

CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2020

*CHARTER AND GUIDE
TO SERVICES*

TERMINAL 



CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2020

SEZIONE I – SOCIETÀ DI GESTIONE

Presentazione
L'Ambiente
La sicurezza sul lavoro
L'Energia
Traffico e destinazioni – 2019

SEZIONE II - INDICATORI

La Qualità
Indicatori Qualità
I Passeggeri PRM
Indicatori PRM

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI

Assistenza clienti

GUIDA AI SERVIZI

Come raggiungerci
Dove Parcheggiare
Autonoleggi
Help Desk
Informazioni turistiche
Social Network
Le associazioni dei consumatori
Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali
Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi
Esercizi commerciali e servizi area Check-in
Esercizi commerciali e servizi area Imbarchi
Esercizi commerciali e servizi Terminal C
Gli altri nostri servizi
Il servizio Tax Free
Brexit
I Minori
I viaggi del minore
Animali al seguito
La Carta dei Diritti del Passeggero
Domande Frequenti (FAQ)
Le Mappe
Le Destinazioni
Le Compagnie Aeree

CHARTER AND GUIDE TO SERVICES 2020

SECTION I – AIRPORT MANAGEMENT COMPANY

2 Presentation
6 The Environment
8 Occupational safety
9 Energy
11 Traffic and Destinations - 2019

SECTION II - INDICATORS

13 Quality
15 Quality Indicators
24 PRM Passengers
27 PRM Indicators

SECTION III – CLAIMS MANAGEMENT

32 Customer Service

GUIDA AI SERVIZI

34 How to reach us
38 Where to park
40 Rent a car
41 Help Desk
41 Tourist Information
41 Social Network
42 Consumer Associations
43 Contacts, Useful info and Airport services
45 Businesses and services - Arrivals
46 Businesses and services – Check-in area
47 Businesses and services – Boarding area
48 Businesses and services Terminal C
49 Our other services
52 Tax Free service
53 Brexit
54 Minors
55 Travelling Minors
58 Animals in tow
60 Passengers' Rights Charter
62 FAQ
68 Maps
75 Destinations
78 Airlines





presentazione

SAC - Aeroporto di Catania

La SAC, società di gestione dell'Aeroporto di Catania, amministra il più grande scalo del sud Italia offrendo i suoi servizi ai viaggiatori diretti o provenienti da sette delle nove province della Sicilia centro-orientale: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina e buona parte della provincia di Agrigento.

Nel corso del 2019 ha registrato un traguardo di quasi 10.300.000 passeggeri.

Ha promosso numerose iniziative sociali, culturali, istituzionali e di intrattenimento offrendo ai propri clienti concerti di musica classica, flash mob e momenti di svago che hanno valorizzato la tradizione musicale italiana.

Di seguito l'elenco degli avvenimenti:

MANIFESTAZIONE NAZIONALE "LA GARDENSIA" E "LA MELA" sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica e di Assaeroporti; nello specifico il nostro Aeroporto ha fornito gratuitamente postazione AISM esponendo sul sito web il

comunicato stampa AISM e il banner fornendo il materiale informativo sui profili social e proiettando i video di riferimento nei monitor presenti in aerostazione.

Raccolta fondi per acquisti vaccini contro il morbillo da destinare ai bimbi del terzo mondo supportata da "The Lions Club Distretto 108 by Sicilia Concessione Spazio Espositivo per progetto "Uva Italia".

Progetto Nazionale "Flying Angels" Dona un Volo salva un Bambino - con il Patrocinio del Ministero per gli Affari Esteri, Enac, Assaeroporti. Anche in questo caso tutta la comunicazione è passata attraverso i nostri canali video.

Incontro di educazione Finanziaria per il personale aeroportuale tenuto da Funzionari della Banca d'Italia.

Conferenza nazionale sul Trasporto Aereo - Roma Conferenza nazionale organizzata da SAC SPA e dal CENTRO STUDI DEMETRA con il Patrocinio di Enac, Assaeroporti e Regione Siciliana svoltasi presso l'Università di Catania dal titolo "IL TRASPORTO AEREO NELL'EUROPA DELLE REGIONI - LA RETE AEROPORTUALE DELLA SICILIA

DAT - COMPAGNIA AEREA INIZIO VOLI PER LAMPEDUSA PANTELLERIA E CAGLIARI.

Manifestazione svoltasi in Aeroporto con FLASH MOB - e regalo biglietti aerei per passeggeri vincitori

10 Milioni di passeggeri - Grande evento che ha coinvolto tutti i passeggeri in partenza dallo Scalo catanese, tutti gli Enti di Stato e i Subconcessionari presenti in aerostazione.

Evento musicale a cura di colleghi Sac Service tenutosi in area partenze air side del nostro Aeroporto.

Esposizione di una panca/meridiana di nome STATIO, posizionata davanti al Terminal C; si tratta di una seduta in acciaio cort-ten assemblabile senza saldature e che vede la presenza di piegature modulari che ne agevolano la rapida realizzazione, ricorrendo all'uso di un'unica piastra. La seduta risponde ai nuovi principi di sostenibilità ed efficienza svolgendo la funzione di orologio solare grazie alla presenza di uno gnomone. Questo progetto ha vinto un ambito premio al MIUR e rappresenterà l'Italia all'Expo di Dubai

2020. È stato scelto come opera ingegnosa e sostenibile dal Museo del Louvre sempre a Dubai. Progetto Nazionale sulla prevenzione della salute FITO SANITARIA portato avanti dall'Istituto Crea di Acireale e dal Consiglio Nazionale di Ricerca in Agricoltura. Nell'ambito di tale progetto, in collaborazione con il Servizio Fitosanitario Nazionale e con tutti i partner del progetto, sono stati prodotti un video della durata di circa 40 secondi e dei depliant informativi, che sono stati rispettivamente mostrati e distribuiti negli aeroporti di Catania Fontanarossa, Roma Fiumicino e Milano Malpensa al fine di effettuare una campagna di sensibilizzazione non solo nei confronti degli operatori economici ma anche dei singoli passeggeri.

L'Aeroporto di Catania è in possesso della Certificazione Europea di Aeroporto ai sensi del Regolamento UE 139/2014

Facebook, Twitter e Instagram sono i social media che il Gestore ha utilizzato per il 2019 assegnandogli un ruolo cruciale nell'ambito dell'informazione/comunicazione al cliente.



presentation

SAC - Catania Airport

The airport management company SAC runs Catania Airport, the largest airport in southern Italy, offering its services to those travelling direct or those from seven of Sicily's nine central-eastern provinces: Catania, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta, Messina and most of Agrigento. During the course of 2019 it recorded a milestone of almost 10,300,000 passengers.

It has promoted numerous initiatives: social, cultural, institutional and entertainment by offering its customers classical music concerts, flash mobs and moments of recreation that have promoted the Italian music tradition.

A list of what happened is shown below:

- NATIONAL EVENT "LA GARDENSIA" and "LA MELA" under the High Tutelage of the President of the Republic and Assaeroporti (Italian Association of Airport Management Companies). Our Airport provided the AISM (Italian Association for Mul-

tiple Sclerosis) work station free of charge and displayed their press release and banner on the airport website, provided information for social media profiles and showed the AISM videos on the airport monitors;

- A fundraiser for the purchase of measles vaccines for Third World children supported by "The Lions Club District 108" by Sicily Exhibition Space Concession for the "Uva Italia" project;

- The "Flying Angels" National Project: Donate a Flight to Save a Child with the patronage of the Ministry for Foreign Affairs, ENAC, and Assaeroporti. Again, all communication went through our video channels;

- A financial education meeting for airport staff held by Bank of Italy officials;

- National Air Transport Conference – Rome;

- National conference organized by SAC SPA and CENTRO STUDI DEMETRA with the patronage of ENAC, Assaeroporti and the Regione Siciliana held at the University of Catania entitled "AIR TRANSPORT IN THE EUROPE OF THE REGIONS

- SICILY'S AIRPORT NETWORK";

- DAT AIRLINE flights started for LAMPEDUSA, PANTELLERIA, AND CAGLIARI.

Event held at the airport with a FLASH MOB and plane ticket prizes awarded to winning passengers;

- 10 million passengers - A major event that involved all departing passengers, government agencies and sub-licensees present at Catania Airport;

- A musical event organized by SAC Service colleagues held in the Departures lounge on the air side of our Airport;

- An exhibition of a bench/sundial called STATIO outside Terminal C. It is a corten, steel seat that can be assembled without welding due to the modular bending that facilitate its rapid realization, making use of a single plate. The seat responds to the new principles of sustainability and efficiency by performing the function of a solar clock thanks to the presence of a gnomon. This project won a coveted award at MIUR and will represent Italy at the Dubai Expo 2020. It was

chosen as an ingenious and sustainable work by the Louvre Museum, again in Dubai.

- National Project on health prevention FITO SANITARIA carried out by the Istituto Crea in Acireale and the National Research Council of Agriculture. As part of this project, in collaboration with the National Phytosanitary Service and all project partners, a 40-second video and information leaflets were produced, which were shown and distributed at the airports of Catania Fontanarossa, Roma Fiumicino and Milan Malpensa respectively in order to carry out an awareness-raising campaign not only among economic operators but also among individual passengers;

- Catania Airport comes into possession of the European Airport Certification in accordance with EU Regulation 139/2014;

- Facebook, Twitter and Instagram are the social media that the Management Company used in 2019; they played a crucial role in the field of information/communication to the customer.

Tutti gli attori dell'intero sistema aeroportuale acquisiscono una consapevolezza sempre crescente delle problematiche legate all'ambiente e fanno del loro lavoro un impegno costante nell'eco-sostenibilità. L'impegno di SAC è costantemente rivolto ad una gestione responsabile, in linea con la Politica ambientale aziendale, che provvede a divulgare a personale, clienti e stakeholder. Questo impegno per l'eco-efficienza implica investimenti importanti nello sviluppo aeroportuale e nella sua gestione quotidiana, e si concretizza in una gestione delle attività ispirata a criteri di massima responsabilità, rispettando tutte le normative e gli standard ambientali applicabili. SAC inoltre intende continuare a promuovere politiche di GPP (Green Public Procurement o acquisti verdi), integrando i criteri ambientali minimi (CAM), ovvero i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato, la loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili; oltretutto continuare ad investire sul patrimonio umano, formando e sensibilizzando i propri dipendenti sulle tematiche ambientali, attraverso iniziative dirette a diffondere i principi di sostenibilità ambientale a tutti i livelli organizzativi. L'adozione, l'attuazione e la continua implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale, infine, conforme alla norma internazionale EN UNI ISO 14001, garantisce il miglioramento della gestione degli aspetti ambientali connessi alle proprie attività. Il Sistema di Gestione Ambientale certificato dal DNV in conformità alla norma ISO 14001 ha trovato conferma nel mantenimento della Certificazione Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza ed Energia anche per l'anno 2019, dimostrando il costante impegno della SAC nei

There is an ever-growing awareness of environmental issues among all the players in the whole airport system and they make it their job to be constantly committed to eco-sustainability. SAC's commitment is constantly aimed at responsible management, in line with the company's environmental policy, which it takes care to divulge to staff, customers and stakeholders. This commitment to eco-efficiency entails making important investments in airport development and its daily management, and is put into effect through the management of activities inspired by the criteria of maximum responsibility, respecting all applicable environmental regulations and standards. SAC also intends to continue promoting GPP (Green Public Procurement or green purchasing) policies, by integrating the minimum environmental criteria designed for the different stages of the purchase process directed at identifying the design solution, the best product or service from an environmental point of view throughout its life cycle, taking market availability, their systematic and homogeneous application into account. This allows the spread of environmental technologies and environmentally-preferable products. Moreover, SAC continues to invest in human heritage, training and raising awareness among its employees on environmental issues, through initiatives aimed at spreading the principles of environmental sustainability at all organizational levels. Finally, the adoption, actualization and continuous implementation of an Environmental Management System, compliant with the international standard UNI EN ISO 14001 guarantees the improvement of the management of the environmental aspects connected to its operations. The Environmental Management System certified by DNV in compliance with ISO 14001 is proof of the observance of the integrated

confronti dell'ambiente mediante il controllo dell'impatto delle proprie attività, l'adozione di una politica ambientale e la definizione di adeguati obiettivi di salvaguardia dell'ambiente. L'attenzione di SAC nei confronti dell'ambiente continua ed è totale, e nel corso del 2019 i focuspoints oggetto di maggiore riflessione sono stati i seguenti:

Environmental control room

Il progetto messo in funzione nei primi mesi del 2019, consente, a regime, di realizzare una idonea area di lavoro in cui potranno essere svolte sia le attività di utilizzo del sistema di monitoraggio ambientale, che di presentazione del sistema stesso a soggetti esterni quali Enti di controllo (ARPA, ecc) o altri soggetti qualificati.

Secondo display informativo monitoraggio ambientale c/o Terminal

Un secondo monitor informativo, di tipologia touch screen, installato all'interno dell'aerostazione (area partenze), consente di dare visibilità a coloro che transitano in aerostazione, dell'attività di monitoraggio svolta da SAC, permettendo al singolo passeggero di visualizzare tracce isofoniche o livelli di inquinanti atmosferici mediante un'interfaccia estremamente friendly.

Ampliamento della rete di monitoraggio atmosferico - Trailer mobile di monitoraggio qualità dell'aria

La particolare attenzione posta da SAC alle problematiche ambientali ha fatto sì che venissero fatti investimenti importanti nel settore specifico, ponendo particolare attenzione ai ricettori sensibili interessati.

Obiettivi per il 2020:

- start up del sistema di raccolta differenziata con particolare attenzione ai sistemi di riciclo riutilizzato PET;
- start up del progetto Carbon Footprint;
- ampliamento della rete di monitoraggio atmosferico con un sistema indoor;
- sistema PUBLIC VIEWER.

Quality, Environment and Safety and Energy Certification also for 2019, demonstrating SAC's constant commitment towards the environment through the control of the impact of its operations, the adoption of an environmental policy and the definition of adequate environmental protection objectives.

