



AEROPORTO DI TRAPANI - BIRGI

Carta dei Servizi
Service Charter

2026.

SOMMARIO

SUMMARY

2026

- 1. PRESENTAZIONE**
PRESENTATION P.4
- 2. IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO**
AIRPORT TRAFFIC P.5
- 3. IL GESTORE AEROPORTUALE AIRGEST SPA**
THE AIRPORT OPERATOR - AIRGEST SPA P.7
- 4. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E LA SUA POLITICA**
THE AIRPORT OPERATOR - AIRGEST SPA P.8
- 5. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE**
ATTENTION TO THE ENVIRONMENT P.11
- 6. LA CARTA DEI SERVIZI 2026**
THE 2026 SERVICE CHARTER P.12
- 7. SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ**
PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM) P.17
- 8. GUIDA AI SERVIZI**
SERVICE GUIDE P.21

1.

Air Gest

PRESENTAZIONE

PRESENTATION



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

siamo lieti di presentare la nostra Carta dei Servizi 2026 che costituisce l'appuntamento annuale con i passeggeri dello scalo trapanese allo scopo di documentare il nostro impegno nel garantire servizi aeroportuali di qualità e operare con efficienza e continuità, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione, sanciti dall'ordinamento nazionale ed europeo. Airgest SpA, società di gestione dell'aeroporto di Trapani Birgi, consapevole che la qualità dei servizi sia un elemento fondamentale per la soddisfazione dei passeggeri, monitora costantemente le performance e raccoglie i feedback della propria utenza al fine di garantire il costante miglioramento della customer experience in ogni momento della permanenza in aeroporto.

La Carta dei servizi 2026 presenta i risultati di Qualità conseguiti lo scorso anno e gli obiettivi che ci prefissiamo di raggiungere nel corso del 2026. Il documento è disponibile sul sito internet: www.airgest.it e nella sua stesura segue la tripartizione prevista dalla circolare ENAC:

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

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

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

Buon volo da Trapani Birgi!

Area Qualità Airgest SpA

*Dear Customer,
welcome to Vincenzo Florio Airport Trapani-Birgi,*

we are pleased to present our 2026 Service Charter, which marks the annual appointment with the passengers of Trapani airport, with the aim of documenting our commitment to providing high-quality airport services and operating with efficiency and service continuity, in accordance with the principles of equality, impartiality and non-discrimination, as outlined by national and European regulations.

Airgest SpA, the company managing Trapani Birgi Airport, aware that service quality is a key factor in passenger satisfaction, constantly monitors performance and collects feedback from its users in order to ensure continuous improvement of the customer experience at every stage of their stay at the airport.

The 2026 Service Charter highlights the Quality results from the previous year and the goals we intend to achieve throughout 2026. The document is available on the website: www.airgest.it and follows the tripartite structure outlined by the ENAC circular:

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

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

Airgest SpA wishes you a safe journey and a pleasant stay at our facility; we work hard to make sure you will want to return to our airport.

Have a great flight from Trapani Birgi!

Quality Department, Airgest SpA!

IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

AIRPORT TRAFFIC

2.

Air Gest



Nel 2025 sono transitati dall'aeroporto di Trapani n. **1.007.445** passeggeri e sono stati registrati n. **8476** movimenti. La lieve contrazione di traffico passeggeri e movimenti rispetto al 2024 (-6%) è, come da sempre, strettamente connessa all'operatività del vettore Ryanair (-9%), ed è il risultato della maggiore debolezza del summer peak di quest'anno.

Proprio nei mesi della stagione estiva si è infatti concentrato il maggior gap annuale (-9%) risultato di una ridotta programmazione voli Ryanair (-13%) rispetto alla precedente summer.

Lo scalo conferma la sua caratteristica stagionalità registrando nei mesi estivi l'80% del traffico totale ed il 77% dei movimenti.

In winter sono stati operati dal vettore Ryanair voli da/per Bergamo, Bologna, Napoli, Pisa, Roma, Torino e Venezia e Malta e, operato da Danish Air Transport il volo per Pantelleria; le stesse rotte sono state confermate in summer con frequenze plurigiornaliere e sono state aggiunte le destinazioni di Malpensa e Pescara e le destinazioni internazionali di Charleroi, Bratislava, Dusseldorf, Baden-Baden, Malta, Manchester, Londra Stansted, Porto, Siviglia e Katowice; sono state soppresse rispetto allo scorso anno le rotte Napoli, Bordeaux, Tolosa, Billund e Riga.

Trapani si conferma ancora una volta come prima scelta per numerosi operatori dell'aviazione generale commerciale privata di alto profilo, rafforzando il ruolo di destinazione strategica e di riferimento per l'aviazione VIP e per eventi di rilevanza globale. In occasione dell'evento The Camp abbiamo ancora una volta assistito i voli di alcuni dei più importanti esponenti del jet-set internazionale, della finanza e della politica mondiale.

A seguire si riportano i risultati di traffico registrati sullo scalo di Trapani nel periodo Gennaio - Dicembre dal 2019 al 2025.

In 2025, Trapani Airport handled **1.007.445** passengers and recorded **8476** movements. The slight decrease in passenger traffic and movements compared to 2024 (-6%) is, as always, closely linked to the operations of Ryanair (-9%) and is the result of this year's weaker summer peak.

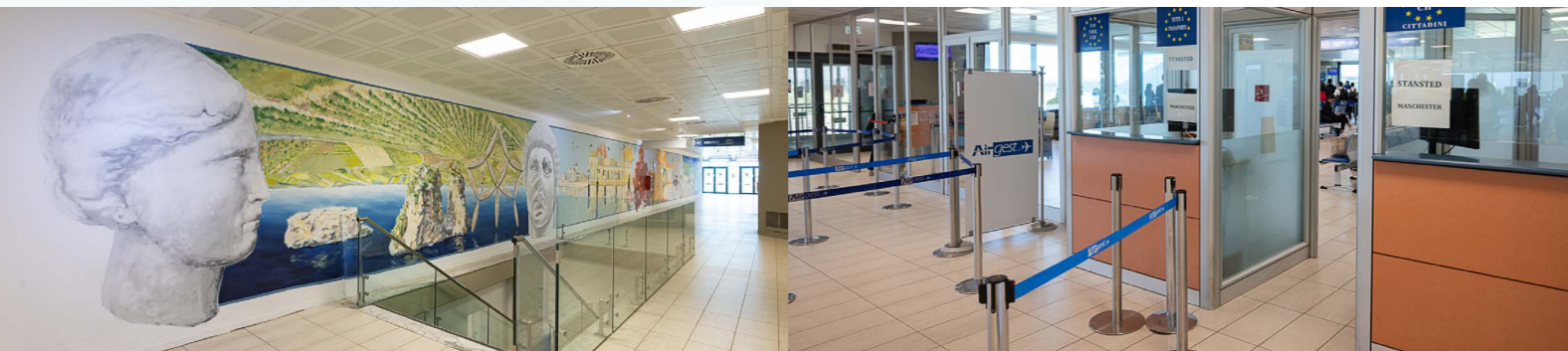
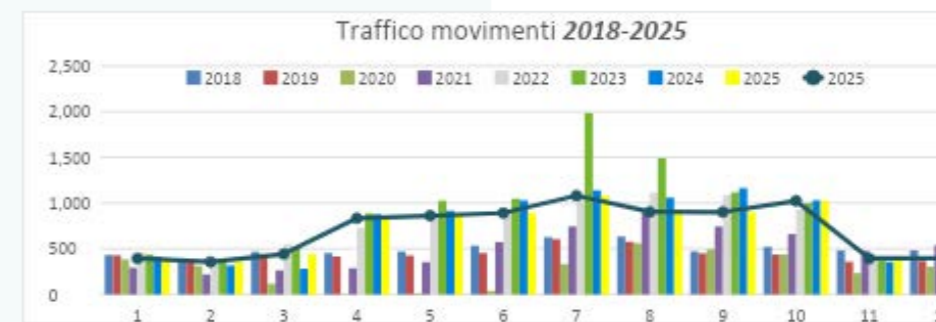
The largest annual gap (-9%) was recorded during the summer season months, driven by a reduced Ryanair flight schedule (-13%) compared to the previous summer.

