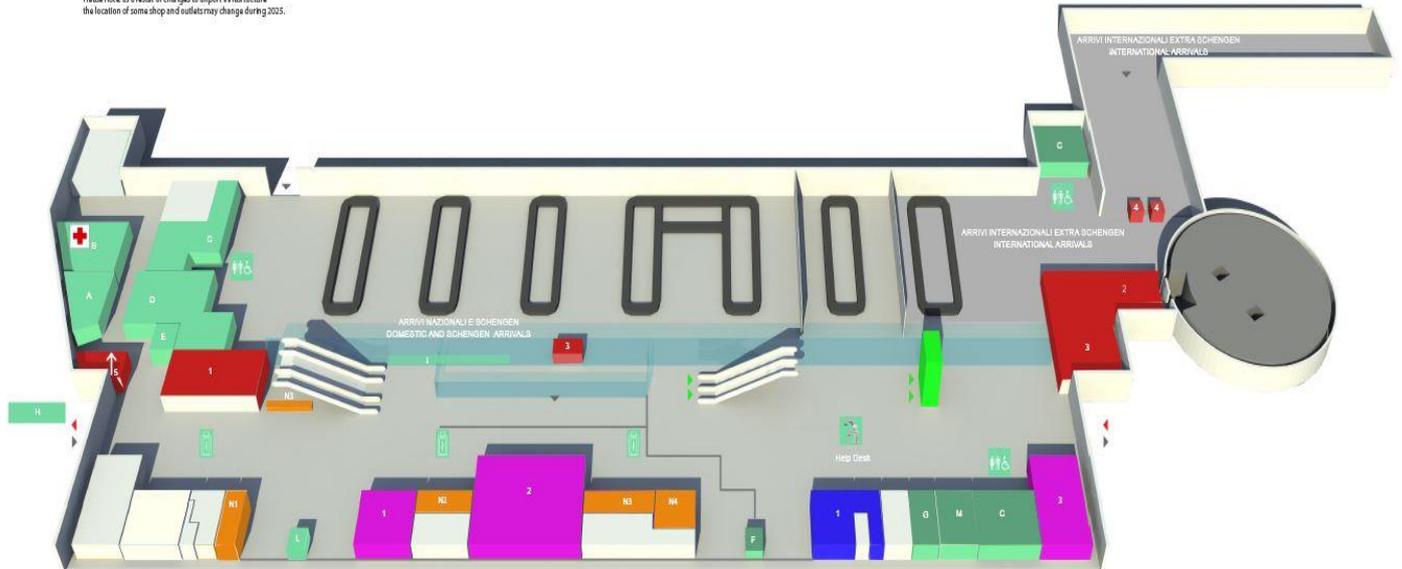
MAPPE/MAPS

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2025
 Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni servizi potrebbe variare nel corso del 2025.
 Please note as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2025.