SAC's attention towards the environment continues and is absolute. During 2019 the focus points, subjects of greater reflection, were the following:

Environmental control room

The project was put into operation in the first few months of 2019 and allows, when fully operational, to create a suitable work area where both the use of the environmental monitoring system and the presentation of the system itself to external subjects such as control authorities (ARPA, etc.) or other qualified subjects can be carried out;

Second environmental monitoring information display c/o the Terminal

A second touch screen information monitor installed inside the Terminal building (Departures area), allows those who pass through the Terminal to see the monitoring activity carried out by SAC, to view isophonic contours or levels of air pollutants through an extremely friendly interface;

Expansion of the atmospheric monitoring network - Mobile air quality monitoring trailer

The particular attention paid by SAC to environmental problems has meant that important investments were made in this sector, focusing in particular on the sensitive receptors concerned;

Goals for 2020:

- start up of the separate waste collection system with particular attention to PET reuse recycling;
- start up of the Carbon Footprint project;
- expansion of the atmospheric monitoring network with an indoor system;
- PUBLIC VIEWER system.

la sicurezza sul lavoro

La SAC Spa ha attuato, la politica della Sicurezza e della Salute dei lavoratori, attraverso il Sistema di Gestione della Sicurezza OHSAS 18001:2007. La certificazione, acquisita nel 2014 è stata rinnovata nell'anno 2019 mantenendo gli standard già raggiunti, attuando una politica di miglioramento. Tale Sistema di Gestione, garantisce i massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, riducendo gli eventi incidentali al fine di salvaguardare la salute e la sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali.

La SAC cura l'intera attività collegata agli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, la formazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute ed in modo complessivo garantisce il corretto mantenimento e l'applicazione del Sistema di Gestione.

La Sac garantisce le informazioni sulle scelte adottate per la tutela della salute dei lavoratori partecipando attivamente anche con gli Organi Competenti.

Il Servizio Prevenzione procede con cadenza periodica alla verifica delle problematiche rilevate ed anche attraverso le segnalazioni provenienti dagli stessi lavoratori, ciò al fine di garantire maggiore sviluppo e coinvolgimento della realtà aeroportuale.



occupational safety

SAC Spa has implemented the workers' Health and Safety policy, through the OHSAS 18001:2007 Safety Management System.

The certification, acquired in 2014, was renewed in 2019 keeping the standards already achieved and putting a policy for improvement into action. This Management System guarantees the highest levels of safety in all airport processes, reducing incidental events in order to safeguard the health and safety of passengers and all airport users.

SAC takes care of all operations relating to health and safety in the workplace, the training of staff in matters of health and safety and overall, guarantees the correct maintenance and application of the Management System.

SAC guarantees the information on the choices made for the protection of its workers' health by actively participating with the Competent Authorities, too.

The Prevention Service proceeds with a periodic check of the problems detected and also through reports from the workers themselves, in order to ensure greater development and involvement of the airport reality.

l'energia

La Sac ha alcune prioritarie linee di intervento, le quali hanno tra i principali obiettivi 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;

- ridurre i consumi energetici per una parte degli impianti di illuminazione esterna;

- individuare delle diverse strategie di illuminazione d'interni, abbandonando l'attuale adozione di fonte di illuminazione principalmente indiretta nella nuova aerostazione.

Le linee di intervento e le principali attività dell'anno 2019 possono riassumersi nei seguenti punti:

- Il sistema di illuminazione perimetrale è stato integralmente riqualificato nel 2019.

- Controllo sui fornitori: nel 2019 grazie ad una ristrutturazione del Servizio Manutenzione è stato incrementato ed organizzato il controllo sui fornitori, in particolare per i responsabili di terza parte. Il miglioramento dei controlli sugli aspetti relativi alla manutenzione della parte termica e frigorifera ha permesso di risolvere le diverse non conformità emerse.

- Sistema di monitoraggio: Miglioramento nella fase di analisi usi energia ed incremento sistema di monitoraggio.

- Relamping torri faro: alcuni studi illuminotecnici condotti durante tutto il 2018 hanno portato alla decisione di effettuare un relamping delle torri faro. Nel 2019 è stato effettuato l'integrale relamping delle torri faro lato air side.

- Manuale SGE: Revisione, marzo del 2019, del manuale SGE per ottimizzazione dei contenuti ed eliminazione di parti obsolete.

- Certificazione iso 50001: Il 26 giugno 2019 è stato eseguito l'audit DNV ottenendo il mantenimento della certificazione energetica

- Software Desigo è stato implementato al fine di facilitare e velocizzare le operazioni degli operatori del presidio manutenzione.

- Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Ter-

energy

SAC has some priority lines of intervention, whose main objectives are that of:

- *improving the quality of the available data and consequently, the possibility of identifying with precision the main consumption centres and relative inefficiencies;*

- *reducing energy consumption for part of the outdoor lighting systems;*

- *identifying different interior lighting strategies, abandoning the current adoption of a mainly indirect lighting source in the new terminal.*

The lines of intervention and the main activities of 2019 can be summarized as follows:

- *The perimeter lighting system was completely redeveloped in 2019;*

- *Control over suppliers: in 2019, thanks to the restructuring of the Maintenance Service, control over suppliers was increased and organized, in particular for third-party managers. The improvement of the controls on aspects relating to the maintenance of the heating and cooling part made it possible to solve the various non-conformities that emerged;*

- *Monitoring system: Improvement in the energy use analysis phase and increase in the monitoring system;*

- *Floodlight towers relamping: some lighting studies conducted throughout 2018 led to the decision to carry out a relamping of the floodlight towers. The complete relamping of the floodlight towers on the air side was carried out in 2019;*

- *SGE Manual: Revision, March 2019, of the SGE manual for content optimization and elimination of obsolete parts;*

- *ISO 50001 certification: On June 26, 2019 the DNV audit was performed, obtaining the retention of the energy certification;*

- *Software Desigo has been implemented in order to facilitate and speed up the maintenance control operations;*

- *Replacement of lighting fixtures with LED technology in various areas of Landside grounds (Terminal A, SAC Administrative Offices, Freight Terminal);*

- minal A; Uffici Amministrativi Sac; Scalo Merci)
- Studio Monitoraggio con sistema di telecontrollo dei consumi carburante a servizio dei Gruppi Elettrogeni
- Studio di riqualifica impianto di illuminazione dello "Scalo Merci".
- Studio di riqualifica impianto di illuminazione della "sala arrivi nazionali – lato air side".
- Studio per l'installazione della modalità di funzionamento "stop & go" delle scale mobili.
- Studio per l'installazione di barriere a lama d'aria nel Terminal C.
- Studio per la riqualifica impianto a Faincoil presso il Terminal A.
- Studio per il rivestimento pellicole antisolari Terminal C e Finger.
- Studio per la sostituzione del chiller presso il Canale Sanitario – Grande Infermeria Airside.
- Studio per la sostituzione del chiller presso il Terminal C.
- Studio per torri evaporative.

- A Monitoring Study with a remote control system of fuel consumption for the Generator Sets;
- A redevelopment study of the "Freight Terminal" lighting system;
- A redevelopment study of the lighting in the "national arrivals hall - air side";
- A study for the installation of the "stop & go" operating mode on the escalators;
- A study for the installation of air curtains in Terminal C;
- A redevelopment study for the Fan Coil plant in Terminal A;
- A study for anti-solar membrane coating in Terminal C and Finger;
- A study for the replacement of the chiller in the Sanitary Channel - Large Infirmary Airside;
- A study for the replacement of the chiller in Terminal C;
- A study for cooling towers.



traffico e destinazioni 2019

Negli aeroporti europei il traffico passeggeri nel 1° semestre del 2019 ha registrato una crescita del 4,3% un tasso significativamente più basso rispetto allo scorso anno (+ 6,7%). I movimenti degli aeromobili sono aumentati del 2,4% (+3,5% nel primo semestre 2018). Il traffico merci ha subito invece una flessione del 3,5% (+3,3% nel primo semestre 2018).

Complessivamente l'Italia si conferma, nel primo semestre del 2019, come il paese col tasso di crescita di traffico aereo più alto tra i principali paesi europei: Francia +4,5%, Germania +2,6%, Gran Bretagna +3,3%. Infatti, secondo i dati di Assaeroporti, ha raggiunto gli 89,6 milioni con una crescita del 5% rispetto allo stesso periodo del 2018. Tale risultato è trainato dalla crescita sia del traffico internazionale (+5,1%) che del traffico domestico (+4,8%). Alla data del 30 giugno 2019 si registra, inoltre, l'aumento dei movimenti aerei (+4,3%) e la flessione del settore cargo (-5,6%). Il traffico dell'Aeroporto di Catania nel primo semestre registra una crescita del 4,5% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, con un totale di passeggeri pari a 4.660.466 e un totale di movimenti pari a 35.097 (+6,8%), in perfetta linea con la percentuale di crescita nazionale.

Il secondo semestre conferma tale crescita. Qui di seguito un'analisi dettagliata dei fattori che hanno favorito l'incremento di traffico dell'anno 2019:

- Arrivo a Catania del vettore Scandinavian Airlines con l'avvio delle nuove rotte stagionali Catania/Stoccolma, con 1 frequenza settimanale e 3 nella peak summer, e Catania/Copenaghen, con 3 frequenze settimanali nella peak summer;
- Arrivo del vettore El Al con l'apertura di una nuova rotta stagionale Catania/Tel Aviv con 2 frequenze settimanali;
- Arrivo del vettore Pobeda con l'apertura di una nuova rotta stagionale Catania/Mosca VKO con 2 frequenze settimanali.
- Nuovi voli annuali da parte del vettore Wizzair: Catania/Vienna da fine febbraio con 3 frequenze

traffic and destinations 2019

In European airports, passenger traffic in the first half of 2019 recorded a growth of 4.3%, a significantly lower rate than the previous year (+ 6.7%). Aircraft movements increased by 2.4% (+ 3.5% in the first half of 2018). Freight traffic, on the other hand, fell by 3.5% (+ 3.3% in the first half of 2018).

Overall, Italy confirmed, in the first half of 2019, it was the country with the highest air traffic growth rate out of the main European countries: France + 4.5%, Germany + 2.6%, and Great Britain + 3.3%. In fact, according to Assaeroporti data, it reached 89.6 million with a growth of 5% compared to the same period in 2018. This result is driven by the growth of both international traffic (+ 5.1%) and domestic traffic (+ 4.8%). On 30 June 2019, there was also an increase in air movements (+ 4.3%) and a decrease in the cargo sector (-5.6%). The traffic at Catania Airport in the first half of the year grew by 4.5% compared to the same period of the previous year, with a total of 4,660,466 passengers and a total of 35,097 movements (+6.8%), perfectly consistent with the percentage of national growth.

The second half of the year confirms this growth. Below is a detailed analysis of the factors that favoured the increase in traffic for 2019:

- The arrival of Scandinavian Airlines in Catania with the start of the new, seasonal routes: Catania-Stockholm (once a week and 3 times a week in the peak summer), and Catania-Copenhagen (3 times a week in the peak summer);
- The arrival of the carrier El Al with the opening of a new seasonal route Catania-Tel Aviv twice a week;
- The arrival of the Pobeda carrier with the opening of a new seasonal route Catania-Moscow VKO twice a week;
- New annual flights by Wizzair: Catania-Vienna (3 times a week from the end of February), Catania-Krakow (2-3 times a week from the summer)



settimanali, Catania/Cracovia con 2-3 frequenze settimanali dalla summer e Catania/Luton da metà settembre con 3 frequenze settimanali nella summer e 2 nella winter;

- Apertura da parte del vettore Vueling della nuova rotta annuale Catania/Valencia con 2 frequenze settimanali e incremento di frequenze sul Catania/Barcellona;

- Apertura di 2 nuove rotte internazionali Nantes e Tolosa da parte del vettore easyJet con 2-3 frequenze settimanali e aumento di frequenze da 2 a 5 settimanali sul Catania/Lione. Inoltre, estensione dell'operativo alla winter delle rotte Lione, Bordeaux e Nantes;

- Estensione dell'operativo del Catania/Madrid all'intera stagione summer da parte del vettore Iberia con incremento di frequenze settimanali da 2 a 3 e ulteriore incremento nella peak summer;

- Apertura da parte del vettore Danish Air Transport di una nuova rotta Catania/Olbia con 2-3 frequenze settimanali durante la summer dal 28 giugno fino a settembre;

- Apertura da parte del vettore Ryanair di 2 nuove rotte dalla summer 2019, Catania/Cracovia annuale con 2 frequenze settimanali e Catania/Rodi con 1 frequenza settimanale nel periodo luglio/settembre e di 3 nuove rotte dalla winter 2019/20, Brussels, Budapest e Katowice con 2/7 (quest'ultima operata dal vettore Buzz). Inoltre estensione alla winter dell'operativo del volo Catania/Marsiglia.

and Catania-Luton (3 times a week in the summer and 2 in the winter from mid-September);

- Opening by the Vueling carrier of the new annual route Catania-Valencia twice a week and an increase in the frequency of Catania-Barcelona;

- Opening of 2 new international routes to Nantes and Toulouse by easyJet 2-3 times a week and an increase on Catania-Lyons from 2 to 5 times a week. In addition, extension of the winter routes to Lyons, Bordeaux and Nantes;

- Extension of the Catania-Madrid route to the entire summer season by Iberia with an increase from 2 to 3 times a week and a further increase in the summer peak;

- Opening by the Danish Air Transport carrier of a new Catania-Olbia route 2-3 times a week during the summer from 28 June to September;

- Opening of 2 new routes by Ryanair from summer 2019, annual Catania-Krakow twice a week and Catania-Rhodes once a week in the period July-September and 3 new routes from winter 2019/20: Brussels, Budapest and Katowice twice a week (the latter being operated by the Buzz carrier). In addition, the Catania- Marseille flight was extended to the winter.

la qualità

Nell'ambito delle attività svolte dal Servizio Qualità, per mandato istituzionale, la Carta dei Servizi sancisce l'impegno concreto del Gestore al fine di mantenere, garantire ed elevare giorno per giorno i servizi offerti ai propri clienti, in ottemperanza al proprio sistema di gestione ed in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti; secondo le indicazioni fornite dalle Circolari ENAC, GEN 06/2014 e GEN-02A/2014, nonché dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Carta dei servizi è un documento informativo che ciascuna Società di gestione fornisce all'utenza, nel quale vengono esplicitati gli obiettivi di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nel proprio scalo e gli eventuali margini di miglioramento raggiungibili nell'anno successivo, con lo scopo di ottimizzare e mantenere elevati livelli di qualità ed efficienza dell'aeroporto.