The airport confirmed its typical seasonality, with 80% of total traffic and 77% of total movements recorded during the summer months.

During the winter season, Ryanair operated flights to/from Bergamo, Bologna, Naples, Pisa, Rome, Turin, Venice, and Malta, while Danish Air Transport operated flights to Pantelleria; the same routes were confirmed for the summer season with multiple daily flights, and the destinations of Malpensa and Pescara were added, as well as the international destinations of Charleroi, Bratislava, Dusseldorf, Baden-Baden, Malta, Manchester, London Stansted, Porto, Seville, and Katowice. Compared to last year, the routes to Naples, Bordeaux, Toulouse, Billund, and Riga were discontinued.

Trapani once again confirms its position as the preferred choice for many high-profile private commercial aviation operators, strengthening its role as a strategic destination and reference point for VIP aviation and events of global importance. On the occasion of the event "The Camp", we once again handled flights for some of the most important figures from the international jet set, finance and global politics.

Below are the traffic results recorded at Trapani Airport from January to December, for the years 2019 to 2025.



2.

Air Gest

IL TRAFFICO DELL'AEROPORTO

AIRPORT TRAFFIC



Grazie alle importanti azioni intraprese da Airgest e, soprattutto, dal socio Regione Siciliana – primo fra tutti il recente provvedimento normativo che elimina l'applicazione dell'addizionale comunale sui diritti di imbarco ex L. 350/03 per gli scali "minori" siciliani - il vettore Ryanair ha annunciato l'attivazione di una base operativa sullo scalo di Trapani a far data dal mese di gennaio 2026 con posizionamento a regime di n° 2 aeromobili. Ciò porterà ad un incremento sensibile del traffico passeggeri e movimenti con correlato positivo impatto non solo sulla società di gestione ma avrà, soprattutto, importanti ricadute territoriali.

Le azioni intraprese hanno garantito per il 2025 circa 1 milione di passeggeri e continuità operativa con mantenimento dei volumi di passeggeri e dei movimenti aeromobili serviti dalla Società. Al riguardo, a vantaggio del posizionamento ormai assunto dallo scalo di Trapani e dal suo modello di business, i dati economici, nonostante la flessione di periodo, confermano la bontà delle scelte strategiche effettuate, peraltro, in linea con quanto intrapreso ormai da anni da numerosi altri scali regionali e da altre Regioni in Italia. In tale contesto la Società sta mantenendo una costante interlocuzione con numerosi vettori aerei, i quali continuano a manifestare, e comprensibilmente in maniera accresciuta, interesse verso lo scalo, allo scopo di:

- Potenziare i flussi di traffico domestici
- Ampliare il network estero
- Ridurre la stagionalità dello scalo

Oggi lo scalo trapanese è, per volumi di attività, il terzo in Sicilia dopo Catania e Palermo e, per la sua posizione geografica, nell'estremo ovest della Sicilia, si pone insieme all'aeroporto di Palermo come scalo di riferimento di tutto il traffico nazionale e internazionale da e verso la Sicilia occidentale oltre che indispensabile scalo di supporto nel sistema aeroportuale regionale in caso di contingenze degli altri scali siciliani. Dunque, il consolidamento del traffico dello scalo e, quale conseguenza, l'obiettivo di mantenere il ruolo di imprescindibile volano dell'economia territoriale nonché di strumento per la soddisfazione di bisogni sociali, in primis quello alla mobilità dei cittadini in un territorio insulare con elevato deficit di infrastrutture, permarrà quale scopo principale dell'azione della società, in combinato disposto con il dovere di mantenimento ed ammodernamento del sedime affidato.

Thanks to the significant actions taken by Airgest and, above all, by its shareholder, the Sicilian Regional Government - first and foremost, the recent regulatory measure that eliminates the application of the municipal surcharge on boarding fees pursuant to Law 350/03 for "minor" Sicilian airports - Ryanair has announced the activation of an operational base at Trapani airport starting from January 2026, with the permanent positioning of two aircraft. This will lead to a significant increase in passenger traffic and movements, with a positive impact not only on the management company but, above all, on the local area.

The measures implemented have guaranteed approximately 1 million passengers for 2025 and operational continuity, maintaining passenger volumes and aircraft movements handled by the Company. In this regard, to the benefit of the position now achieved by Trapani airport and its business model, the economic data, despite the downturn, confirm the soundness of the strategic choices made, which are in line with what has been undertaken for years by numerous other regional airports and other Italian regions. In this context, the Company is maintaining constant dialogue with several airlines, which continue to show, understandably and to an increasing extent, interest in the airport, with the aim of:

- Boosting domestic traffic flows
- Expanding the foreign network
- Reducing the airport's seasonality.

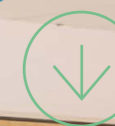
Today, Trapani airport ranks third in Sicily in term of traffic volumes, after Catania and Palermo and, due to its geographical location in the far west of Sicily, it serves, together with Palermo airport, as the key gateway for all domestic and international traffic to and from western Sicily, as well as an essential support airport within the regional airport system in the event of contingencies affecting other Sicilian airports. Therefore, consolidating the airport traffic and, consequently, maintaining its role as an essential driver of the local economy and a means of satisfying social needs, primarily the mobility of citizens in an island territory with a significant infrastructure deficit, will remain the main purpose of the company's activities, in conjunction with the duty to maintain and modernize the airport infrastructure entrusted to it.



3.

IL GESTORE AEROPORTUALE AIRGEST SPA

THE AIRPORT OPERATOR - AIRGEST SPA



Airgest SpA, la Società di gestione dell'Aeroporto civile V. Florio di Trapani dal 1992 è una società di capitali, oggi costituita per il 99,99% dal socio pubblico Regione Siciliana e per lo 0,01% da altri soci.

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

NOMINATIVO SOCIO SHAREHOLDER'S NAME	QUOTA DI PARTECIPAZIONE IN % SHAREHOLDING %
Regione Siciliana Region of Sicily	99,99%
Altri Soci Other shareholders	0,01%

In qualità di gestore aeroportuale come disciplinato dall'art. 705 cod. nav., Airgest garantisce:

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

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

As an airport operator regulated by Article 705 of the Italian Navigation Code, Airgest ensures:

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

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

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E LA SUA POLITICA

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND ITS POLICY



L'obiettivo principale dell'impegno di Airgest spa è la realizzazione del pieno soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali, nella salvaguardia della loro sicurezza. Per garantire il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali e puntare al miglioramento continuo degli stessi, Airgest spa nel 2016 si è dotata del sistema di gestione per la qualità convertito nel 2018 secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 la cui certificazione viene periodicamente rinnovata e mantenuta.

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

- La gestione e il miglioramento delle aree in concessione, al fine di garantire spazi adeguati e accoglienti che permettano a tutti gli utenti, con particolare riferimento ai passeggeri a ridotta mobilità, di muoversi in autonomia;
- La promozione della cultura della sicurezza integrata (security, safety e sicurezza sul lavoro), al fine di garantire il massimo livello di sicurezza a beneficio dei vettori e dei passeggeri che transitano nell'aeroporto;
- La salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori dipendenti, dei terzi che operano stabilmente nell'impresa e di tutti coloro che operano per conto dell'azienda, in ottemperanza a quanto riportato nella vigente politica sulla sicurezza;
- La tutela dell'ambiente e il rispetto delle prescrizioni igienico-sanitarie di competenza, a garanzia della salute del passeggero/consumatore, sensibilizzando a tali tematiche tutto il personale operante presso lo scalo;
- La cultura del controllo di gestione rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti affinché si possano attuare le opportune azioni correttive e conseguire gli obiettivi stabiliti;
- Un'organizzazione snella, che garantisca la riduzione dei tempi e, conseguentemente, dei costi nella prestazione dei servizi;
- Il rafforzamento della struttura aziendale, valorizzando il senso di appartenenza del personale e l'affermazione di una cultura aziendale condivisa;
- La raccolta, l'analisi e il tempestivo riscontro ai reclami pervenuti, strumenti di fidelizzazione e miglioramento aziendale;

The primary goal of Airgest SpA's commitment is to fully satisfy the needs and expectations of passengers and all airport users, while ensuring their safety. To ensure the maintenance of adequate service quality levels and focus on continuous improvement, Airgest implemented a Quality Management System in 2016, which was converted in 2018 to comply with the UNI EN ISO 9001:2015 standard, with certification being periodically renewed and maintained.