PIANO ARRIVI ARRIVALS FLOOR



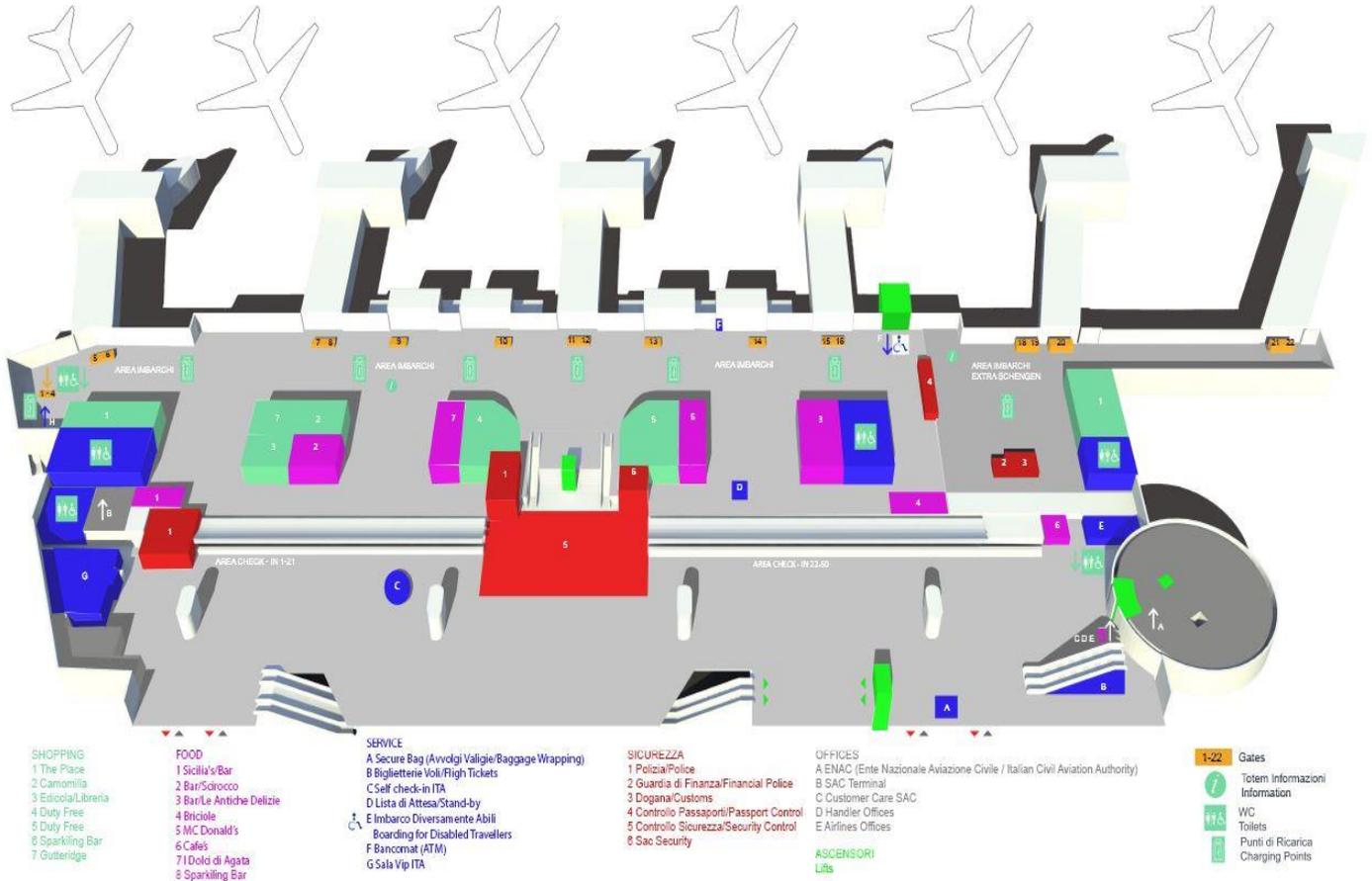
- | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Punto d'incontro PRM
Meeting Point PRM Totem Informazioni
Information WC
Toilets Totem Informazioni PRM
PRM Information Pronto Soccorso
First Aid Punti di Ricarica
Charging Points Help Desk Ingresso/Entrance
Uscita/Exit Scale e Ascensori
Stairs & Lifts Ingresso/Entrance
Operatori Aeroportuali/Airport Operator | <ul style="list-style-type: none"> FOOD 1 Stizio (Bar) 2 Stiziana (Bar) 3 Bontà (Bar) | <ul style="list-style-type: none"> SERVICE A Cappella / Chapel B Primo Soccorso / First Aid C Toilette/Toilets D Lost and Found E Info Point Comune di Catania F Info Point Province Catania / Siracusa G Banca B.P.A.R./Bank B.P.A.R. H Biglietterie Bus / Bus Tickets I Pick Up Carrelli / Trolleys Pick Up L Cambio Valute M Passenger Services | <ul style="list-style-type: none"> SICUREZZA 1 Carabinieri 2 Guardia di Finanza/Financial Police 3 Dogana/Customs 4 Controllo Passaporti/Passport Control 5 Polizia/Police | <ul style="list-style-type: none"> SHOPPING 1 Libreria/Edicola, Multimedia, Giochi/Lotterie
Gratta e Vinci/Schede Telefoniche | <ul style="list-style-type: none"> TRANSFER N1 Noleggio Auto / Car Rental
AG Rent N2 Noleggio Auto / Car Rental
Locauto N3 Noleggio Auto / Car Rental
Sixt N4 Noleggio Auto / Car Rental
Hertz |
|---|--|---|---|--|--|

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP

DATA AGGIORNATI AL 31-01-2025
 Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali,
 l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel
 corso del 2025.
 Please note, as a result of changes to airport infrastructure,
 the location of some shop and outlets may change during 2025.



PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR



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

- FOOD**
- 1 Sicilia's/Bar
 - 2 Bar/Sirocco
 - 3 Bar/Le Antiche Delizie
 - 4 Briciole
 - 5 MC Donald's
 - 6 Cafes
 - 7 Dolo di Agata
 - 8 Sparkling Bar

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

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

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

- ASCENSORI**
- Lits

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

MAPPA TERMINAL C TERMINAL C MAP

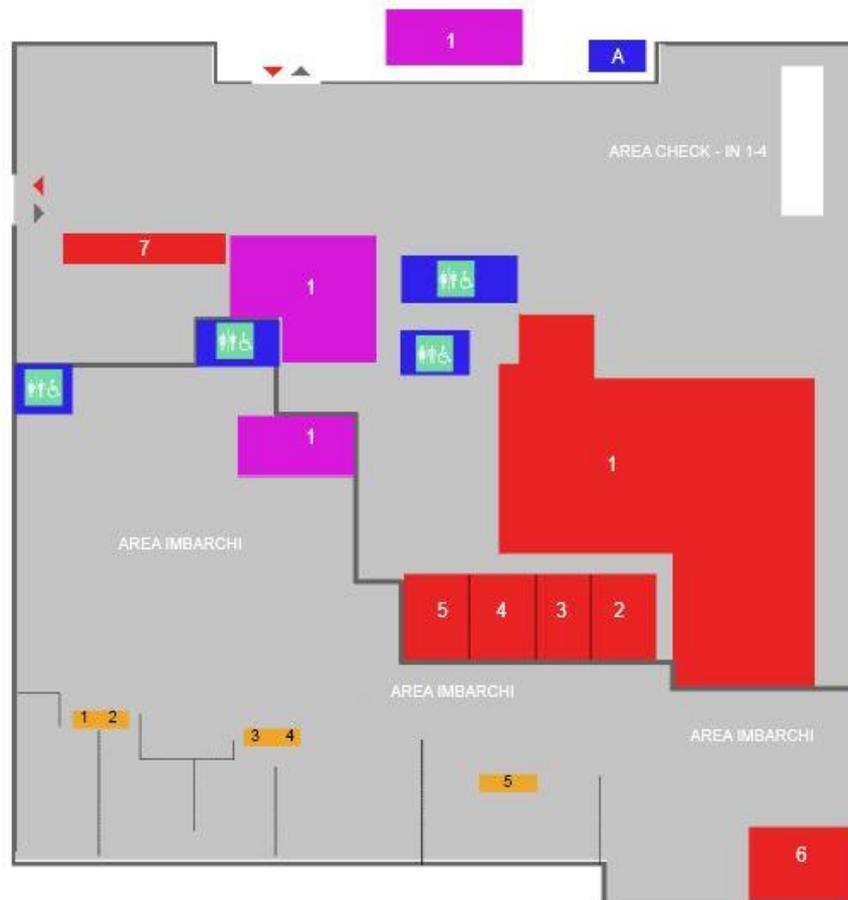


PARTENZE DEPARTURES

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2025

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2025.

Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2025.



FOOD

1 Area Bar - Chef Express
Antica Focacceria S. Francesco

SERVICE

A Bancomat

SICUREZZA

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

Principali Destinazioni / Main Destinations

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

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

Compagnie Aeree / Airlines

	Air Arabia Maroc	3O	-	-
	Air Dolomiti	EN	-	-
	Air Malta	KM	199 259103	www.airmalta.com
	Al Masria Universal Airlines	UJ	-	-
	Albatar	AP	-	www.albatar.es
	Croatia Airlines	OU	385 1 6676555	www.croatiaairlines.com
	Danish Air Transport	DX	-	www.dat.dk
	easyJet	EC	-	www.easyjet.com
	easyJet	U2	199 201840	www.easyjet.com
	easyJet	DS	-	www.easyjet.com
	Edelweiss	WK	+41 848 333 593	www.flyedelweiss.com

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

Tema del reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento
----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
Data
Firma

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

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

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

Oggetto: richiesta attestazione

Il sottoscritto,
prenotato/accettato/imbarcato sul volo del giorno
.....
della Compagnia aerea, con
destinazione/provenienza,
Richiede l'attestazione per:

- RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)
 CANCELLAZIONE DEL VOLO

E-MAIL.....

FAX Tel.....

INDIRIZZO.....

MOTIVAZIONE.....

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

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

Data

Firma

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

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

Si prega di scrivere a stampatello



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

Subject: attestation request

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

 am requesting attestation for:

FLIGHT DELAY (ACTUAL TIME)

FLIGHT CANCELLATION

EMAIL.....

FAX Tel.....

ADDRESS.....

REASON.....

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

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

Date

Signature

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

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

Please write in capital letters