La Carta dei Servizi è un documento predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e la partecipazione dei soggetti fornitori di servizi pubblici, reso esecutivo dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998. Tale documento costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei Servizi Pubblici" del settore trasporti, in attuazione dell'art.2, comma 1 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge l'11 luglio 1995, n.273, Gazzetta Ufficiale n.160.

La SAC, tramite il monitoraggio costante delle performances dei servizi erogati ai propri clienti acquisisce dati utili alla valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dello scalo ed, attraverso il coordinamento ed il controllo dei processi operativi, è in grado di misurare le esigenze e le aspettative dei clienti, dei fornitori e degli stakeholders. Inoltre, raccoglie indicazioni utili sulle politiche e le azioni da intraprendere e perseguire con l'obiettivo del miglioramento continuo.

La popolazione di riferimento delle rilevazioni effettuate è rappresentata da tutti i clienti che

quality

As part of the work carried out by Quality Service, by institutional mandate, the Service Charter sets forth the Management Company's solid commitment to maintaining, guaranteeing and improving day after day the services offered to its customers, in compliance with its management system and with the general reference framework envisaged by the Transport Sector Services Charter, according to the indications provided by Circolari ENAC GEN 06/2014, from GEN-02A / 2014, as well as by UNI EN ISO 9001: 2015.

The Service Charter is an information document that each Management Company provides for its users. It makes the quality objectives that the Manager undertakes to respect in its airport clear and any margins for improvement that can be reached in the following year, with the aim of optimizing and maintaining high levels of airport quality and efficiency.

The Service Charter is a document prepared by the Civil Service Department of the Presidency Council of Ministers, in agreement with the Ministry of Transport and the participation of public service providers, enforced by the Prime Minister's Decree of 30 December 1998. This document constitutes the general reference framework for the preparation of the "Public Service Charters" of the transport sector, in implementation of article 2, paragraph 1 of decree 12 May 1995, n. 163, converted into law on 11 July 1995, n.273, Gazzetta Ufficiale n.160.

SAC, through the constant monitoring of service performance to its customers, acquires data instrumental in evaluating the effectiveness and efficiency of the airport and, through the coordination and control of operational processes, is able to measure the needs and expectations of customers, suppliers and stakeholders. In addition, it collects useful information on the policies and actions to be taken and pursued with the aim of continuous improvement.

The target population of the surveys carried out

hanno usufruito dello Scalo Internazionale di Fontanarossa a Catania durante le settimane di rilevazione dell'anno solare 2019.

I sondaggi di Customer Satisfaction sono stati condotti dalla Società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO 9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e Monitoraggio della Carta dei Servizi) mettendo in atto fedelmente il sondaggio-tipo previsto dalla Metodologia ENAC GEN06/2014 e GEN02A/2014.

Il campione complessivo di interviste è stato pari a 2822 suddiviso in 2501 per l'indagine Qualità (34) e 321 per le indagini Qualità PRM (16). La metodologia adottata ha previsto l'utilizzo di una scala di risposte pari (ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, gravemente insufficiente, pessimo), così da rientrare nell'intervallo di confidenza del 95% ed un margine di errore statistico del 1,2%. I questionari sono stati condotti con il metodo di rilevazione "FACE TO FACE", registrati tramite un Tablet in dotazione agli intervistatori e condotti con modalità CAPI.

Il Servizio Qualità esegue la rilevazione ed il monitoraggio dei servizi di scalo, con lo scopo di monitorare e verificare le performances di scalo e, contestualmente saggiare la soddisfazione dei passeggeri. I controlli si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 158.305 rilevazioni effettuate nel corso del 2019.

La SAC, Gestore dell'Aeroporto di Catania, ha definito e promosso una "Politica per la Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia" che considera la diffusione della cultura della qualità, della tutela dell'ambiente, dell'attenzione alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e del risparmio energetico come un obiettivo prioritario, da realizzare e implementare nel tempo, con impegno costante e grande determinazione, nel convincimento che questi aspetti siano di importanza cruciale per il processo di crescita aziendale, di sviluppo del proprio Personale e finanche dei Clienti e dei Fornitori.

is represented by all customers who used Fontanarossa International Airport in Catania during the survey weeks of the 2019 calendar year.

Customer Satisfaction surveys were conducted by Società Ipothesi s.r.l. (ISO 9001: 2015 certified company, for Customer Satisfaction surveys and Monitoring of the Service Charter) faithfully implementing the standard survey required by ENAC Methodology GEN06/2014 and GEN02A /2014. The overall sample of 2,822 interviews was divided into 2,501 for the Quality survey (34) and 321 for the PRM Quality surveys (16). The methodology adopted involved the use of an even response scale (excellent, good, sufficient, insufficient, seriously insufficient, bad), so as to fall within the 95% confidence interval and a statistical error margin of 1.2 %.

The questionnaires were conducted with the "FACE TO FACE" survey method, recorded on a Tablet supplied to the interviewers and conducted in CAPI mode.

Quality Service carries out the detection and monitoring of airport services, with the aim of monitoring and verifying airport performance and, at the same time, determining passenger satisfaction. The checks are expressed in monitoring the checks on the execution of airport services with a total of 158,305 surveys carried out during 2019.

SAC, Catania Airport Manager, has specified and promoted a "Quality, Safety, Environment and Energy Policy", which considers the spread of the culture of quality, environmental protection, attention to health and safety in the workplace and energy saving as a priority objective, to be achieved and implemented over time, with constant commitment and great determination, in the belief that these aspects are of crucial importance for the growth of the company, the development of its staff and even the Customers and Suppliers.

indicatori qualità

La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Catania presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la corretta misurazione della soddisfazione dei servizi erogati in Aeroporto. Questo schema, previsto dalla normativa vigente e comune a tutti gli Aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro ed esaustivo tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati. Di seguito, infatti, vengono dettagliatamente riportati i risultati raggiunti a consuntivo del 2019 e gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2020.

Gli obiettivi fissati per l'anno 2020 sono calcolati dal confronto con gli obiettivi dell'anno 2019 e stimati alla luce di una serie di fattori coerenti con le informazioni di pertinenza del Gestore tra le quali, per esempio, la crescita del Traffico Aereo 2020 stimata in +1,7% per passeggeri con **10.396.905** passeggeri e +1,1% movimenti pari a **75.895** movimenti.

La previsione degli obiettivi per il 2020 ha considerato la rapida accelerazione dei movimenti passeggeri ed aeromobili, anche tenendo conto dei limiti infrastrutturali imposti dall'aerostazione, sui quali, almeno nel breve periodo, è impossibile intervenire.

quality indicators

The Service Charter of Catania Airport presents the list of quality indicators relevant for passengers and for the correct measurement of satisfaction with the services provided at the Airport. This layout, envisaged by current legislation and common to all Italian airports, allows all airport users to be informed clearly and comprehensively on the quality of the services provided. In fact, the results achieved at the end of 2019 and the objectives that the Airport Manager aims to achieve in 2020 are detailed below.

The objectives set for the year 2020 are calculated by comparing them with those for the year 2019 and estimated in light of a series of factors consistent with the information pertaining to the Operator, including, for example, the estimated Air Traffic growth 2020 to + 1,7% for passengers with 10,396,905 passengers and + 1,1% movements equal to 75,895 movements.

The prediction of the objectives for 2020 has considered the rapid acceleration of passenger and aircraft movements, also taking into account the infrastructure limits imposed by the airport, on which, at least in the short term, it is impossible to intervene.



Sicurezza del viaggio *Travel Safety*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security checks on passengers and hand luggage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	96%

Sicurezza personale e patrimoniale *Safety of passengers and personal belongings*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,64%	95,5%

Il Gestore in considerazione della significativa crescita passeggeri prevista per il 2020, circa 10.396.905 dei limiti posti dall'infrastruttura e dell'impossibilità di introdurre, almeno nel breve periodo, ulteriori misure correttive come l'implementazione degli spazi destinati al controllo security, ha previsto degli obiettivi di crescita prudenti rispetto al risultato conseguito nell'anno di riferimento con valori di 96% e 95,5%.

In view of the significant passenger growth forecast for 2020, almost 10.396.905 passengers, the limits set by the infrastructure and the impossibility of introducing further corrective measures such as the implementation of spaces for security control at least in the short-term, prudent growth targets of 96% and 95.5% are forecast.



Regolarità e puntualità del servizio (e puntualità dei mezzi) *Service regularity (and punctuality of flights)*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall punctuality of flights</i>	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza <i>% on time flights/ Total departing flights</i>	64,17%	63,6%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total of mishandled departing baggage (not embarked) due to airport responsibility</i>	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza <i>No. of mishandled luggage / 1000 departing passengers</i>	0,34‰	0,50‰
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m <i>Waiting time for the first luggage delivery from the block-on of the a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the first baggage in 90% of cases</i>	24'	24'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m <i>Waiting-time for the last baggage delivery from the block-on of the a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time (minutes) from the block-on of the a/m to the redelivery of the last baggage in 90% of cases</i>	32'	32'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>On-board waiting time for the disembarking of the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi <i>Waiting time (minutes) from the block-on in 90% of cases</i>	2'30''	2'30''
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of regularity and timeliness of services received at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,46%	96,3%

Il dato relativo alla puntualità complessiva dei voli, ha permesso di raggiungere risultati piuttosto brillanti che vengono cautamente confermati per l'anno 2020.

Gli obiettivi confermano i risultati raggiunti pari a 24' il primo bagaglio e 32' l'ultimo con una performance davvero brillante.

Per l'indicatore relativo ai bagagli complessivi disguidati l'indicatore è cautamente stimato in 0.50‰ dato l'ottimo risultato raggiunto.

The figure relating to the overall punctuality of flights, allowed rather bright brilliant results to be reached and confirmed for 2020.

The objectives for baggage, 24' for the first piece of baggage and 32' for the last with a truly brilliant performance.

For the indicator relating to Total of mishandled departing baggage, the indicator is prudently estimated at 0.50‰ given the excellent result achieved.

Pulizie e condizioni igieniche *Perception of Cleaning and Hygiene*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Cleanliness and functionality of the toilets</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,51%	87%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Cleanliness level inside the Terminal building</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,92%	96%

Comfort nella permanenza in aeroporto *Perception of comfort inside the Airport*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,82%	96%
Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) <i>Efficiency of transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,49%	93,5%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione <i>Efficiency of A/C systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,4%	95,4%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall comfort level inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,84%	95%



Servizi aggiuntivi *Additional services*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Wi-fi access inside the air terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	78,85%	79%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	83,85%	84%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of cafès and airport opening time</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% arriving/departing passenger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas</i>	99%	99%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Adequacy of Smoking Rooms, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	NO (non presenti)	NO (non presenti)
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Availability of FOC drinking water dispensers, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	SI YES	SI YES
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,06%	91,4%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti <i>Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,13%	94,5%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Availability of drinks/snacks vending machines, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,11%	86,5%

La connettività del wi-f è stata migliorata pertanto, l'obiettivo è posto in cauto miglioramento.

Wi-Fi connectivity have improved so the target estimate is of prudent improvement.

Informazione alla clientela Customers Information

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Updated and easy-to-browse web site</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,08%	92,5%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Efficiency of the existing Info points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,01%	97,5%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Clarity, intelligibility and efficacy of indoor signposting</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,55%	97,8%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) <i>Staff Professionalism (info points, security)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,08%	97%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, etc.) <i>Overall efficiency and accessibility of the information services to the public (monitors, announcements, signpostings, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,12%	97,5%

E' a tutt'oggi in corso un'opera di restyling del sito che consentirà di aumentare l'usabilità, di rinnovarne l'aspetto, per rendere più accattivante l'offerta commerciale e organizzare strategicamente le informazioni in esso contenute (ecommerce parcheggi, fast track, Sala vip, ecc...ecc. L'obiettivo è in cauto miglioramento, considerati i tempi di realizzazione ancora in corso.

Per il 2020, invece, saranno attivati nuovi monitor d'informazione presso presso la Sala Partenze. Inoltre, saranno attivati anche i sistemi Alexa e Google home per le informazioni relative allo stato dei voli. Sarà implementata la radiocopertura del piazzale in Wifi.

L'obiettivo proposto è ulteriormente sfidante con una misura del 97,5.

Rispetto alle valutazioni della segnaletica interna il Gestore grazie agli interventi effettuati negli anni precedenti (segnaletica, totem wayfinding, monitor e quant'altro) che, hanno operato una significativa implementazione e riqualifica della segnaletica interna con perduranti effetti positivi consente di porre l'obiettivo in miglioramento con un valore di 97,8%.

Considerati i risultati altamente performanti,

The website is currently being restyled, which will increase usability and update its appearance, to make the commercial offer more attractive and to strategically organize the information it contains (ecommerce parking, fast track, VIP lounge, etc.) The target is set as prudently improving, considering this restyling is currently underway.

For 2020, however, new information monitors will be activated in the Departures Hall. In addition, Alexa and Google home systems will also be activated for information relating to the status of flights. Wi-Fi coverage of the apron will be implemented.

The proposed goal is a challenging 97.5.

In relation to the indoor signage assessments, thanks to the interventions carried out by the Manager in previous years (signage, totem wayfinding, monitors and so on) which operated a significant implementation and upgrading of the indoor signage producing lasting positive effects, the objective is set as improving with a value of 97.8%.

Considering the high-performance results concerning Staff professionalism, thanks to the

riguardanti la professionalità del Personale, grazie agli interventi di formazione continua, il valore cautamente stimato con una misura pari al 97%. L'indicatore n° 27 Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione, grazie agli interventi messi a punto negli anni precedenti, i risultati conseguiti nell'ultimo biennio, sono stati sempre molto soddisfacenti e si stima che gli interventi effettuati produrranno risultati positivi ancora per il 2020, per questo il risultato proposto è del 97,5% in ulteriore crescita rispetto al risultato 2019.

continuous training interventions, the value is showing further signs of improvement at 97%. For indicator No. 27 Overall perception of the effectiveness and accessibility of information services, thanks to the interventions developed in previous years, the results achieved is very satisfactory and it is prudently estimated for 2020, with a target of 97.5%.