As stated in its policy, Airgest aims to ensure complete customer satisfaction, the development of traffic and its catchment area through:

- The management and improvement of concession areas to ensure adequate and welcoming spaces that allow all users, particularly Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) to move independently;
- The promotion of an integrated safety culture (security, safety, and occupational safety) to ensure the highest level of security for carriers and passengers transiting through the airport;
- The protection of the health and safety of employees, third parties operating regularly in the company, and all those operating on behalf of the company, in compliance with the current safety policy;
- The protection of the environment and compliance with hygiene and health regulations, ensuring the health of passengers/consumers by raising awareness of these issues among all personnel operating at the airport;
- A culture of management control, measuring specific indicators, identifying deviations between planned objectives and achieved results, and implementing appropriate corrective actions to achieve established goals;
- Lean organization to ensure reduced times and, consequently, costs in service provision;
- Strengthening the corporate structure by enhancing employee sense of belonging and promoting a shared corporate culture;
- The collection, analysis, and prompt response to received complaints, which serve as tools for customer loyalty and corporate improvement;

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E LA SUA POLITICA

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND ITS POLICY



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

Nel proprio ruolo di gestore dello scalo di Trapani, Airgest coordina gli incontri periodici del Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06. Il Comitato è l'organo mediante il quale il gestore - sotto la vigilanza dell'ENAC - attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali al fine di individuare e condividere le azioni più opportune per il miglioramento dei servizi al cliente.

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

In its role as the operator of Trapani Airport, Airgest coordinates regular meetings of the Committee for the Regularity and Quality of Airport Services, as required by ENAC Circular GEN-06. The Committee is the body through which the operator - under the supervision of ENAC - engages in systematic dialogue with representatives of airport operators in order to identify and agree on the most appropriate actions for improving customer services.



L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

ATTENTION TO THE ENVIRONMENT

5.

Air Gest



Airgest considera la tutela dell'ambiente un pilastro strategico della propria attività.

La scelta di orientare ogni processo operativo verso criteri di sostenibilità non risponde soltanto agli obblighi normativi, ma riflette una convinzione più profonda: un aeroporto moderno deve crescere riducendo al minimo gli impatti ambientali, promuovendo una gestione responsabile delle risorse e diffondendo una cultura ambientale matura tra tutto il personale e gli operatori presenti in aeroporto.

In questa prospettiva, nel 2025 Airgest ha avviato l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale conforme alla UNI EN ISO 14001, riconoscendolo come un investimento strategico per il futuro.

L'obiettivo è conseguire la certificazione nei primi mesi del 2026, consolidando un modello di sviluppo incentrato sulla prevenzione dell'inquinamento, sul rispetto rigoroso delle leggi di settore e sull'adozione di soluzioni tecniche e gestionali che migliorino in modo misurabile le prestazioni ambientali dello scalo.

Il percorso avviato comprende una serie di interventi e progetti mirati, tra cui:

- Installazione di un impianto fotovoltaico integrato destinato all'autoconsumo, per ridurre l'utilizzo di energia da fonti non rinnovabili.
- Installazione di infrastrutture di ricarica dedicate alla mobilità sostenibile, per favorire l'utilizzo di veicoli elettrici.
- Realizzazione di un impianto di alimentazione elettrica a 400 Hz sugli stand 305, 306 e 307, che consente di limitare l'uso dei gruppi elettrogeni ausiliari degli aeromobili.
- Implementazione di sistemi per il riutilizzo delle acque depurate, con riduzione del prelievo di acqua potabile e dei reflui prodotti.
- Installazione di due macchine dedicate al riciclo delle bottiglie in plastica all'interno del terminal, per promuovere comportamenti virtuosi tra passeggeri e operatori.
- Programmi strutturati di informazione e formazione per tutto il personale Airgest e per i sub-concessionari, volti a diffondere le procedure previste dalla UNI EN ISO 14001 e ad aggiornare i contratti in linea con i requisiti ambientali dello standard.

Attraverso queste iniziative, Airgest ribadisce il proprio impegno a costruire uno scalo più efficiente, responsabile e orientato al futuro, consolidando un modello gestionale che mette l'ambiente al centro di ogni decisione strategica.

Airgest considers environmental protection to be a strategic pillar of its business. The decision to orient every operational process towards sustainability criteria not only responds to regulatory obligations but also reflects a deeper conviction: a modern airport must grow while minimizing its environmental impact, promoting responsible resource management, and spreading a mature environmental culture among all staff and operators at the airport.

In 2025 Airgest began implementing an Environmental Management System compliant with UNI EN ISO 14001, recognizing it as a strategic investment for the future.

The goal is to achieve certification in early 2026, consolidating a development model focused on pollution prevention, strict compliance with industry laws, and the adoption of technical and management solutions that measurably improve the airport's environmental performance.

The process includes a series of targeted interventions and projects, including:

- Installation of an integrated photovoltaic system for self-consumption, to reduce the use of energy from non-renewable sources.
- Installation of charging infrastructure dedicated to sustainable mobility, to encourage the use of electric vehicles.
- Creation of a 400 Hz power supply system on stands 305, 306, and 307, which limits the use of auxiliary aircraft generators.
- Implementation of systems for the reuse of purified water, reducing the withdrawal of drinking water and the production of wastewater.
- Installation of two machines dedicated to recycling plastic bottles inside the terminal, to promote virtuous behavior among passengers and operators.
- Structured information and training programs for all Airgest staff and sub-concessionaires, aimed at disseminating the procedures required by UNI EN ISO 14001 and updating contracts in line with the environmental requirements of the standard.

Through these initiatives, Airgest reaffirms its commitment to building a more efficient, responsible, and future-oriented airport, consolidating a management model that places the environment at the center of every strategic decision.



Nel corso del periodo considerato, Gennaio-Dicembre 2025, si sono pressochè mantenuti i livelli di traffico, in termini di movimenti aerei e passeggeri, registrati nell'anno precedente. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'incremento, durante la summer, del numero di tratte erogate dal vettore Ryanair e ai nuovi collegamenti introdotti dalle compagnie aeree GoToFly (Forlì e Verona) e Aerolitalia (Parma e Cuneo). Dalle rilevazioni effettuate nel mese di luglio e di novembre 2025 sono emersi dei risultati nel complesso pienamente soddisfacenti, sebbene alcuni valori abbiano subito una flessione in negativo.

Tali rilevazioni sono state effettuate per conto di Airgest, da società esterna esperta di settore, certificata secondo lo standard di qualità ISO9001 e specializzata nelle indagini di customer satisfaction e monitoraggio della Carta dei servizi.

I fattori e gli indicatori di qualità sono stati misurati con la collaborazione dei Clienti dell'aeroporto (indagine condotta su un campione di 600 interviste) attraverso appositi rilievi e sondaggi e numerosi sono stati gli indicatori che hanno rilevato elevati livelli di soddisfazione. Rispetto alla percentuale di soddisfatti, su 24 indicatori, 17 riportano un livello di gradimento pari o superiore al 97% di soddisfatti, indice di un buon livello di gradimento generale, infatti, il giudizio complessivo registra un livello di soddisfazione pari al 99,7% (vs il 99,5% del 2024) in merito all'esperienza vissuta in aeroporto, determinando, così, una variazione positiva rispetto alla precedente annualità, già, comunque, pienamente soddisfacente.

Tutte le attività e i servizi oggetto della presente Carta sono, infatti, monitorate al principale scopo di garantire - grazie al lavoro del personale altamente specializzato - il massimo livello di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori, migliorare sempre e continuamente gli standard di servizio e, inoltre, rendere più confortevole possibile la permanenza in aerostazione alla nostra utenza.

Cosciente dell'importante ruolo che lo scalo trapanese ricopre sul territorio siciliano e alla luce degli obiettivi di crescita e miglioramento continuo che si vogliono raggiungere nelle prossime annualità, a partire dal 2026 e per il prossimo triennio lo scalo trapanese sarà oggetto di numerosi interventi di ristrutturazione e ampliamento al fine di garantire servizi al passeggero sempre migliori.