Servizi sportello/varco Counters/Checkpoints Services

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sul servizio biglietteria <i>Ticketing Service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,57%	97%
Tempo di attesa al check-in <i>Actual Waiting time at check-in counters</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	10'25"	10'20"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting-time at the check-in counters</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,19%	91,5%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting-time at the security checkpoints</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time (minutes) in 90% of cases</i>	6'55"	6'50"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting-time at the passport control counter</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	83,41%	84%

L'indicatore n°28 Percezione sul servizio biglietteria ha avuto un risultato 2019 soddisfacente alla luce della nuova allocazione sul Terminal, più funzionale ed accessibile al passeggero. L'obiettivo per il 2020 prevede un valore in miglioramento rispetto al risultato pari al 97%. Pertanto, l'obiettivo 2020 pari a 91,5%, conferma l'iniziale obiettivo proposto per il 2019.

L'obiettivo relativo ai controlli di sicurezza ha già raggiunto negli anni precedenti valori molto alti, pertanto, in considerazione dell'impossibilità di introdurre nuove misure correttive, l'obiettivo per il 2020 viene fissato prudentemente nella misura del 6'50".

The 2019 result for Indicator No. 28 Perception of the ticketing service was satisfactory in light of the new, more functional and accessible allocation to the passenger in the Terminal. The 2020 target provides for an improvement in value compared to the result of 97%.

Therefore, the 2020 target of 91.5% confirms the initial target proposed for 2019.

The target relating to security controls has already reached very high values in the previous years, therefore, in consideration of the impossibility of introducing new corrective measures, the target for 2020 is prudently set in the measure of 6'50". Indicator No. 32 Perception of waiting-time at

L'indicatore n° 32 Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti risente della crescita ulteriore del dato passeggeri extra-Schengen 923.960 vs gli 848.186 del 2018 (+8,9%). Per ciò che riguarda le previsioni del 2020 il dato certamente migliorerà in considerazione dell'installazione entro marzo 2020 di 3 e-gates presso l'Area arrivi e 3 e-gates conformi all' Automatic Border Control che consentiranno di effettuare in modo totalmente automatizzato le procedure di controllo del proprio passaporto, garantendo i massimi livelli di sicurezza. L'obiettivo per il 2020 conferma l'iniziale valore pari al 84%.

passport control was affected by the further growth of the extra-Schengen passenger data 923,960 vs 848,186 in 2018 (+ 8.9%). As regards the 2020 forecasts, the figure will certainly improve in light of the installation by March 2020 of 3 e-gates in the Arrivals Area and 3 e-gates compliant with the Automatic Border Control, which will allow fully-automated passport control procedures, ensuring the highest levels of security. The 2020 target confirms the initial value of 84%.



Integrazione modale *Modal integration*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Clarity, intelligibility and efficacy of outdoor signposting</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,73%	92%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Adequacy of City/Airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87,84%	88%

L'obiettivo è stato valutato in miglioramento rispetto all'obiettivo 2019 con una stima alquanto brillante pari al 92%. L'indicatore relativo ai collegamenti città/aeroporto è molto positivo. Confidando nella bontà delle iniziative adottate, il Gestore ha fissato un obiettivo in crescita rispetto al risultato raggiunto nel 2019, pari all'88%.

The target was estimated as improving, compared to the 2019 target, with a somewhat brilliant estimate of 92%. The indicator relating to the city / airport connections is very positive. Having confidence in the goodness of the initiatives adopted, the Manager has set a target that is higher than the result achieved in 2019, equal to 88%.



i passeggeri PRM

La S.A.C. S.p.a. rivolge a tutti coloro che hanno speciali esigenze di assistenza un servizio dedicato in grado di accompagnare il passeggero nel suo itinerario di viaggio, dalla partenza dall'Aeroporto di Catania fino all'arrivo presso la destinazione finale e viceversa. La SAC si occupa di gestire ed organizzare i servizi PRM per l'Aeroporto di Catania avvalendosi della cooperazione di SAC Service srl controllata SAC al 100%.

Secondo la GENO2A del 19/12/2014- Applicazione del Reg. (CE) n° 1107/2006 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, ha l'obiettivo di rendere la permanenza in aeroporto un'esperienza confortevole e positiva garantendo dei livelli di servizio 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.

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 entro e non oltre 48 ore prima l'orario di partenza.

La S.A.C. S.p.a., a tutela del miglior svolgimento possibile delle attività e secondo criteri di reciprocità e trasparenza nei confronti del passeggero PRM, ha promosso una serie di iniziative volte a migliorare l'esperienza di viaggio:

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

PRM passengers

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

According to GENO2A 19/12/2014 - Application of EU Reg. No. 1107/2006 and quality of the services provided to people, the PRM is defined as: "any person whose mobility is reduced, in the use of transport, due to any physical (sensory or locomotive, permanent or temporary) disability, mental disability or handicap, or for any other cause of disability, or for reasons of age, and whose condition requires adequate attention and adjustment of the service provided to all passengers to meet the specific needs of that person."

The work carried out by the PRM Service is provided exclusively free of charge with the aim of making the stay in the airport a comfortable and positive experience by guaranteeing service levels that are higher than those stipulated in European legislation, through the application of specific procedures, exclusive services and the collaboration of personnel with proven professional skills.

When booking PRM assistance whether for arrival or departure, a request must be made to the Airline, Tour Operator or Travel Agency that issued the ticket within 48 hours of departure time.

In order to safeguard the best possible service performance and according to criteria of reciprocity and transparency towards the PRM passenger, S.A.C. S.p.a. has promoted a series of initiatives aimed at improving the travel experience:

- a specific area within its Internet portal, which can be consulted at:
<http://www.aeroporto.catania.it/aeroporto/assistenza-speciali/passeggeri-a-ridotta-mobilita-in-partenza/>



<http://www.aeroporto.catania.it/aeroporto/assistenza-speciali/passeggeri-a-ridotta-mobilita-in-partenza/>

- un servizio di assistenza al 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;
 - due sale d'attesa (c.d. Sala Amica), ubicate rispettivamente: una, nella hall partenze e l'altra, in sala imbarchi. In entrambe le sale peraltro, in un ambiente comodo e accogliente, al passeggero a ridotta mobilità è offerto un servizio puntuale e qualificato;
 - stalli riservati nei parcheggi SAC SERVICES.
- La prenotazione dell'assistenza da/a uno dei **Parcheggi** dell'Aeroporto di Catania ai/dai Terminal, gestiti dalla Società SAC SERVICE, che prevede la disponibilità di un servizio navetta per i PRM, dovrà essere prenotata almeno 48 ore prima all'indirizzo email supervisoriprm@sacservice.it.

Tutti i servizi svolti da SAC Società Aeroporto Catania (attraverso Sala Amica) sono gratuiti.

Nel corso del 2019 la Sac, in qualità di Gestore, ha promosso l'iniziativa:

«Autismo, in viaggio attraverso l'Aeroporto» aderendo alla campagna di sensibilizzazione patrocinata da ENAC, con la collaborazione di Assaeroporti e di alcune associazioni di categoria presenti sul territo-

- a PRM assistance service respecting safety and time, in order to make your stay at the airport pleasant;
- a dedicated access gate to the security checkpoints;
- two waiting-rooms (so-called Sala Amica) located in the Departures hall and in the Boarding area respectively. In both rooms there is a comfortable and welcoming environment, where Passengers with reduced mobility are offered a timely and expert service;
- reserved parking spaces in SAC SERVICES car parks.

Booking assistance from/to one of the Car Parks at Catania Airport to/from the Terminal, run by SAC SERVICE, which provides a shuttle service for PRM, must be booked at least 48 hours beforehand at the following email address: supervisoriprm@sacservice.it. All the services provided by SAC Società Aeroporto Catania (through Sala Amica) are free of charge. During 2019 SAC, as Manager, promoted the initiative:

"Autism, travelling through the airport" by adhering to the awareness campaign sponsored by ENAC, with the collaboration of Assaeroporti and some trade associations present in the Catania area. The aim of the initiative was, and will be for 2020, to make the travel experience for the passenger suffering from autism spectrum disorders positive and comfortable, through a

rio catanese. Lo scopo dell'iniziativa è stato e sarà anche per l'anno 2020 quello di rendere l'esperienza di viaggio del passeggero affetto da disturbi dello spettro autistico positiva e confortevole, attraverso una serie di misure adottate sinergicamente dalla famiglia e dagli operatori del settore che consentano di conoscere la realtà aeroportuale e gli attori coinvolti. L'obiettivo dell'iniziativa è di poter trasformare un'esperienza potenzialmente ansiogena per il passeggero affetto da DSA in un'esperienza serena che renda l'ambiente aeroportuale familiare e le persone che vi lavorano conosciute. Per effettuare la prenotazione della visita è necessario presentare:

- Il titolo di viaggio
- Copia dei documenti
- Una mail di richiesta, da trasmettere con almeno **15 giorni di anticipo** all'indirizzo **customer-care@aeroporto.catania.it** con specifica nell'oggetto **Progetto Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto**. Permane l'obbligo per le famiglie che vogliono richiedere il servizio di assistenza in aeroporto di trasmettere la stessa alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno **48 ore di anticipo** rispetto alla partenza prevista oppure alla mail **customer-care@aeroporto.catania.it**.

La SAC, nel corso del 2019, ha assistito a Catania 87.065 passeggeri PRM con un incremento rispetto all'anno precedente dell'11,95% di cui 28.823 non prenotati. 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 2501 passeggeri per la Sala partenze e 321 interviste utili per i PRM. I risultati confermano una soddisfazione totale dell'utenza PRM relativamente ai servizi fruiti pari a valori che si attestano tra il 97 ed il 100% ed un giudizio complessivo del servizio che si attesta su un valore di 99,1%. Per la raccolta e l'elaborazione dei dati, la SAC, si è avvalsa della consulenza della società Ipothesi s.r.l. (Società certificata ISO9001:2015, per indagini di Customer Satisfaction e monitoraggio Carta dei Servizi) che ha analizzato, mediante sei sessioni di rilevazioni, il grado di soddisfazione dei Passeggeri.

Si precisa che i percorsi pedo-tattili e le mappe tattili, relativi al Terminal C, destinati ai disabili visivi sono in via di rifacimento e riqualificazione.

series of measures adopted synergically by the family and operators in the sector that help them understand the airport reality and the players involved. The goal of the initiative is to be able to transform a potentially anxiety-provoking experience for the ASD passenger into a calm experience that makes the airport environment and the people who work there familiar. To book the visit it is necessary to present:

- The travel ticket;
- A Copy of identification documents;
- An email request, to be sent at least 15 days in advance to the address: **customer-care@aeroporto.catania.it** specifying in the subject line **Autism Project, travelling through the airport**. *There is still an obligation for families who want to request assistance at the airport to send it to the airline, travel agency or tour operator at least 48 hours in advance of the scheduled departure or to the email **customer-care @ airport. catania.it**.*

During 2019, SAC assisted 87,065 PRM passengers in Catania with an increase of 11.95% compared to the previous year, of which 28,823 had not booked. The level of quality of the PRM service was measured by a special survey on dedicated services and on the accessibility of the airport, out of a sample of 2,501 passengers for the Departure lounge and 321 useful interviews for PRM. The results confirm total satisfaction of PRM users with regard to the services used equal to values that stand between 97 and 100% and an overall assessment of the service which stands at a value of 99.1%.

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

It should be noted that the pedo-tactile paths, relating to Terminal C, for the visually impaired are undergoing renovation and requalification.

indicatori PRM

Il Doc. 30 ECAC obbliga il gestore, a Catania SAC Spa, previo accordo con il Comitato Utenti, al raggiungimento di valori minimi e pertanto migliorabili di qualità.

In sintesi In summary

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	TARGET DOC. 30 ECAC DOC. 30 ECAC TARGET	TARGET MIGLIORATIVO SAC SAC AMELIORATIVE TARGET
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Departing PRMs with advance booking: waiting-time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i>	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 10 minutes for 80% of the passengers < 20 minutes for 90% of the passengers < 30 minutes for 100% of the passengers</i>	< 9 minuti per l'80% dei passeggeri < 15 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 9 minutes for 80% of the passengers < 15 minutes for 90% of the passengers < 20 minutes for 100% of the passengers</i>
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 <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>	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 80% of the passengers < 35 minutes for 90% of the passengers < 45 minutes for 100% of the passengers</i>	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 80% of the passengers < 25 minutes for 90% of the passengers < 40 minutes for 100% of the passengers</i>
Per PRM arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 5 minutes for 80% of the passengers < 10 minutes for 90% of the passengers < 20 minutes for 100% of the passengers</i>	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 18 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 5 minutes for 80% of the passengers < 10 minutes for 90% of the passengers < 18 minutes for 100% of the passengers</i>
Per PRM arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with no advance booking: on board waiting time for the PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 25 minutes for 80% of the passengers < 35 minutes for 90% of the passengers < 45 minutes for 100% of the passengers</i>	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 40 minuti per il 100% dei passeggeri <i>< 20 minutes for 80% of the passengers < 25 minutes for 90% of the passengers < 40 minutes for 100% of the passengers</i>

PRM indicators

Doc. 30 ECAC obliges the Managing Company (SAC in Catania), subject to agreement with the Users' Committee, to reach the minimum standards of quality, which can therefore be improved.

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

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Departing PRMs with advance booking: waiting-time to receive assistance from one of the designated spots in the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting -time (minutes) in 90% of cases</i>	10'30"	10'
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 <i>Departing PRMs without advance booking: waiting-time to receive assistance from one of the designated spots in the airport after notifying physical presence</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting -time (minutes) in 90% of cases</i>	11'25"	11'
Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs with advance booking: on board waiting-time for PRM disembarkment after last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting -time (minutes) in 90% of cases</i>	9'05"	8'30"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRMs without advance booking: on board waiting-time for PRM disembarkment after last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting -time (minutes) in 90% of cases</i>	13'	12'30"

Per ciò che riguarda i tempi per lo sbarco/imbarco in arrivo ed in partenza con prenotazione e senza, i tempi hanno tutti migliorato gli obiettivi fissati per il 2019 e sono stati tutti posti in miglioramento per l'anno 2020.

In questo caso, nonostante i limiti infrastrutturali e la crescita straordinaria del traffico legato ai PRM che, presenta Catania come il primo scalo in Italia in termini di passeggeri PRM, attraverso un significativo investimento della Società Sac service che ha costituito un bacino di risorse umane, deputata allo svolgimento del servizio, è stato possibile incidere in maniera determinante sul fattore umano e migliorare le performances.

The objectives set for 2019 waiting-times for disembarking/boarding on arrival and departure with a booking or without have all been improved upon and the 2020 targets are also set to improve. In this case, despite infrastructure limitations and the extraordinary growth of PRM traffic, which places Catania as the first airport in Italy in terms of PRM passengers, it was possible to have a decisive impact on the human factor and improve performances. This was thanks to the significant investment by SAC Service company, which is made up of a pool of human resources appointed to perform the service.

Sicurezza per la persona (safety) *Personal safety*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione <i>Perception of the condition and functionality of vehicles/equipment</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	99,3%	99,4%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	100%	99,3%

L'indicatore relativo Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi attrezzature in dotazione al Gestore è oggetto periodico di verifica, infatti per l'anno 2020 tre nuovi ambulift di ultimissima generazione implementeranno il parco mezzi speciali. L'indicatore è posto pertanto in miglioramento per l'anno 2020 con un valore pari a 99,4%. Con riferimento all'indicatore Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale si è avviato un Piano della Formazione, tra il personale PRM assunto da Sac service, all'insegna della formazione continua volto a garantire il rispetto della GEN 02A.

The indicator on the Perception of the condition and functionality of the vehicles/equipment available to the Operator is periodically checked. Indeed, for the year 2020 three state-of-the-art ambulifts will be implemented into the fleet of special vehicles. The indicator is therefore estimated as improving for the year 2020 with a value of 99.4%. With reference to the indicator on the Perception of the adequacy of staff training, a Training Plan was launched among the PRM staff hired by SAC Service in the name of continuous training aimed at ensuring compliance with GEN 02A.

Informazioni in aeroporto *Information at the Airport*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the overall number of basic information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% basic information accessible against overall number of basic information</i>	98,10%	98,10%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions concerning services available in an accessible format and compared to overall number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% information/instructions concerning services in accessible format against overall number of information/instructions</i>	99,2%	99,3%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of efficacy and accessibility of information, communication and airport indoor signposting</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	97,5%	93,5%

L'indicatore relativo alla Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna è stato fissato cautamente, in considerazione della grande attenzione posta dal Gestore nei confronti dei PRM e dei periodici interventi di manutenzione dei percorsi pedo tattili ma, anche dei naturali limiti infrastrutturali del Terminal e dell'impossibilità di operare nel breve periodo cambiamenti significativi sull'infrastruttura.

The prudent estimate for the 2020 target concerning the indicator on the Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and indoor airport signs compared to the 2019 result, takes into consideration the great attention paid to PRMs by the Manager and the periodic maintenance interventions on the touch-sensitive footpaths, but also of the Terminal's natural infrastructure limits and the impossibility of making significant changes to said infrastructure in the short term.

Comunicazione con i passeggeri *Communication with passengers*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of answers given within set times vs. overall number of info requests received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% answers given within set times against overall number of requests</i>	99,2%	99,2%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of claims received compared to total traffic of PRMs</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% claims received against total traffic of PRMs</i>	0.0068%	0.0068%

L'indicatore relativo alle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute si attesta su risultati eccellenti che, prudentemente, vengono confermati. Per ciò che concerne l'indicatore n°11 Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM pur non avendo raggiunto l'obiettivo proposto nel 2019, può essere senz'altro utile specificare, che si tratta di valori che hanno un denominatore molto elevato, pari a 87.065 prm in partenza, e un numeratore ridottissimo di appena 6 reclami nell'anno di riferimento che, in percentuale, rivelano un valore in peggioramento ma, coerente con lo smisurato numero di assistenze in partenza. L'obiettivo viene pertanto cautamente confermato.

The indicator relating to the responses provided within the set times compared to the overall number of requests for information received confirms excellent results, which are prudently confirmed.
As regards indicator n° 11 Number of complaints received compared to the total traffic of PRMs, despite not having reached the proposed objective of 2019, it is certainly worth specifying that these values have a very high denominator, equal to 87,065 departing PRMs, and a very small numerator of just 6 complaints in that year which, as a percentage reveal a worsening value but, consistent with the huge amount of assistance on departure. The goal is therefore prudently confirmed.

Comfort in aeroporto *Airport comfort*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	100%	99,4%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of level of accessibility/usability of airport infrastructures: car parks, intercoms, reserved lounges, toilets, etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	98,10%	97%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of waiting-areas reserved for PRMs (eg. Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	99,1%	95%

Per ciò che concerne gli indicatori afferenti i fattori di qualità comfort in Aeroporto, non sono previsti almeno nel breve periodo azioni o interventi che modifichino gli spazi dedicati alla clientela PRM. I valori pertanto vengono stimati con una certa prudenza.

As far as the indicators relating to airport comfort are concerned, we do not foresee any alterations or modifications to the quality target reserved for PRM customers, at least in the short term. The values are, therefore, estimated with some caution.

Aspetti relazionali e comportamentali *Relational and behavioural aspects*

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2019 DATA 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale <i>Perception of staff courtesy (info points, security, special care staff)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	99,7%	99,1%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff trained for special care of PRMs</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	100%	99,1%

Infine, per ciò che riguarda gli indicatori relativi alla Percezione sulla professionalità e cortesia del Personale dedicato all'assistenza dei PRM i valori proposti per il 2020, pur valorizzando l'importanza della formazione continua, sono stimati prudentemente considerata la difficoltà di realizzare ulteriori interventi di miglioramento su tali attività (si tratta di valori prossimi al 100%).

Finally, as regards the indicators relating to the Perception of the professionalism and courtesy of the staff trained for the special care of PRMs, improvement values have been estimated that enhance the importance of continuous training, but still remain prudent, given the difficulty of achieving further improvements (these are values close to 100%).

Il nostro servizio Customer Service SAC fornisce informazioni, chiarimenti ed indicazioni sulle normative vigenti e garantisce ad ogni cliente un trattamento in linea con i principi enunciati da "La Carta dei Diritti del Passeggero".

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

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

È fondamentale specificare il Vostro nominativo e un Vostro recapito, 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)
- l'indirizzo **info@aeroporto.catania.it** che fornisce informazioni all'utenza su qualsiasi richiesta (trasporti, logistica, servizi in aeroporto, operatività dei voli, etc.)
- il sito internet **www.aeroporto.catania.it**
- tramite posta scrivendo a: **SACS.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA**
- gli indirizzi e-mail: **customercare@aeroporto.catania.it**; **qualita@aeroporto.catania.it**
- tramite fax al numero **+39 095-7239816**.

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

SAC Customer Service provides information, explanation and direction on current legislation. It ensures each and every customer is treated in line with the principles set forth by the "Passenger Charter of Rights".

By sending us your suggestions, complaints, recommendations or appreciative comments, you will be helping us to implement our policy of improvement of the quality of the services offered.

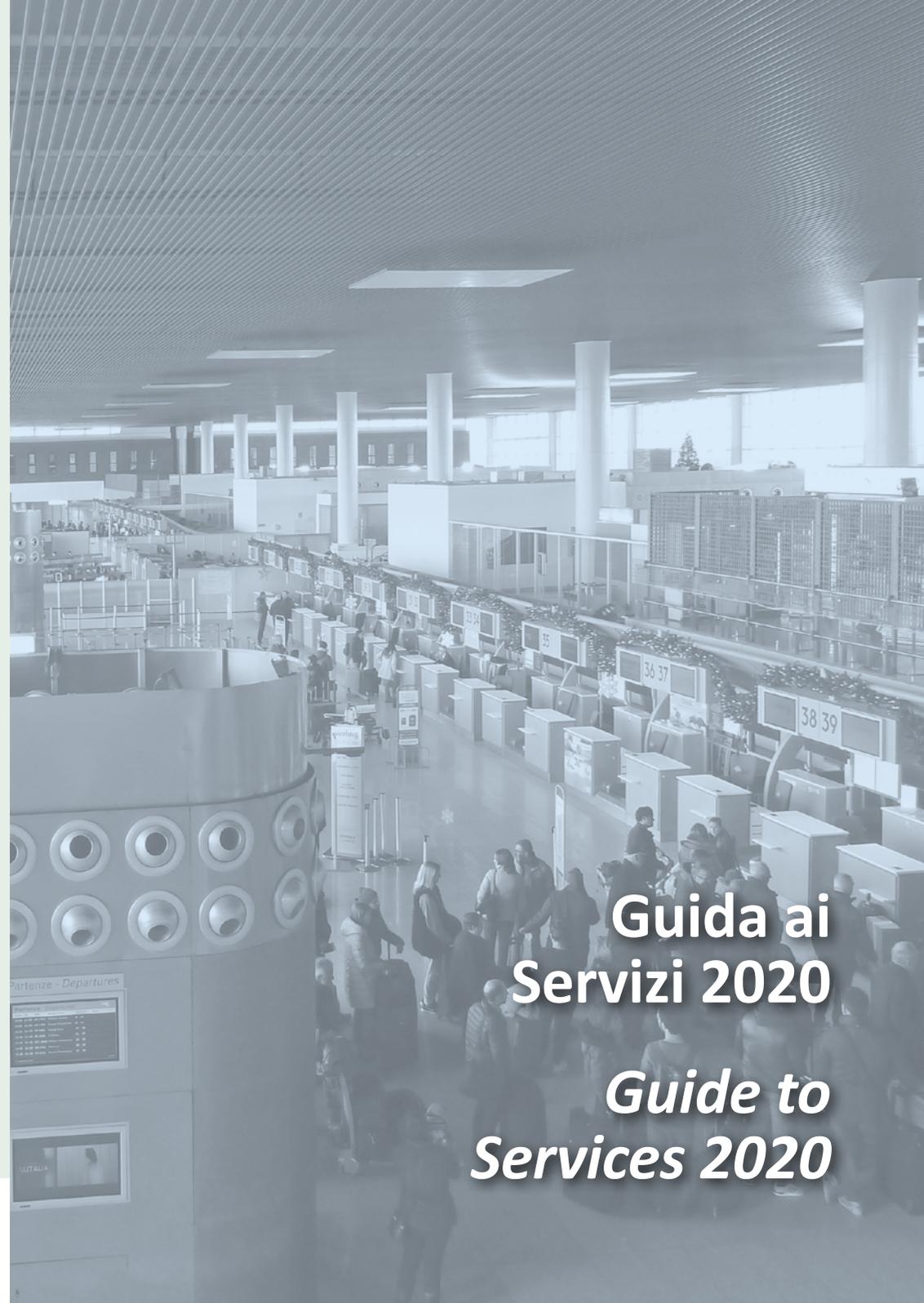
Our Complaints Department guarantees that confirmation to any notification or complaint is given within 30 days from the date of such claim, that noncompliance is verified and that appropriate corrective action is taken where necessary.

You will need to specify your full name and contact information, in order to allow us to contact you for the due clarification and/or feedback.

We are at your disposal. You can contact us directly in the following ways:

- **Operator:** +39 095 7239111 (please follow the voice guidance)
- **E-mail address:** info@aeroporto.catania.it for information on any questions (transportation, logistics, airport services, flight operations, etc.)
- **Web site:** www.aeroporto.catania.it
- **Postal address:** SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA
- **E-mail addresses:** customercare@aeroporto.catania.it ; qualita@aeroporto.catania.it
- **Fax:** +39 095-7239816

"The data received will be treated in accordance with Legislative Decree 196/03"



Guida ai Servizi 2020

Guide to Services 2020

come raggiungerci

how to reach us

Nave

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

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

Capitaneria di porto tel. +39 095 7474111



By Sea

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

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

Port captaincy: tel. +39 095 7474111

Treno

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 è possibile utilizzare il servizio dell'AMT - Alibus Shuttle con partenze ogni 25 minuti.



By Train

Catania Airport is connected to the rest of Sicily and the peninsula by a railway service operated by Trenitalia, tel. 892021 (www.trenitalia.com). To get to the train station, use the AMT Alibus Shuttle service departing every 25 minutes.

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. Radio Taxi tel. +39 095 8833 - fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/it (servizio h24) Tariffe a partire da 18 € (dall'aeroporto fino a Catania - Piazza Duomo - oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione)



By Taxi

You can travel to/from the airport by licensed taxi (white cars equipped with taximeters) available outside the Arrivals Terminal. Radio Taxi tel. +39 095 330966 - fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/it (round-the-clock service) Fares from €18 (from the airport to Catania - Piazza Duomo; other than this, rates are more expensive depending on your destination). Taxi Sat Service tel. +39 095 6188 www.6188.it (round-the-clock service) Fares from €18 (to Catania, based on the destination)

Autobus

Gli autobus da/per Catania Fontanarossa: **Alibus Shuttle** – (consultare orari e percorsi sul sito www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP TEL. +39 095 7519433 (collega l'aeroporto con il centro città ogni 25 minuti - dalle ore 04,40 alle ore 24,00 - I ticket di viaggio si possono acquistare presso biglietteria SAIS all'esterno dell'aerostazione e/o a bordo – costo € 4).



By Bus

Buses from/to Catania Fontanarossa: **Alibus Shuttle** – (check timetable and routes on the web site www.amt.ct.it) tel. 800018696 – fax +39 095 509570 – URP Tel. +39 095 7519433 (airport to city centre connection every 25 minutes, from 04:40 to 24:00. Tickets may be purchased at the SAIS ticket office either outside the Terminal and/or on the bus. Cost: €4).



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

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

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

Interbus – www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 530396 (Collega Fontanarossa con

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

SAIS Trasporti – www.saistrasporti.it - Via D'Amico 213 (CT) – Tel. +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, and Sommatino).