In particolare, tra i principali interventi è previsto l'ammodernamento e riqualificazione partenze e controllo varchi piano primo che porterà all'ampliamento degli spazi e all'adozione di tecnologie più avanzate per il controllo dei bagagli; inoltre, saranno ristrutturati e, in alcuni casi, ampliati, i corpi bagno del terminal e, negli anni a seguire, si provvederà all'incremento delle sedute, all'acquisto di un ulteriore Aviramp per la salita e discesa di tutti i passeggeri, anche a ridotta mobilità ma anche un restyling del sito internet aziendale e

During the period from January to December 2025, traffic levels, in terms of air movements and passengers, remained consistent with those recorded in the previous year.

This result was achieved thanks to the increase in the number of routes operated by Ryanair during the summer season and the new connections introduced by airlines GoToFly (Forlì and Verona) and Aerolitalia (Parma and Cuneo).

The surveys conducted in July and November 2025 showed overall satisfactory results, although some values experienced a negative downturn.

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

Quality factors and indicators were measured with the collaboration of airport customers (survey conducted on a sample of 600 interviews) through specific surveys and polls; numerous indicators revealed high levels of satisfaction.

Regarding the percentage of satisfied customers, out of 24 indicators, 17 report a satisfaction level equal to or greater than 97%, indicating a good overall level of satisfaction; in fact, the overall rating shows a satisfaction level of 99.7% (vs. 99.5% in 2024) regarding the airport experience, resulting in a positive change compared to the previous year, which was already fully satisfactory.

All activities and services covered by this Charter are monitored with the primary aim of ensuring - thanks to the work of highly specialized staff - the highest level of safety for passengers, operators and visitors, continuously improving service standards and making our users' stay at the airport as comfortable as possible.

Aware of the important role that Trapani airport plays in Sicily and considering the growth and continuous improvement objectives to be achieved in the coming years, starting in 2026 and for the next three years, Trapani airport will undergo numerous renovations and expansions in order to guarantee ever-improving passenger services.

Specifically, the main works will include the modernization and redevelopment of the departures and security check areas on the first floor, which will lead to the expansion of the spaces and the adoption of more advanced baggage screening technologies; in addition, the terminal's restrooms will be renovated and, in some cases, expanded and, in the following years, the number of seats will be increased, an additional Aviramp will be purchased for the boarding and disembarking of all passengers, including those with reduced mobility, and the company website and apps will be redesigned to make them fully accessible to all, in compliance with Legislative Decree 82/2022, and to



delle APP per renderle pienamente accessibili a tutti, in ottemperanza al D.Lgs. 82/2022 e di facile ricerca delle informazioni all'utente.

RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI FUTURI

Al fine di far conoscere ai nostri Clienti i risultati che abbiamo conseguito nel 2025 e gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere nel 2026, pubblichiamo di seguito gli indicatori di qualità considerati:

INDICATORI SOGGETTIVI: LIVELLO DI GRADIMENTO SUBJECTIVE INDICATORS: LEVEL OF SATISFACTION

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2025	OBIETTIVI TARGET 2026
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of the security control service for people and hand luggage	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99,3%	99%
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of personal and property security levels at the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99,3%	99,5%
Puntualità complessiva dei voli Overall flight punctuality	% voli puntuali/tot voli in partenza % on time flights / total n. of flights departing	81%	88%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total mishandled departing baggage (not delivered to the destination airport baggage carousel) of the airport's competence	n. bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/ 1000 pax in partenza n. unchecked baggage at the destination airport / 1000 departing passengers	0,002%	0,001%
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,8%	99%
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of the level of cleanliness and functionality of toilettes	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	90,7%	91%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione Perception of level of cleanliness in the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	97,3%	97%
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of the availability of luggage trolleys	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	93,7%	95%

make it easier for users to find information.

RESULTS ACHIEVED AND FUTURE GOALS

In order to inform our customers about the results we achieved in 2025 and the goals we aim to reach in 2026, we are presenting the following quality indicators:

Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimenti passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, etc) Perception of the efficiency of passengers transfer facilities	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	97,8%	100%
Percezione sugli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98%	99%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of the overall comfort level of the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	96,8%	98%
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception of wi-fi connectivity inside the airport	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti Perception of the availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	94,1%	95%
Compatibilità orari apertura bar con orario effettivo voli Compatibility of bar opening times with actual flight times	%voli passeggeri in arrivo / partenza compatibili con l'orario di apertura nelle rispettive aree % Passenger flights arriving / departing compatible with the opening hours in their respective areas	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of the adequacy of smoking rooms, where present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	NA	NA
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	NA	95%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/prices in shops/newsstands	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	85,2%	90%
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di bar e ristoranti Perception of availability, quality, prices of bars and restaurants	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	87,1%	90%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti Perception of the availability of stocked drink/snack vending machines, where present	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	89,5%	90%
Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and regularly updated website	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of the effectiveness of the operational information points	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	97,8%	98%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of the clarity, comprehensibility, and efficacy of the internal signage	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99%	99,5%

Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Perception of staff professionalism (infopoints, security checks)	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,3%	98,5%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc) Overall perception of the efficacy and accessibility of public information services	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,5%	98,5%
Percezione sul servizio di biglietteria Perception of ticket counter service	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	100%	100%
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	99,5%	100%
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at passport control	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	NA	NA
Percezione, sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of the availability of clear and comprehensible external signage	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	98,5%	99%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the adequacy of city/airport connections	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied passengers	76,6%	85%

INDICATORI OGGETTIVI: RILEVAZIONE TEMPI DI ATTESA OBJECTIVE INDICATORS: MEASUREMENT OF WAITING TIME

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2025	OBIETTIVI TARGET 2026
Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Time to first bag delivery from aircraft block-on	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi First piece in 90% of cases	00:12:27	00:12:25
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Time to last bag delivery from aircraft block-on	Tempo di attesa in minuti dal block-on alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Last piece in 90% of cases	00:15:00	00:15:00
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time in 90% cases	00:03:43	00:03:40
Tempo di attesa in coda al check-in Waiting time in the check-in queue	Tempo nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00:05:35	00:05:25
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Time waiting in 90% cases	00:05:37	00:05:35



SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

7.

Air Gest



PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Airgest conduce ogni anno delle rilevazioni specifiche per monitorare la soddisfazione dei **Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)**. L'analisi dei dati ha sempre mostrato nel tempo un altissimo livello di soddisfazione dell'utenza per l'efficienza e la puntualità del servizio, il cui giudizio, anche quest'anno, ha registrato un gradimento assai elevato, raggiungendo il valore del 100% quale giudizio complessivo del servizio.

Lo scalo è dotato di un Aviramp una rampa di ultima generazione che consente un imbarco e sbarco facilitati non solo dei passeggeri normodotati ma, anche, dei passeggeri a ridotta mobilità con tempi di discesa ridotti. Ad integrazione delle dotazioni già esistenti (sedie a rotelle, attrezzature per una agevole movimentazione dei passeggeri PRM, è in fase di acquisto un ulteriore Aviramp ed, inoltre, per un maggior comfort durante la sosta in aeroporto, è stata completata nella scorsa annualità un'ulteriore area destinata agli stessi.

Airgest conducts specific surveys each year to monitor the satisfaction of **passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)**. The data analysis has consistently shown a very high level of satisfaction among users regarding the efficiency and punctuality of the service; this year, the overall service rating once again reached an extremely high level, with a 100% satisfaction score.

The airport is equipped with an Aviramp, a latest-generation ramp that facilitates boarding and disembarking not only for able-bodied passengers, but also for passengers with reduced mobility, with reduced disembarkation times. To complement the existing equipment (wheelchairs, equipment for the easy movement of PRM passengers), an additional Aviramp is being purchased and, for greater comfort during the stopover at the airport, an additional area for PRM passengers was completed last year.