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

Interbus – www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - Tel. +39 095 530396 (Connecting Fontana-



Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Siracusa)

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)

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, Bronte, Linguaglossa, Fiumefreddo e molti altri)

Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com – tel. +39 090 673782 (Collega Fontanarossa con Milazzo porto e le Isole Eolie)

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

rossa to Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, and Siracusa).

AST - www.aziendasicilianatrasporti.it – Via S. G. La Rena, 25 (CT) - Tel. +39 095 7230511 – E-mail 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, and Sigonella).

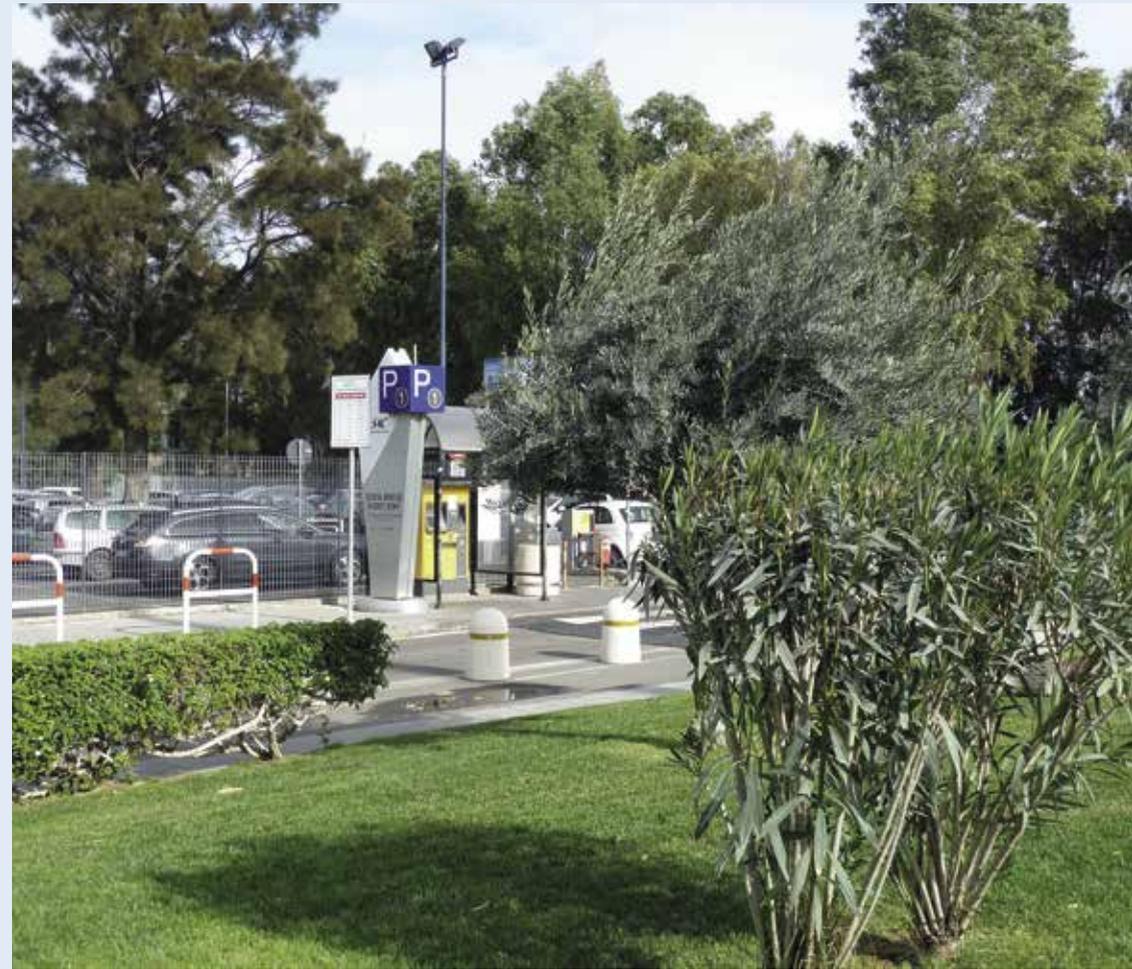
Circumetnea - www.circumetnea.it – (diesel locomotive – bus – metro underground) – Tel. +39 095 541250 (Connecting Fontanarossa (from the main train station by Alibus) to Adrano, Misterbianco, Paternò, Randazzo, Bronte, Linguaglossa, Fiumefreddo and many others).

Giuntabus – www.giuntabustrasporti.com – Tel. +39 090 673782 (Connecting Fontanarossa to Milazzo harbour and the Aeolian Islands).

Giamporcaro – Tel. +39 091 6171141 / +39 095 536201 (Connecting Fontanarossa to Comiso Airport, Comiso, Lentini and Vittoria).

Auto/By car
Principali distanze chilometriche da/per Catania - Main distances in km from/to Catania

Etna	26 km	Enna	85 km	Caltanissetta	110 km	Palermo	209 km
Taormina	51 km	Noto	93 km	Milazzo	129 km	Sciaca	233 km
Bronte	56 km	Messina	94 km	Tindari	149 km	Selinunte	269 km
Siracusa	60 km	Piazza Armerina	94 km	Agrigento	168 km	Trapani	317 km
Caltagirone	69 km	Ragusa	104 km	Cefalù	182 km	Marsala	333 km



dove parcheggiare

where to park

I nostri parcheggi sono raggiungibili comodamente a piedi, il pagamento della sosta avviene tramite cassa automatica, è inoltre attivo il servizio Telepass. Allo stato attuale i parcheggi sono così suddivisi:



Our car parks are easily reachable on foot, payment is via automatic cash machines, and the Telepass service is also active. At present the car parks are divided as follows:



P1 - Sosta Breve fino a 12 ore, 50 metri dal terminal A, 270 metri dal terminal C, 98 posti auto + 2 per il PRM, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo.

P2 - Sosta Breve fino a 24 ore, 30 metri dal terminal A, 330 metri dal terminal C, 187 posti auto+ 5 per il PRM, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo, c'è un progetto per costruire un'altro ingresso e un'altra uscita.

P3 - Sosta mista, 20 metri dal terminal A, 50 metri dal terminal C, 87 posti auto + 14 per il PRM, doppio ingresso e doppia uscita con corsia riservata ai Telepass.

P4 - Sosta lunga oltre le 24 ore, 200 metri dal terminal A, 100 metri dal terminal C, 525 posti auto, gli stalli per il PRM sono stati trasferiti temporaneamente al P3, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo, ma a fine lavori le corsie saranno due di ingresso e due di uscita, il parcheggio verrà ultimato a breve la capienza verrà portata a circa 2.300 posti.

P5 - Sosta breve fino a 12 ore, 180 metri dal terminal A, 20 metri dal terminal C, 58 posti auto + 1 per il PRM, ingresso e uscita Telepass in comune con ticket cartaceo.

P6 - Sosta lunga, 425 posti auto+ 10per i PRM. Tariffe in via di definizione con due ingressi e due uscite

P1 - Short stay up to 12 hours, 50 metres from Terminal A, 270 metres from Terminal C, 98 parking spaces + 2 for PRM, shared Telepass entrance and exit with paper ticket.

P2 - Short stay up to 24 hours, 30 metres from Terminal A, 330 metres from Terminal C, 187 parking spaces + 5 for PRM, shared Telepass entrance and exit with paper ticket. Plans to build another entrance and exit are in place.

P3 - Short and long stay, 20 metres from Terminal A, 50 metres from Terminal C, 87 parking spaces + 14 for PRM, double entrance and exit with lane reserved for Telepass.

P4 - Long stay for 24 hours+, 200 metres from Terminal A, 100 metres from Terminal C, 525 parking spaces, PRM spaces have temporarily been transferred to P3, shared Telepass entrance and exit with paper ticket. When work is completed shortly, there will be two entrance and exit lanes, and capacity will be increased to about 2,300 places.

P5 - Short stay up to 12 hours, 180 metres from Terminal A, 20 metres from Terminal C, 58 parking spaces + 1 for PRM, shared Telepass entrance and exit with paper ticket.

P6 - Long stay, 425 parking spaces + 10 for PRM. Parking charges being defined with two entrances and exits.



Le corsie per i Telepass non sono esclusivamente rivolte alla clientela Telepass, ma possono usufruirne anche i clienti per ritirare il ticket, mentre i possessori di Telepass possono entrare solo nelle colonnine a loro dedicate.

Inoltre i parcheggi P1, P2, P3 e P5 prevedono 15 minuti gratuiti.

Le nostre tariffe e le modalità sono pubblicate all'esterno di ogni parcheggio e sul sito internet www.aeroporto.catania.it e www.sacservice.it

Telepass lanes are not exclusively reserved for Telepass customers, customers can also use them to collect their ticket, while Telepass holders can only enter the lanes reserved for them.

In addition, in P1, P2, P3 and P5 car parks the first 15 minutes are free.

Our charges and payment methods are published outside each car park and on our websites: www.aeroporto.catania.it and www.sacservice.it

autonoleggi

Al Piano terra – arrivi - all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car mentre i parcheggi (R1- Hertz e AG Transfer, R2 – Holiday Car Rental, Italy Car Rent e Locauto, R3 – Noleggiare e area in P2 – Sixt Rent a Car) si trovano all'esterno.



AG TRANSFERS S.R.L.
tel/fax +39 095 349330
+39 3485583296
info.agtransfers@gmail.com

HERTZ ITALIANA S.R.L.
+39 095 341595
itcta51@hertz.com

HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.
+39 095 346769
fontanarossa@holidaycarrental.it

rent a car

Rent-a-car offices can be found at Arrivals on the ground floor inside the terminal building, while the car parks for pick-up (R1- Hertz and AG Transfer, R2 - Holiday Car Rental, Italy Car Rent and Locauto, R3 - Rent and parking area in P2 - Sixt Rent a Car) are located outside.

HOLLYWOOD RENT A CAR
+39 095 530594
info@hollywoodct.com



ITALY CAR RENT
+39 091 7773536
+39 3428750851
booking@italycarrent.com



LOCAUTO RENT - ENTERPRISE
+39 095 346893
catania@locauto-rent.com

NOLEGGIARE
+39 095 348555
catania@noleggiare.it

SIXT - RENT A CAR
+39 095281264
ap44697@sixt.com

B-RENT
+39 3317218053 - apt@brent.it

Help Desk

E' attivo, in area arrivi dell'aerostazione, un help desk con personale presente h16 al fine di fornire ai passeggeri informazioni sui voli in arrivo e partenza e informazioni sui diversi servizi disponibili al pubblico in aerostazione.



Help Desk

A help desk can be found in the Arrivals area of the terminal building manned for 16 hours by staff who can provide passengers with information on arriving and departing flights and information on the various services available to the public at the airport.

Informazioni turistiche

Nel nostro aeroporto, in area arrivi, sono presenti due punti di informazione turistica:

Il desk del Comune di Catania (tel. +39 095 7239682) che opera dalle 8.00 alle 19.15;

Il desk delle Province di Catania e Siracusa (tel. +39 095 4011619) che opera dalle 8.00 alle 18.00.



Tourist information

There are two tourist information points in the Arrivals area:

The desk run by Catania Town Council (Tel. +39 095 7239682) operating from 8.00 to 19.15;

The desk run by the Provinces of Catania and Siracusa (Tel. +39 095 4011619) operating from 8.00 to 18.00.

Social Network

Aeroporto di Catania è su Twitter, Facebook e Instagram.

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

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

Informano sulle rotte e sulle città raggiungibili dall'aeroporto.

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

Social Network

Catania Airport is on Twitter, Facebook and Instagram.

Our social media offer exclusive content designed to offer passengers a real "experience" inside the airport.

They contain general information:

- on the operation of the airport and the rules to follow in order to travel well;

- on the routes and cities that can be reached from the airport.

They guide enthusiasts in a "behind the scenes" discovery of the Terminal.



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



twitter.com/CTAAirport



www.instagram.com/ctaaairport/



[@aerportocatania_bot](https://t.me/aerportocatania_bot)



LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI / CONSUMER ASSOCIATIONS



Associazione dei consumatori Adoc
Via San Giuliano, 365 - 95100 - Catania
tel +39 095 321938
www.adoc.catania.it
adoccatania@virgilio.it



Codacons Sicilia
Via Musumeci 171 - 95128 Catania
Tel.: 892007
www.codacons.it
info@codaconsicilia.it
codaconsct@etna.it



Unione Nazionale Consumatori
P.zza G. Verga 25 - 95129 - Catania
tel. / fax +39 095 -536191
adrc@gmail.com
www.consumatori.it
consumatori.catania@tiscali.it



Confconsumatori
Sede federazione Siciliana
Viale Libertà 221 - 95129 - Catania
Tel. 095/2884566 - Fax 095/2500426
Sede Regionale:
confconsumatorisicilia@hotmail.com
Sede Provinciale: confconsumatorict@virgilio.it
www.confconsumatori.it



Federconsumatori Provinciale
Via Crociferi, 40 - 95124 - Catania
Orari: Lun - Mer - Ven 09:00-13:00
Mar - Mer 16:30-18:30
tel +39 095 7158681
fax +39 095 7153888
federconsumatori.ct@gmail.com



contatti informazioni utili e servizi aeroportuali

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 Service S.r.l.
Società controllata al 100% dalla SAC. Gestisce il servizio di sicurezza aeroportuale, i parcheggi e l'accompagnamento dei passeggeri a ridotta mobilità.
**Sac Service Tel. +39 095 346350
FAX: +39 095 7234506.
Ufficio Oggetti smarriti in aeroporto
Tel. +39 095 7239352**

**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 aeroportuale ENAC
Tel. + 39 095 340710 - Fax +39 095 349544 -
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**

contacts useful information and Airport services

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.
Concessionaire by the Ministry of Infrastructure and Transport for the management of Catania Airport, it regulates airport operations in that its task is to run and manage airport infrastructures and to coordinate and check the work done by the different private operators in the airport.
**Airport switchboard (voice guidance)
Tel. +39 095 7239111**

SAC Services S.r.l.
A SAC fully-owned company, it manages airport security, parking, and special care assistance to PRMs.
**SAC Service Tel. +39 095 346350
Fax. +39 095 7234506
Lost & Found: Tel. +39 095 7239352**

**ENAC
Italian Civil Aviation Authority**
Authority of technical regulation, certification, surveillance and control of the civil aviation sector, it takes care of the presence and application of the aeronautic quality systems that comply with EU regulations.
**Freephone number 800 898121
ENAC Airport Management
Tel. +39 095 340710 - Fax. +39 095 349544
Email: orientalesicilia.apt@enac.gov.it**

ENAV S.p.A.
National Agency for Flight Assistance under the supervision of ENAC, together with the airport manager it is responsible for aircraft movement, other vehicles and the personnel in the maneuvering area and ensures the orderly movement of aircraft on the apron.
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**

Compagnie Aeree con gli uffici in Aeroporto

- **Alitalia S.A.I.**
- **Turkish Airlines** Tel. +39 095 7232928

Aeroclub di Catania (Scuola di Pilotaggio)

Tel. +39 095 341027



Enti di stato

- **Corpo forestale dello Stato** – tel. +39 095 7239533
- **Croce Rossa e Servizio medico** – attiva h24 – tel. 095 346075
- **Dogana** (tax free – check point area arrivi ed area imbarchi) – tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387
- **Guardia di Finanza** – tel. 095 349349
- **Sanità Aerea** – tel. +39 095 341273
- **Carabinieri** – tel. +39 095 346138
- **Polizia Municipale** – tel. +39 095 531333 (esterno accanto al P1)
- **Polizia delle Frontiere** – tel. +39 095 7237911
- **Vigili del fuoco** - tel. +39 095348525/7231472

Handlers

Companies providing ground assistance to aircraft and passengers. The following handlers operate at our Airport:

- **GH Catania**
- **Aviation Services**
- **Avia Partner**

Airlines with offices at the Airport

- **Alitalia S.A.I.**
- **Turkish Airlines** Tel. +39 095 7232928

Aeroclub di Catania (Flying School)

Tel. +39 095 341027

State Agencies

- **State Forestry Corps** – tel. +39 095 7239533
- **Red Cross and medical service** – attiva h24/24 hours a day Tel. 095 346075
- **Customs** (tax free – check point area arrivi ed area imbarchi)/ (tax free – check point area in Arrivals and Boarding area) Tel. +39 095 7239336 - +39 091 7653387
- **Italian Finance Police** Tel. 095 349349
- **Air Health** Tel. +39 095 341273
- **Carabinieri police** Tel. +39 095 346138
- **Municipal police** Tel. +39 095 531333 (esterno accanto al P1)
- **Border police** Tel. +39 095 7237911
- **Fire fighting service** Tel. +39 095348525/7231472

area arrivi esercizi commerciali e servizi

LOST & FOUND AVIATION SERVICES

- **Servizio con operatore** dalle ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 17.00 alle ore 21:00
Tel. +39 095 7239630 - e-mail lffcta@as-airport.it
- **Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica**
Tel. +39 095 7233180
I bagagli possono essere ritirati dalle ore 09:00 alle ore 13.00 e dalle ore 17:00 alle ore 21.00
- **Oggetti smarriti o dimenticati in aeroporto** – tel. +39 095 7239352 (esterno, Varco Retail accanto al Parcheggio P2)
- **Monitor interattivo qualità** (Carta dei Servizi) e monitor arrivi
- **Varco retail** (consegna AVIH, all'esterno torre uffici accanto al Parcheggio P2)
- **Cassetta per la raccolta dei reclami** (pressi Help Desk e all'interno della sala arrivi)
- **Stand per i taxi** (Radio Taxi – tel. 0958833 e Taxi Sat Service – tel.095 6188)
- **Punto di chiamata citofonica per PRM**
- **Fermata dell'Alibus Shuttle** – tel. 800018696
- **Fermata della navetta AMT** (collega l'aeroporto con il parcheggio AMT- Fontanarossa)
- **Punti di raccolta dei carrelli portabagagli** (0,50 €, 1€ o 2€) restituibili alla riconsegna
- **Biglietterie autobus extraurbani** (lato Terminal C)
- **Pensiline di attesa autobus extraurbani** (lato Terminal C)
- **Travelex - Ufficio cambio (area arrivi)** - tel. +39 095 7232186 e-mail: italiacatania@travelex.com
- **Caffè Bellini** – specialità bio, vegetariane e vegane - tel. +39 095 2167400 (all'esterno pressi P5)
- **Sfizio** – punto ristoro - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè - tel. +39 095 341789 e-mail: sfiziomadeinsicily@yahoo.it
- **Goodbye Sicily** – edicola, giornali, libri, souvenir, gratta e vinci e ricariche telefoniche - tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **Sicilia's** – solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi - tel. +39 095 345964 e-mail: aeroporto@sicilias.it
- **Distributori automatici di bevande e snack** – tel. +39 081 5842058
- **Bontà** – dolci, gelati, caffè – tel. +39 095 348096

arrivals area businesses and services

LOST & FOUND AVIATION SERVICES

- **Operator service** from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 21.00
Tel. +39 095 7239630 - e-mail lffcta@as-airport.it
- **Automatic tracking service**
Tel. +39 095 7233180
Baggage can be collected from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 21.00
- **Last or forgotten items in the airport**
Tel +39 095 7239352 (outside, Varco Retail next to Car Park P2)
- **Quality interactive monitors** (Service charter) and Arrivals monitors
- **AVIH drop off**, outside office tower next to Car Park P2
- **Complaints collection box** (at the Help Desk and inside the Arrivals area)
- **Taxi rank** (Radio Taxi Tel. 0958833 and TaxiSat Service Tel. 0956188)
- **Intercom call point for PRM**
- **Alibus Shuttle bus stop** – tel. 800018696
- **AMT shuttle bus stop** (connecting the airport to the AMT-Fontanarossa car park)
- **Collection points for luggage trolleys** (you will need a 50 cent, €1, or €2 coin refundable upon return)
- **Ticket office for intercity buses** (Terminal C side)
- **Intercity bus shelter** (Terminal C side)
- **Currency Exchange office (Arrivals area)** - tel. +39 095 7232186
e-mail: italiacatania@travelex.com
- **Caffè Bellini** – organic, vegetarian and vegan specialities - tel. +39 095 2167400 (outside, near P5)
- **Sfizio** – refreshments - pizza, Sicilian snacks, sweets, ice-cream, coffee - tel. +39 095 341789 e-mail: sfiziomadeinsicily@yahoo.it
- **Goodbye Sicily** – newsagent, papers, books, souvenirs, scratch cards, phone top-up cards - tel. +39 095 348835/ +39 095 341789
- **Sicilia's** – only Sicilian products: rolls, savoury snacks, coffee, wine, tobacco - tel. +39 095 345964 e-mail: aeroporto@sicilias.it
- **Automatic drinks and snack vending-machines** – tel. +39 081 5842058
- **Bontà** – sweets, ice-cream, coffee tel. +39 095 348096

area check-in

esercizi commerciali e servizi

- 50 banchi accettazione
- 2 nastri per i bagagli fuori misura
- 1 punto di contatto dei Tour Operators (pressi banco check-in 36)
- 1 drop off
- 17 varchi di sicurezza totali
- **Biglietteria GH Catania** - biglietteria@ghcatania.it - orario dalle 4,30 – 20,30 comunque fino all'ultimo volo operativo assistito - Vendita: Alitalia, Aer Lingus, Air Baltic, Air Malta, Austrian Airlines, Blue Air, Bulgaria Air Charter, Easy Jet, Elal, Eurowings, Fly Dubai, Israil Airlines, Air Italy, Dat, Neos, Taimyr, Turkish, Volotea e altre compagnie IATA.
- **Biglietteria Aviation Services** orario 05,00 - 22.00 – o comunque fino all'ultimo volo operativo assistito - Vendita biglietti Ryanair, Vueling, Wizz Air, e Air Arabia.
- **Cassetta per la raccolta dei reclami** (di fronte al banco check-in 46)
- **Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli** (in entrambi i lati della sala)
- **Sala Amica PRM** (nei pressi banco ck-in 50)
- **Punto di chiamata citofonica con parcheggi di sosta temporanea per passeggeri PRM**
- **Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli** (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna)
- **Distributori automatici di bevande e snack** – tel. +39 081 5842058
- **Lounge VIP Alitalia**
- **Plastificazione dei bagagli:**
- SIBA – sibasnc@arubapec.it
- **Truestar Group** – legal@truestargroup.com
- **Cafe's – food & drink** – tel. +39 095 2167400
- **Postazione bancomat** – tel. +39 095 600111
- **Mc Donald's** – tel +39 095 8296006 - catania@areas.com

check-in area

businesses and services

- 50 check-in desks
- 2 oversized baggage conveyor belts
- 1 Tour Operator contact point (at check-in desk 36)
- 1 drop off
- 17 security gates
- **GH Catania Ticket Office** – biglietteria@ghcatania.it – Open from 04.30 to 20.30, until the last assisted flight in any case. Ticket sales for: Alitalia, Aer Lingus, Air Baltic, Air Malta, Austrian Airlines, Blue Air, Bulgarian Air Charter, easyJet, Elal, Eurowings, Fly Dubai, Israil Airlines, Air Italy, Dat, Neos, Taimyr, Turkish, Volotea and other IATA airlines.
- **Aviation Services Ticket Office** Open from 05.00 to 22.00, until the last assisted flight in any case. Ticket sales for: Ryanair, Vueling, Wizz Air and Air Arabia.
- **Complaints collection box** (opposite check-in desk 46)
- **Monitors displaying check-in and flight status information** (on both sides of the hall)
- **Sala Amica for PRMs** (near check-in desk 50)
- **Intercom call point for PRM temporary stay parking**
- **Baggage trolley collection and pick-up point** (a 50 cents, €1 or €2 coin needed, refundable upon return)
- **Automatic drinks and snack vending-machines** tel. +39 081 5842058
- **Alitalia VIP Lounge**
- **Baggage wrapping:**
- SIBA – sibasnc@arubapec.it
- **Truestar Group** – legal@truestargroup.com
- **Cafe's – food & drink** – tel. +39 095 2167400
- **ATM cashpoint machine** – tel. +39 095 600111
- **Mc Donald's** – tel +39 095 8296006 - catania@areas.com

area imbarchi

esercizi commerciali e servizi

- **Monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli**
- **Cassetta per la raccolta dei reclami** (in area Schengen e extra Schengen)
- **La sala Amica PRM** (nei pressi dei gate 1-4)
- **La Bellini VIP Lounge** – tel. +39 0957239899
- **Postazione bancomat** – tel. +39 095 600111
- **Ufficio cambio** (area imbarchi) – tel. +39 095 346401 - italiacatania@travelex.com
- **Dispenser automatico della parafarmacia**
- **Alessi Ceramiche** – ceramiche artistiche - tel. +39 095 7232084
- **Aeronautica Militare** – abbigliamento e accessori uomo - tel. +39 095 348900 - catania@cristianodithiene.com
- **Camomilla Italia** – abbigliamento e accessori donna - tel. +39 095 8811233
- **Distributori automatici di bevande e snack** – tel. +39 081 5842058
- **Duty Free** – profumeria, liquori, articoli da regalo - tel. +39 095 341856 - 2 in area imbarchi Schengen e l'altro in area imbarchi internazionali extra schengen
- **Fashion** – occhialeria, gioielli, orologi - tel. +39 095 341856
- **I Dolci di Nonna Vincenza** - specialità dolciarie artigianali, cannoli, liquori - tel. +39 095 349388/ +39 095 7234522
- **Goodbye Sicily**- Tabacchi, edicola, libreria – tel. +39 095 281366
- **Briciole**

boarding area

businesses and services

- **Interactive monitors on quality and monitors displaying gate and flight status information**
- **Complaints collection box** (in both Schengen and non-Schengen areas)
- **Sala Amica for PRMs** (at gates 1-4)
- **Bellini VIP Lounge** – tel. +39 0957239899
- **ATM cashpoint machine** – tel. +39 095 600111
- **Currency exchange office** (boarding area) Tel. +39 095 346401 - italiacatania@travelex.com
- **Automatic pharmacy dispenser**
- **Alessi Ceramiche** – artistic pottery - tel. +39 095 7232084
- **Aeronautica Militare** – men's clothing and accessories - tel. +39 095 348900 – catania@cristianodithiene.com
- **Camomilla Italia** – women's clothing and accessories - tel. +39 095 8811233
- **Automatic drinks and snack vending-machines** – tel. +39 081 5842058
- **Duty Free** – perfumes, spirits, gifts - tel. +39 095 341856 - 2 in the Schengen boarding area and another in the non-Schengen international boarding area
- **Fashion** – yewear, jewellery, watches Tel. +39 095 341856
- **I Dolci di Nonna Vincenza** - artisan sweet specialties, cannoli, liqueurs - tel. +39 095 349388/ +39 095 7234522
- **Goodbye Sicily**- tobacco, newsagent, bookshop – tel. +39 095 281366
- **Briciole**



terminal C

esercizi commerciali e servizi

- 4 banchi accettazione
- 4 varchi di sicurezza
- 4 gate d'imbarco
- 1 banco assistenza passeggeri (customer service)
- 1 nastro per i bagagli fuori misura
- Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna)
- Antica Focacceria San Francesco - specialità siciliane - tel. +39 345 9717543 – sm.cataniaaeroporto@cremonini.com
- Chef Express – bar – tel. +39 345 5859490 – buffet.cataniaaeroporto@cremonini.com
- Duty Free – profumeria, liquori, articoli da regalo - -tel. +39 095 341856

terminal C

businesses and services

- 4 check-in desks
- 4 security gates
- 4 boarding gates
- 1 customer service desk
- 1 oversize luggage conveyor belt
- Baggage trolley collection and pick-up points (a 50 cents, € 1 or € 2 coin is needed, refundable upon return)
- Antica Focacceria San Francesco - Sicilian specialties - tel. +39 345 9717543 - sm.cataniaaeroporto@cremonini.com
- Chef Express - bar - tel. +39 345 5859490 - buffet.cataniaaeroporto@cremonini.com
- Duty Free - perfumes, spirits, gifts - tel. +39 095 341856



gli altri nostri servizi

• Terminal C

La SAC, la società che gestisce l'aeroporto di Fontanarossa, ha inaugurato il terminal C destinato unicamente alle partenze di "voli Schengen domestici" (quelli con destinazione comunitarie) con quattro postazioni check-in, quattro varchi di sicurezza e quattro gate. Nel Terminal sono, inoltre, realizzati due bar (uno prima dei varchi e l'altro nei pressi del gate); ed un'area commerciale.