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASURING UNIT	RISULTATI RESULTS 2025	OBIETTIVI TARGET 2026
Percezione sullo stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception of the condition and functionality of the provided equipment	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of staff training	% PRM soddisfatti % of satisfied PRM	100%	100%
Accessibilità: n. delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al n. totale delle informazioni essenziali Accessibility: number of essential information accessible to individuals with visual, auditory, and motor disabilities in relation to the total number of essential information	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of essential information accessible out of the total amount of essential information	70%	90%
Completezza: n. delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti disponibili in formato accessibile rapportate al n. totale Completeness: number of information and instructions related to the services offered available in accessible format in relation to the total number	% informazioni e istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul n. totale delle informazioni e istruzioni totali % of information and instructions related to services in accessible format out of the total number of information and instructions	70%	90%

SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)



Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications, and internal signage</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	98,6%	100%
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazioni pervenute <i>Number of responses provided within the agreed time in relation to the number of information requests received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste <i>% of responses provided within the agreed time out of the total number of requests</i>	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received in relation to the total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% of received complaints on the total of PRM</i>	0%	0%
Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM <i>Perception of the efficiency of PRM assistance</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport infrastructures: parking, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	97,2%	100%
Percezione sugli spazi dedicati alla sosta dei PRM (es Sala Amica) <i>Perception of dedicated areas for PRM (like Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (info points, security checkpoints, staff dedicated to special assistance)</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of the professionalism of the staff dedicated to providing special assistance to PRM</i>	% PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM</i>	100%	100%

TEMPI DI ATTESA PRM

Al piano terreno dell'aerostazione è situata la sala amica, all'interno della quale è possibile attendere l'arrivo del personale specializzato che accompagnerà il passeggero fino all'imbarco sull'aeromobile.

Al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza occorre dichiarare alla compagnia aerea la necessità di assistenza speciale, specificando la tipologia dell'assistenza richiesta, al fine di consentire agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto e provvederà ad informare gli scali coinvolti. In ogni caso, anche per i passeggeri per i quali la notifica non venga trasmessa nei termini previsti, Airgest si impegna a rispettare gli standard di qualità prefissati. Nell'annualità 2025, grazie anche all'incremento delle risorse della squadra PRM, i tempi di attesa si sono ridotti raggiungendo, per alcuni indicatori, uno standard addirittura al di sotto del target prefissato.

PRM WAITING TIME

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

In 2025, also thanks to the increase in PRM team resources, waiting times decreased, with some indicators reaching performance levels even below the established targets.

INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASURING UNIT</i>	RISULTATI <i>RESULTS 2025</i>	OBIETTIVI <i>TARGET 2026</i>
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport, in case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	00:02:42	00:02:40
Tempo di attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, senza prenotazione <i>Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	00:03:03	00:03:00
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato in caso di prenotazione <i>Waiting time on board for PRM disembarkation, after the disembarkation of the last able-bodied passenger in the case of pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	00:07:35	00:05:45
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero normodotato senza prenotazione <i>Waiting time on board for PRM disembarkation, after the disembarkation of the last able-bodied passenger without pre-notification</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of cases detected</i>	00:05:50	00:05:50

8.

GUIDA AI SERVIZI

SERVICE GUIDE

- 8.1** **COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO** **P.22**
HOW TO REACH THE AIRPORT
- 8.2** **DOVE PARCHEGGIARE** **P.24**
WHERE TO PARK
- 8.3** **I SERVIZI AEROPORTUALI** **P.28**
AIRPORT SERVICES
- 8.4** **SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ** **P.34**
SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)
- 8.5** **ASSISTENZA PASSEGGERI CON AUTISMO** **P.35**
ASSISTANCE FOR PASSENGERS WITH AUTISM
- 8.6** **CONSIGLI PER IL VIAGGIO** **P.36**
TRAVEL TIPS
- 8.7** **NUMERI UTILI** **P.38**
USEFUL CONTACT NUMBERS
- 8.8** **LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE** **P.39**
COMMUNICATION WITH THE USER

**IN AUTO**

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

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

MEZZI PUBBLICI E PRIVATI

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

BY CAR

Urban Road Network: Trapani Airport is easily accessible via the provincial road network. It is about 15 km from both Trapani and Marsala, 23 km from Erice, and 50 km from San Vito Lo Capo.

Highway Network: the airport can be reached via the A29 highway from Palermo (approximately 90 km), from Catania via the A19 and A29 (approximately 350 km), or from Agrigento via the expressway and A29 (approximately 168 km).

PUBLIC AND PRIVATE TRANSPORT

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

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

IN TAXI

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

IN TRENO*

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

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

AUTONOLEGGI

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

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

BY TAXI

The taxi service is available at the airport terminal in the area in front of the passenger exit.

BY TRAIN*

Trapani Airport is equidistant from the train stations of Trapani and Marsala. The Trapani station, connected to Palermo, Alcamo, Castellammare del Golfo, etc., can be reached by local buses.

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

CAR RENTALS

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

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

COMPAGNIA COMPANY	TELEFONO PHONE	WEB WEB
Sicily by Car	+39 3489014627	www.sicilybycar.it
LOCAUTO enterprise	+39 0923.842.884 +39 340.907.67.64	www.locauto.com
AVIS	+39 0923.842290	www.avisautonoleggio.it
italy car rent prenota, noleggia, sorridi.	+39 337.1129157	www.italycarrent.it
Hertz	+39 0923.842665	www.hertz.it
DRIVALIA	+39 0923.03830	www.drivalia.it
SRC next to you	+39 0923.933775	www.sicilyrentcar.it
AUTOMANIA soluzioni di noleggio	+39 0923.1855048	www.automaniarsl.com
EasyCarhire	+39 0924.32971	www.easycarhire.it
WAYCAR START YOUR JOURNEY	+39 0923.1877075	www.waycar.it
AUTOVIA LIFE IN MOTION	+39 0923.585083	www.autovia.it
noleggiare Happy rent!	+39 3456815562	www.noleggiare.it



L'attuale area dei parcheggi è situata nella zona sud dell'aeroporto. L'intera dotazione dei parcheggi auto è differenziata in base ai fruitori e, sulla base di tale distinzione, adeguatamente servita da vie di accesso e d'interconnessione. L'assetto delle aree di parcheggio è stato rivisto nel periodo 2022/2024 nell'ambito della revisione complessiva dell'intera viabilità aeroportuale landside.

La dotazione totale risulta così distinta:

- 672 posti per la sosta della auto passeggeri – parcheggio c.d. "P1" dinanzi all'aerostazione
- 287 posti per parcheggio rent a car
- 29 posti per gli operatori aeroportuali
- 16 posti riservati alle auto delle persone con disabilità che possono parcheggiarvi gratuitamente esponendo il relativo tagliando
- 2 posti rosa riservati alla sosta delle auto di famiglie con donne in gravidanza o con bambini di età superiore ai due anni che possono parcheggiarvi gratuitamente esponendo il relativo tagliando

Il sistema dei parcheggi si sviluppa su un unico livello ovvero sul piano stradale. Un'intera area, a circa 170 mt dall'aerostazione, è stata dedicata alla sosta dei bus. La stessa è stata dotata di una robusta pensilina in legno con posti a sedere e un dispenser di bibite e snack così da garantire al passeggero un'attesa in tutto comfort. Nell'area, inoltre, è stata collocata una colonnina di chiamata per i passeggeri a ridotta mobilità che dovessero giungere col bus presso lo scalo e necessitare dell'assistenza per raggiungere il terminal.

L'ACCESSIBILITÀ AEROPORTUALE

Con l'attuale sistema di viabilità interna e col sistema di gestione del parcheggio sono operative in ingresso e in uscita delle colonne a sbarre provviste di telecamere con tecnologia di lettura targhe e casse automatiche che permettono ai fruitori di poter pagare con carta di credito e bancomat, anche in modalità "contact-less".

La carreggiata di destra è riservata esclusivamente ai taxi, operatori aeroportuali ed autorizzati, mentre la carreggiata di sinistra è dedicata alle autovetture private, NCC (Noleggio con Conducente), Enti di Stato etc. Un'area riservata all'interno del parcheggio P1 fronte terminal è dedicata agli operatori con licenza NCC (Noleggio con Conducente).

È presente, a poco più di un centinaio di metri dall'aerostazione, un'area esclusivamente dedicata alla movimentazione e stazionamento dei bus per carico/scarico passeggeri ed un sicuro percorso pedonale ri-

The current parking area is located in the southern part of the airport. The entire car park is divided according to user type and, based on this distinction, is adequately served by access and interconnection roads. The layout of the parking areas was revised in the period 2022/2024 as part of the overall review of the entire landside airport road network.

The total parking capacity is divided as follows:

- 672 spaces for passenger car parking – the "P1" car park located in front of the terminal building
- 287 spaces dedicated to rental car parking
- 29 spaces reserved for airport operators
- 16 spaces reserved for vehicles of persons with disabilities, who can park there free of charge by displaying the appropriate permit
- 2 pink spaces reserved for cars of families with pregnant women or children over the age of two, who can park there free of charge by displaying the appropriate permit.

The parking system is spread over a single level, at street level. An entire area, approximately 170 meters from the airport, has been dedicated to bus parking. It has been equipped with a sturdy wooden shelter with seating and a drinks and snacks dispenser to ensure passengers can wait in comfort. The area also features a call point for passengers with reduced mobility who arrive at the airport by bus and require assistance to reach the terminal.

AIRPORT ACCESSIBILITY

With the current internal road system and parking management system, barrier gates equipped with cameras featuring license plate recognition technology and automatic pay stations are in operation at the entrance and exit, allowing users to pay by credit card and debit card, including contactless payment.

The right lane is reserved exclusively for taxis, airport operators, and authorized vehicles, while the left lane is dedicated to private cars, NCC, State vehicles, etc. A designated area within the P1 parking lot, in front of the terminal, is reserved for NCC (Noleggio con Conducente) licensed operators.

There is an area located just over a hundred meters from the terminal exclusively dedicated to the movement and parking of buses for passenger loading and unloading, with a secure pedestrian pathway connecting the bus station and the car rental area. In front of the departures and arrivals terminal, there is a dedicated drop-offs area for passengers departing in private vehicles (Kiss & Fly).



servato, per il collegamento alla stazione bus e all'area Rent a car. Dinanzi al terminal partenze e arrivi è dedicata un'area di sola fermata per la discesa dei passeggeri in partenza (Kiss&Fly) accompagnati con auto privata.

Nel corso del 2025 Airgest ha apportato ulteriori migliorie e aggiornamenti al parcheggio e alla viabilità con il fine di garantire un servizio qualitativamente sempre più elevato ai propri clienti.

In particolare, si è proceduto a:

- Riquilibrare le caditoie acque meteoriche al Parcheggio P1;
- Ripristinare la segnaletica verticale ed orizzontale del Parcheggio P1
- Individuati 2 stalli a servizio delle donne in stato di gravidanza o di genitori con un bambino di età non superiore a due anni, muniti di apposito permesso rosa

Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 16 posti auto riservati e gratuiti dedicati alle Persone con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), le cui auto siano in possesso di contrassegno disabile europeo (UDE) esposto in maniera visibile nella parte anteriore della vettura. In prossimità delle porte di ingresso, adeguatamente segnalato, si trova allocato il citofono di chiamata del personale dedicato di cui il passeggero PRM può servirsi per annunciare la propria presenza e ricevere assistenza immediata.

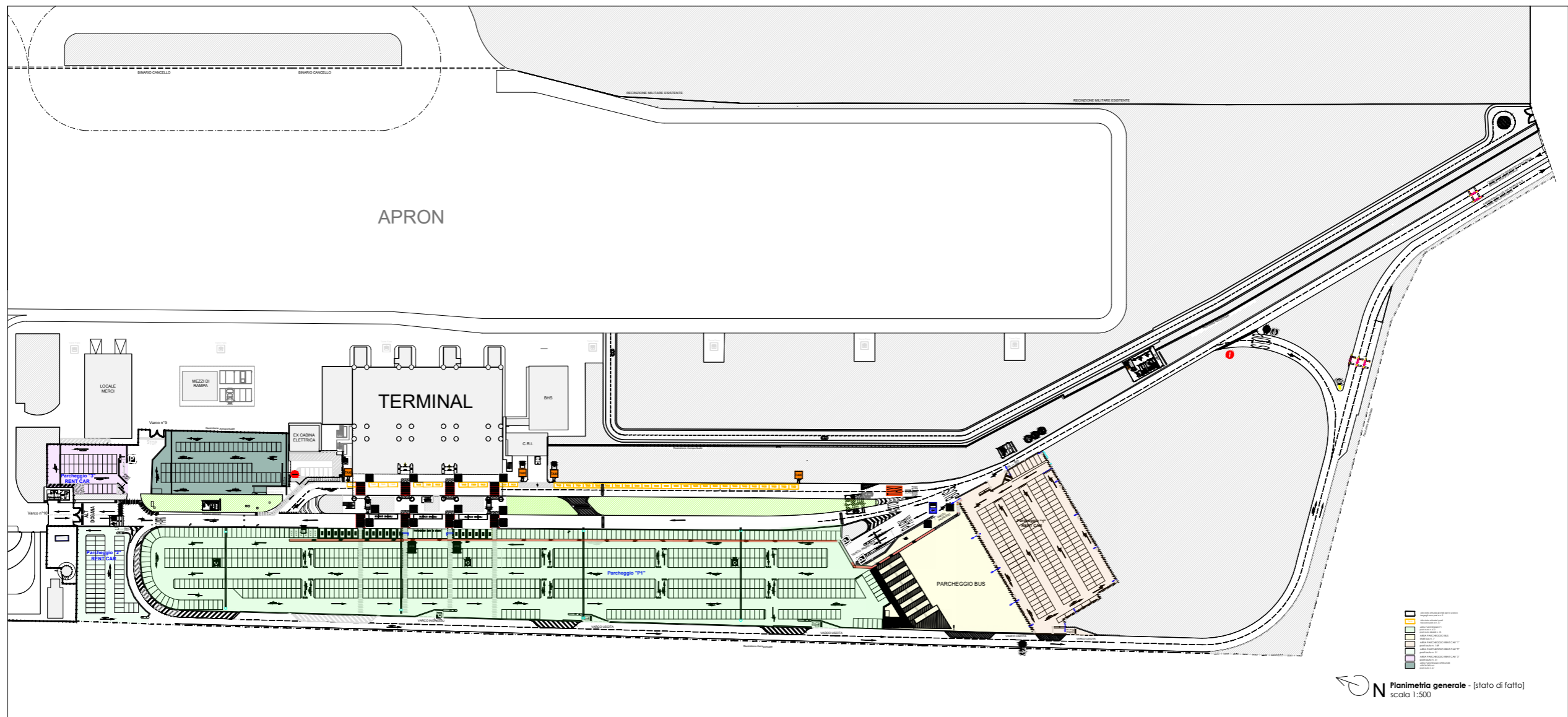
During 2025, Airgest made further improvements and upgrades to the car park and road network with the aim of ensuring an increasingly high-quality service for its customers.

In particular, the following measures were taken:

- Renovation of the rainwater drains in Car Park P1
- Restoration of vertical and horizontal signage in Car Park P1
- Identification of two parking spaces for pregnant women or parents with children under the age of two, equipped with a special pink permit

In front of the terminal entrance, 16 reserved and free parking spaces are available for persons with disabilities or reduced mobility (PRM), whose vehicles display a visible European Disability Parking Permit (UDE) on the front of the car. Near the entrance doors, a clearly marked intercom is available, which PRM passengers can use to announce their presence and request immediate assistance from the dedicated staff.





MAPPA VIABILITÀ E PARCHEGGI

TRAFFIC MAP AND PARKING

P

ACCESSO ALLA VIABILITÀ LAND SIDE

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso lo stesso deve essere conservato per essere utilizzato successivamente per lasciare l'area aeroportuale recandosi alle casse automatiche collocate all'esterno dell'area arrivi o direttamente alle sbarre di uscita del sedime.

Con il corrispettivo di € 1,00, pagato per accedere al sedime, si ha diritto ad una comoda sosta di 1 ora (una), superata la quale si applica il vigente tariffario parking, consultabile sul sito internet di Airgest alla pagina dedicata.

LANDSIDE ACCESS

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

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

MODALITÀ DI PAGAMENTO PAYMENT METHODS

COME HOW	DOVE WHERE	QUANDO WHEN
<ul style="list-style-type: none"> - Bancomat - Debit card 	<p>Alle casse automatiche situate all'uscita della hall arrivi; At the automatic payment machines located at the exit of the arrivals hall</p>	<p>Prima di ritirare la vettura Before collecting the vehicle.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Carte di Credito - Credit card 	<p>Alla cassa presidiata presso gli uffici dei Servizi Aeroportuali situati al piano terra-area partenze; At the manned cashier located at the Airport Services offices on the ground floor, departure area</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Contanti - Cash 	<p>Mediante App Trapani Airport Parking; Through the Trapani Airport Parking app</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Bancomat - Debit card 	<p>Alle colonnine di uscita della viabilità landside; At the exit barriers of the landside traffic area</p>	<p>Dopo il ritiro della vettura After collecting the vehicle</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Carte di Credito - Credit card 	<p>Mediante App Trapani Airport Parking; Through the Trapani Airport Parking app</p>	



I SERVIZI AEROPORTUALI

AIRPORT SERVICES



InfoPoint

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

Informazioni sui Diritti dei passeggeri in aerostazione

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

Sito Internet

Il sito internet di Airgest, all'indirizzo www.airgest.it, riporta tutte le informazioni necessarie sull'attività dello scalo, dei servizi ai PRM, l'orario dei voli settimanali, le informazioni in tempo reale sui voli in arrivo e partenza e, nella sezione dedicata, tutte le informazioni necessarie relative al gestore. Nel corso del 2026 anche il sito sarà oggetto di restyling e adeguamenti al fine di renderlo facilmente navigabile e conforme ai requisiti di accessibilità, dettati dal D.Lgs 82/2022.

Area Commerciale

Al fine di garantire ai passeggeri maggiori servizi e comfort durante la permanenza in aeroporto, è presente all'interno dell'aerostazione al pian terreno un'area bar e ristorazione completamente rimodernata e arricchita nell'offerta dei prodotti; al primo piano, nella zona partenze sono presenti ulteriori attività commerciali come una libreria, una profumeria, un negozio di prodotti tipici, sia alimentari che souvenirs, ed un'ampia area dedicata alla ristorazione che presenta anch'essa una nuova configurazione e offerta grazie ai lavori di restyling che hanno interessato l'area nei primissimi mesi del 2026.

InfoPoint

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

Information on Passenger Rights at the Airport

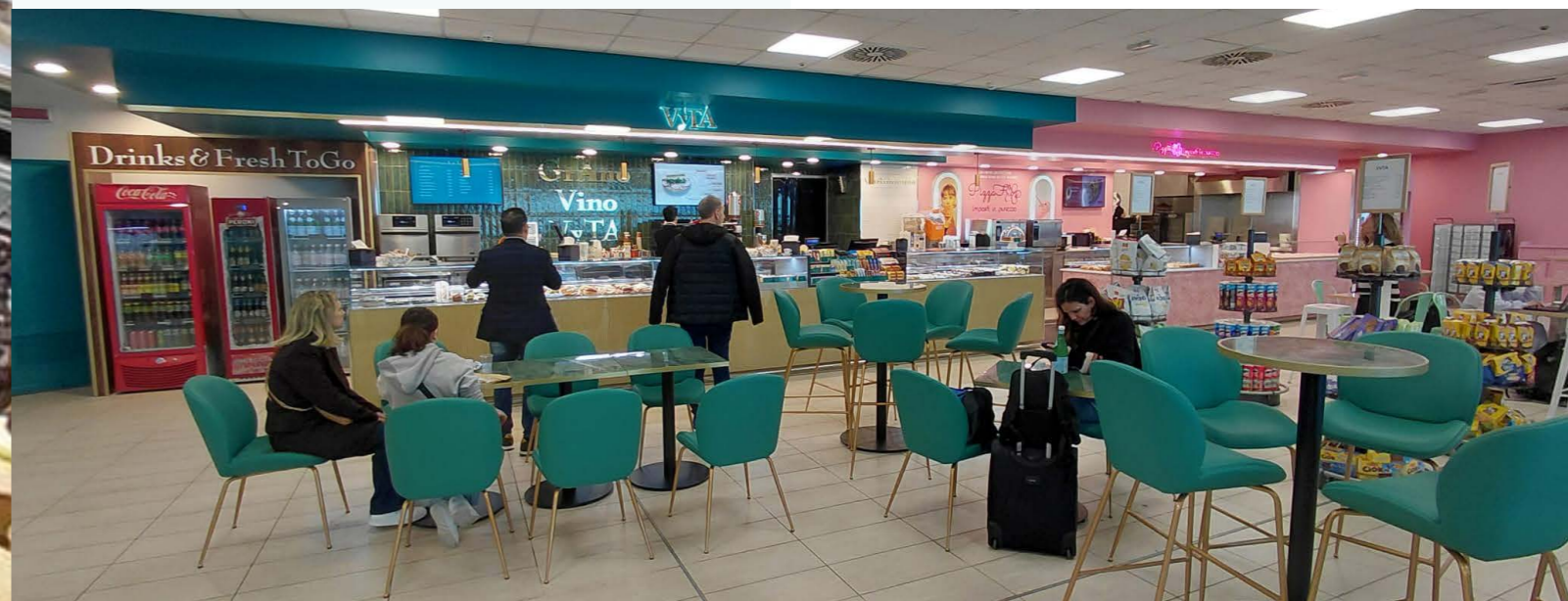
All information regarding passenger rights under Regulations (EC) No. 261/2004 and No. 1107/2006 is available at the check-in counters and on notices displayed throughout the airport terminal.

Website

Airgest's website, easily accessible at www.airgest.it, provides all the necessary information about airport operations, services for PRMs, the weekly flight schedule, real-time updates on arriving and departing flights, and, in the dedicated section, all relevant information for the airport operator. During 2026, the website will also undergo restyling and adjustments to make it easy to navigate and compliant with the accessibility requirements set out in Legislative Decree 82/2022.

Commercial Area

To ensure greater services and comfort for passengers during their stay at the airport, there is a completely renovated bar and restaurant area on the ground floor of the terminal, offering an enhanced range of products. On the first floor, in the departures area, there are additional shops such as a bookshop, a perfumery, a shop selling local products, both food and souvenirs, and a large restaurant area, which has also been redesigned and offers new products thanks to the restyling work carried out in the early months of 2026.



**Servizio sanitario Aeroportuale**

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

All'interno dello stesso, opera qualificato personale medico e infermieristico specializzato negli interventi di primo soccorso.

Servizio Lost&Found

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

Deposito bagagli

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

Informazioni alle famiglie in viaggio

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

Informazioni minori che viaggiano da soli

Non tutti i vettori aerei effettuano il servizio di trasporto di Minori non accompagnati. Si suggerisce di consultare il sito ufficiale del Vettore aereo alla voce Termini e condizioni vigenti.

Famiglie e minori

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

Da 0 a 2 anni non compiuti (infant)

Le norme internazionali prevedono che, a bordo dell'aereo, l'infant debba viaggiare in braccio ad un adulto. Per questo solitamente può usufruire di una tariffa inferiore a quella di un adulto e di una franchigia bagaglio speciale, che consente il trasporto gratuito del suo necessario (verificate sempre presso la compagnia). Di norma un adulto può accompagnare solo un infant. In caso di adulto che viaggi con due infant, alcuni vettori consentono di assegnare ad uno

Airport Health Service

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

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

Lost & Found Service

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

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

Baggage Storage

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

Information for traveling families

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

Information for unaccompanied minors

Not all airlines provide transport services for unaccompanied minors.

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

Families and Minors

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

From 0 to 2 years old (infant)

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



dei due un posto riservato. Si consiglia di consultare il sito della compagnia aerea di interesse per dettagli e verifiche.

Fasciatoi

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

Da 2 a 12 anni non compiuti (child)

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

Minore non accompagnato

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

Donne in gravidanza

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

Changing Tables

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

From 2 to 12 years old (child)

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

Unaccompanied Minor

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

Pregnant Women

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





Distributori automatici bibite fredde/calde e snack

In tutta l'Aerostazione sono disponibili distributori automatici di bibite calde e fredde e di snack, posizionati sia in Land Side che in Area Imbarchi.

Erogatori acqua potabile

Sensibile alle tematiche di sostenibilità ambientale, al fine di ridurre il consumo di bottiglie di plastica monouso, l'aeroporto si è dotato di erogatori per il "refill". I clienti possono riempire la propria borraccia con acqua potabile tramite l'erogatore collocato dopo i controlli di sicurezza nell'area imbarchi a fianco ai distributori automatici di bibite e snack.

Servizi aggiuntivi – Postazioni ricariche cellulari/laptop e wifi

Lo scalo di Trapani garantisce a tutti coloro che vi transitano la disponibilità della connessione gratuita ad internet 24 ore su 24. I passeggeri possono connettersi per la durata di due ore alla rete Wi-Fi tramite il proprio computer portatile, tablet o smartphone, per navigare e scaricare la posta. Inoltre, lo scalo dispone oltre che di 4 postazioni (2 al piano terra e 2 al piano primo) disponibili per la ricarica di cellulari e laptop anche di un servizio di noleggio di power bank ultra-fast in condivisione (sharing). In particolare, sono stati installati al piano terra e al primo piano due totem con 24 power bank ciascuno per ricaricare IT mobile, devices etc. per un totale complessivo di 60 punti di ricarica.

Cold/hot beverage and snack vending machines

Cold and hot beverage and snack vending machines are available throughout the airport, located both in the Land Side and Boarding Area.

Drinking water dispensers

Sensitive to environmental sustainability issues, in order to reduce the consumption of single-use plastic bottles, the airport has installed refill dispensers. Customers can fill their water bottles with drinking water using the dispenser located after security checks in the boarding area next to the vending machines for drinks and snacks.

Additional services - Cell phone/laptop charging stations and Wi-Fi

Trapani Airport provides free 24-hour internet access to all passengers. Passengers can connect to the Wi-Fi network for two hours using their laptop, tablet, or smartphone to browse the internet and download emails. In addition to four stations (two on the ground floor and two on the first floor) available for charging cell phones and laptops, the airport also offers an ultra-fast power bank sharing rental service. Specifically, two totems with 24 power banks each have been installed on the ground floor and first floor to recharge mobile devices, etc., for a total of 60 charging points.





Dal 26 luglio 2008 sull'Aeroporto di Trapani sono in vigore le procedure previste dal Regolamento Europeo (CE n. 1107/2006) riguardante l'assistenza ai Passeggeri a Mobilità Ridotta (PRM), regolamentate a livello nazionale con Circolare ENAC GEN 02B. L'assistenza, svolta da personale Airgest adeguatamente formato, viene prestata gratuitamente a tutti i passeggeri non in grado di percorrere da soli le scale o lunghe distanze, ai passeggeri che necessitano di sedia a ruote o ai passeggeri con disabilità intellettive/relazionali. Dinanzi all'ingresso dell'aerostazione sono disponibili 16 posti auto riservati e gratuiti dedicati alle Persone con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), le cui auto siano in possesso di contrassegno disabile europeo (UDE) esposto in maniera visibile nella parte anteriore della vettura. In prossimità delle porte di ingresso, adeguatamente segnalato, si trova allocato il citofono di chiamata del personale dedicato di cui il passeggero PRM può servirsi per annunciare la propria presenza e ricevere assistenza immediata.

Al piano terreno è sita la sala amica, all'interno della quale è possibile attendere l'arrivo del personale specializzato che accompagnerà il passeggero fino all'imbarco sull'aeromobile. L'Airgest dovrebbe ricevere dal vettore aereo almeno 36 ore prima della partenza la notifica di richiesta di assistenza. In ogni caso, anche per i passeggeri per i quali la notifica non venga trasmessa nei termini previsti, Airgest si impegna a rispettare gli standard di qualità prefissati. Per i passeggeri con disabilità motoria è disponibile l'Aviramp, una rampa mobile che permette la salita e discesa del passeggero a mobilità ridotta contestualmente agli altri passeggeri.

Inoltre, visto il successo che tale mezzo ha riscosso sullo scalo trapanese per la discesa veloce e in piena sicurezza sia dei passeggeri normodotati che dei passeggeri PRM, Airgest ha provveduto all'acquisto di un ulteriore mezzo per migliorare ed incrementare il proprio parco mezzi nel pieno rispetto dell'ambiente.

Since July 26, 2008, Trapani Airport has been following the procedures outlined in European Regulation (EC) No. 1107/2006 concerning assistance to Passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), regulated nationally by Circular ENAC GEN 02B. Assistance, provided by trained Airgest personnel, is offered free of charge to all passengers unable to navigate stairs or long distances on their own, to passengers requiring wheelchairs, or to passengers with intellectual/relational disabilities. In front of the terminal entrance, 16 reserved and free parking spaces are available for persons with disabilities or reduced mobility (PRM), whose vehicles display a visible European Disability Parking Permit (UDE) on the front of the car.

Near the entrance doors, a clearly marked intercom is available, which PRM passengers can use to announce their presence and request immediate assistance from the dedicated staff.

The ground floor features the "Sala Amica" where passengers can await the arrival of specialized staff who will accompany them to the aircraft boarding gate. Airgest should receive notification of assistance requests from the airline carrier at least 36 hours before departure. However, even for passengers whose request is not submitted within the required timeframe, Airgest is committed to meeting the established quality standards.

For passengers with disabilities or reduced mobility, Airgest is equipped with the Aviramp, a mobile ramp that allows passengers with reduced mobility to board and disembark along with other passengers. Furthermore, given the success that this vehicle has had at Trapani airport for the fast and safe descent of both able-bodied passengers and PRM passengers, Airgest has purchased an additional vehicle to improve and increase its fleet in full respect of the environment.



Per le persone con autismo compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa, oltre ad essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova. L'Aeroporto di Trapani-Birgi aderisce al progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'Aeroporto" ideato da ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e della società di gestione aeroportuale. L'obiettivo è di agevolare il più possibile il passaggio in Aeroporto garantendo dei servizi di assistenza ma anche, tramite alcune semplici raccomandazioni ed elementari strategie rivolte agli accompagnatori, aiutare bambini e adulti con autismo a prepararsi ed accettare serenamente il loro percorso di viaggio.

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

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

Per prenotare la "visita di familiarizzazione" e per essere contattati dal personale preposto dell'Aeroporto di Trapani Birgi è sufficiente inviare una e-mail a info@airgest.it.

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

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

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

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



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

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

Bagaglio a mano

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

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

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

Hand Luggage

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



NUMERI UTILI

USEFUL CONTACT NUMBERS



8.7

Airgest Spa – Uffici/Offices
+39 0923 610111
fax +39 0923 843263

ENAC – Uffici/Offices
+39 0923 841130

Assistenza Bagagli/Lost & Found
+39 0923 842502

Polizia Aeroportuale/Airport Police
+39 0923 598731

Pronto Soccorso/First Aid
+39 0923 321415

Carabinieri/Carabinieri
112

Guardia di Finanza/Financial Police
117

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

COMMUNICATION WITH THE USER

8.8

Air Gest



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

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

Potrete inviare le vostre comunicazioni:

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

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al Reg UE 679/16, al D.Lgs 196/03 e ss.mm.ii come da informativa pubblicata nella sezione dedicata del sito internet aziendale.

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

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

Managing complaints and reports is Airgest's main and most valuable tool for improving the quality of services provided. Through prompt and thorough handling of complaints, Airgest can monitor the needs of its passengers, promptly address the causes that led to them, and ensure the consequent restoration of service standards. This is in full compliance with what is regulated by its Quality Management System.

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

You can send your communications to:

- by email to:
info@airgest.it; protocollo@pec.airgest.it
- by regular mail addressed to Airgest S.p.A.
- Aeroporto Civile V. Florio, 91031 Misiliscemi
- Trapani
- in person, at the information desk at the airport
- by fax: +39 0923.843263

Anonymous communications will not be considered. The data sent will be processed in compliance with EU Regulation 679/16, Legislative Decree 196/03 and subsequent amendments, as per the information published in the dedicated section of the company website.

PASSENGER RIGHTS CHARTER

In the event of reports relating to air transport disruptions (denied boarding due to overbooking of scheduled flights, flight delays or cancellations), passengers should refer to EU Regulation 261/2004 and the Passengers section of the ENAC website www.enac.gov.it



AEROPORTO DI TRAPANI - BIRGI

Carta dei Servizi 2026
Service Charter 2026

Tel: +39 0923 610111

Fax: +39 0923 843263

info@airgest.it | www.airgest.it

protocollo@pec.airgest.it