• BELLINI VIP LOUNGE

La sala Bellini VIP Lounge si trova in Sala Imbarchi con accesso di fronte le uscite di imbarco 5 e 6. Orari: 06.30 - 21.00.

Telefono +39 0957239899 – salavip@aeroporto.catania.it

Il personale Sala Vip accoglie, in un ambiente elegante e confortevole, i titolari della card che possono estendere l'invito ad un accompagnatore o alla famiglia.

I servizi offerti sono molteplici come il Wi-Fi, il fax e la fotocopiatrice, la TV, i quotidiani nazionali e locali ed è presente anche un angolo ristoro.

Ai possessori è inoltre consentito l'accesso al Varco di controllo security Prioritario (fast track) posto accanto al check-in 21 sul lato sinistro dei varchi di controllo di sicurezza, anche in questo

our other services

• Terminal C

SAC, the management company of Fontanarossa airport, inaugurated Terminal C, reserved solely for the departure of "domestic Schengen flights" (those with EU destinations). It has four check-in desks, four security gates and four boarding gates. There are also two bars (one before the security gates and the other near the gates) and a commercial area.

Luggage storage and Nursery

At the moment there are no luggage storage or nursery services at the airport..

• BELLINI VIP LOUNGE

The Bellini VIP Lounge is located in the Boarding area opposite boarding gates 5 and 6.

Opening times: 06.30 - 21.00.

Telephone +39 0957239899 - salavip@aeroporto.catania.it

The Sala Vip staff welcome cardholders, who can extend an invitation to a travelling companion or family member, in an elegant and comfortable environment.

The many services offered are: Wi-Fi, fax and photocopier, TV, national and local newspapers, and a refreshment area.



caso l'invito è esteso all'accompagnatore o alla famiglia. Occorre mostrare la card al personale addetto, in prossimità della porta del varco, che provvederà a dare autorizzazione all'accesso.

• Oggetti smarriti

L'Ufficio Oggetti Smarriti in aeroporto ha cura di custodire e restituire gli oggetti che sono stati dimenticati all'interno dell'aeroporto

Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Telefono: +39 095/7239352

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

• Fast Track

(Orario 05.00-22.00)

Il servizio di Fast Track, presente esclusivamente al Terminal A- piano Partenze, consente di accedere ai Controlli di Sicurezza, dopo i quali potrete imbarcarvi sul vostro volo, attraverso un percorso privilegiato che si trova a margine del lato sinistro di tutti gli altri accessi all'area airside. Amatissimo dai viaggiatori business, questo servizio all'interno dell'aeroporto di Catania è riservato ai possessori della card Sac Vip Lounge e a particolari categorie di Passeggeri. Vi basterà mostrare la card al personale addetto in prossimità della porta del varco dedicato per essere autorizzati all'accesso. L'istituzione del varco prioritario concede l'accesso rapido alle seguenti categorie di utenti:

Possessori della card Sac Vip Lounge - possono estenderlo ad un accompagnatore o membro della famiglia

Clienti che hanno acquistato l'accesso prioritario tramite App dedicata Drop Ticket Il messaggio ricevuto sul proprio dispositivo mobile verrà scannerizzato nel dispositivo.

Famiglie con al seguito bambini in possesso di carta INFANT e/o con al seguito il passeggero Minori non Accompagnati (UNMR) assistiti da un tutore che lascerà il documento di identità presso il posto di polizia per accedere alle aree sterili il tempo necessario all'accompagnamento del minore in partenza.

Portatori di pacemaker, passeggeri con difficoltà a deambulare, ipovedenti, con un solo accompagnatore a seguito.

Donne in gravidanza con un solo accompagnatore a seguito.

• Fasciatoi

Tutte le toilettes sono attrezzate di appositi fasciatoi per la cura dei piccoli. Le toilettes

Cardholders are also allowed access to the Priority security gate (fast track) located next to check-in desk 21 to the left of the security gates, and also in this case the invitation is extended to the travelling companion or family member. Cardholders must show their card to the personnel in charge, near the entrance to the gate, who will give access authorization.

• Lost items

The Lost Property Office at the airport looks after and returns items that have been forgotten inside the airport.

Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it

Telephone: +39 095/7239352

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

• Fast Track

(Open: 05.00-22.00)

The Fast Track service, exclusive to Terminal A on the Departures floor, allows you access to the Security Checkpoints, from which you can then board your flight through a route specially reserved for you located alongside the lefthand side of all the other access points to the airside area. Loved by business travellers, this service inside Catania airport is reserved for holders of the SAC VIP Lounge card and for particular types of passengers. All you need to do is show your card to the staff in the vicinity of the reserved gate to be authorized access. The creation of the priority gate grants quick access to the following categories of users:

- SAC VIP Lounge cardholders, who can extend it to a travelling companion or family member;

- Customers who have purchased priority access via the dedicated Drop Ticket App (the message received on their mobile device will be scanned);

- Families with children in possession of an INFANT card and / or with a pushchair;

- Unaccompanied Minors (UNMR), their guardian must leave proof of identity with the police to access the security restricted area as long as necessary to accompany the departing minor;

- Pacemaker wearers, passengers with difficulty walking, and the visually impaired, with only one companion;

- Pregnant women with only one companion.

• Baby-Changing Stations

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

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 144 prese. Anche al Terminal C sono presenti prese di ricarica per un totale di 36 punti di ricarica.

• Wi-Fi

In tutta l'aerostazione è possibile usufruire del servizio Wi-Fi.

• Apertura Aeroporto

L'Aeroporto Fonatanorssa di Catania, Terminal A, è aperto h 24 con limitazione notturna delle porte di accesso nel rispetto della sicurezza dei passeggeri e dell'infrastruttura.

L'apertura del Terminal C è legata allo schedulato di partenza dei voli.

• Deposito bagagli e Nursery

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

• Mobile and laptop charging-points

There are 4 charging-points with multiple outlets also via USB in the Arrivals area and 8 in the Boarding area as well; a total of 144 outlets. There are 36 charging-points in Terminal C, too.

• Wi-Fi

Our Wi-Fi service is available to passengers throughout the Terminal building.

• Airport opening

Catania Fonatanorssa Airport, Terminal A, is open 24 hours a day, with limited access at night, in accordance with the safety of passengers and airport infrastructure.

The opening of Terminal C is linked to the flight departure schedule.

• Luggage storage and Nursery

At the moment there are no luggage storage or nursery services at the airport.



servizio tax free

Nel nostro aeroporto è attivo il servizio "tax free" che permette, agli acquirenti domiciliati e residenti fuori dalla Comunità europea, di ottenere il rimborso oppure lo sgravio dell'Iva pagata sui beni acquistati in Italia nei tre mesi precedenti la partenza per Stati esteri. Il beneficio può essere riconosciuto se si tratta di prodotti acquistati per uso personale o familiare e non destinati alla successiva commercializzazione. Il valore complessivo dei beni ceduti deve essere superiore a 154,94 euro (Iva inclusa).

Il passeggero in uscita dal territorio UE che intende trasportare i beni nel bagaglio da imbarcare per la destinazione finale, dovrà recarsi, munito di biglietto e passaporto, all'ufficio Tax free dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli circa due ore prima della partenza del volo. Il viaggiatore, in caso di ufficio temporaneamente non presidiato, potrà citofonare per attivare il servizio. Inoltre dovrà presentare i beni acquistati, insieme al modulo Tax Free e allo scontrino fiscale (entrambi rilasciati dal venditore), al funzionario doganale, il quale, dopo aver accertato la presenza dei requisiti previsti dalla legge, attesterà l'avvenuta esportazione dei beni acquistati apponendo il timbro dell'Agenzia. Il viaggiatore potrà essere accompagnato al banco check-in per l'imbarco del bagaglio dal funzionario doganale o da un militare della Guardia di Finanza.

Il passeggero in uscita dal territorio UE che intende portare i beni acquistati nel bagaglio a mano, potrà, in alternativa, recarsi al punto doganale situato dopo i controlli e su richiesta del funzionario doganale, dovrà esibire i beni per le attestazioni sul beneficio fiscale richiesto. La mancata esportazione dei beni per i quali è stato richiesto lo sgravio o il rimborso dell'IVA rappresenta una violazione alla legge. Effettuate le formalità doganali il viaggiatore potrà richiedere il rimborso dell'IVA presso gli uffici cambio valute presenti sia in area arrivi che in area Imbarchi, oppure inviando il modulo Tax Free via posta. Il rimborso potrà avvenire in contanti o tramite carta di credito.

tax free service

A "Tax Free" Refund Service is available in our airport. It allows buyers resident or domiciled outside the EU to obtain a refund or rebate of the VAT paid on the goods purchased in Italy during the three months prior to departure to a foreign country. This benefit can be acknowledged only for products purchased for personal or family use and not meant for sale. The total value of the goods sold must be higher than €154.94 (VAT included).

Passengers leaving the EU who wish to carry the purchased goods in the hold baggage to their final destination must go to the Tax Free office of the Customs & Excise Agency with their passport and ticket, about two hours prior to flight departure. Should the office be temporarily unattended, passengers may use the intercom to call for the service. In addition, they must show the purchased goods, along with the Tax Free Form and the receipt (both issued by the vendor) to the Customs officer who, after making sure that all requisites provided for by law have been met, will certify the final export of the purchased goods by stamping them with the Agency stamp. Passengers may be accompanied to the Check-In desk to check their luggage either by a customs officer or by an officer of the Guardia di Finanza.

Passengers leaving the EU territory who wish to carry the purchased goods in their hand luggage may, as an alternative, go to the customs checkpoint located after the security gates and, upon request by the customs officer, show the goods in order to get certification for the requested tax benefit.

Failure to accomplish all duties related to the official export of goods for which the VAT refund/rebate has been requested, is a violation of the law.

After all customs formalities are carried out, passengers can claim the VAT refund at the currency exchange offices in both the Arrivals and Departures Lounges, or by posting the Tax Free form. The refund will be paid back either by cash or credited to the passenger's credit card.

brexit

Il visto ed il passaporto

Come stabilito dall'Accordo in via di perfezionamento sul recesso del Regno Unito di Gran Bretagna ed Irlanda del Nord dall'Unione Europea e dalla Comunità europea dell'energia atomica, dal 1° febbraio al 31 dicembre 2020 si applicherà un periodo di transizione, che potrà essere esteso, una sola volta, per uno o due anni, ove la carta di identità rappresenterà un valido documento di identità. Superato tale periodo, invece, per entrare nel Paese, a qualsiasi titolo, occorrerà avere un passaporto. La prima vera modifica riguarda il visto. I turisti che arriveranno in UK da Paesi Ue, quindi anche dall'Italia, dovranno essere muniti di **visto elettronico, da conseguire almeno tre giorni prima della partenza per la Gran Bretagna**. Per ottenerlo sarà necessario seguire una procedura online molto simile a quella che attualmente è in vigore per ottenere l'ESTA (Electronic System for Travel Authorization) che consente l'ingresso negli Stati Uniti con l'ausilio del passaporto biometrico. Visto alla mano, **un turista che sarà registrato in entrata nel Paese potrà fermarsi – per un massimo di 3 mesi**, scaduti i quali dovrà far ritorno nel suo Paese di origine. Per rimanere in Gran Bretagna oltre i tre mesi, infatti, sarà necessario un permesso di lavoro.

brexit

Visa and passport requirements

*As established by the Agreement being finalized on the withdrawal of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland from the European Union and the European Atomic Energy Community, a transition period will apply from 1 February to 31 December 2020, which can be extended, only once, for one or two years, where the identity card will represent a valid identity document. After this period, however, you will need a passport in order to enter the country in any capacity. The first real change concerns the visa. Tourists arriving in the UK from EU countries, therefore also from Italy, must be provided with an **electronic visa, to be obtained at least three days before departure for Great Britain**. In order to obtain one, it will be necessary to follow an online procedure very similar to that currently in force to obtain the ESTA (Electronic System for Travel Authorization), which allows entry into the United States with the aid of a biometric passport. Visa in hand, **a tourist who will be registered as entering the country will be allowed to stay - for a maximum of 3 months**, after which they must return to their country of origin. In fact you will need a work permit to stay in Britain for more than three months.*



Tutti i minori da 0 a 18 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.

Il minore può viaggiare:

- con un passaporto individuale
- con la carta d'identità
- fino a 15 anni, con un documento che attesti la nascita e la cittadinanza vidimato dal Questore (cosiddetto lasciapassare)

Validità

La normativa prevede che sia i passaporti per minori che le carte d'identità per i minori abbiano due diverse tipologie di validità

- Minore da 0 a 3 anni: validità triennale
 - Minore dai 3 ai 18 anni: validità quinquennale
- Ricordiamo che per i maggiori di 18 anni la validità è decennale.

DOMANDA DI PASSAPORTO

Per richiedere il passaporto per il figlio minore è necessario l'assenso di entrambi i genitori (coniugati, conviventi, separati o divorziati). In mancanza dell'assenso si deve essere in possesso del nulla osta del giudice tutelare.

All'atto della richiesta del passaporto per il figlio minore devono presentarsi in Questura tutti e due i genitori.

Se uno dei due non può venire, l'altro genitore deve esibire una dichiarazione firmata di assenso al rilascio del passaporto del genitore assente, oltre ad una fotocopia del documento firmato del genitore assente.

Questo vale anche se uno dei due genitori è un cittadino comunitario. Se è extracomunitario la dichiarazione di assenso deve essere vidimata dall'Ambasciata dello Stato di appartenenza.

Se l'altro genitore non vuole dare l'assenso ci si deve rivolgere al giudice tutelare.

Se si richiede un passaporto per un minore la domanda di rilascio è firmata dai genitori ed è a nome del minore.

Ugualmente il conto corrente per il pagamento del passaporto deve essere eseguito a nome del

In order to travel, all minors from 0 to 18 must have a separate document (passport, identity card, or laissez-passer). The registration of minors on their parents' passports is no longer valid.

A minor can travel:

- with an individual passport;
- with an identity card;
- up to 15 years old, with a document certifying their birth and citizenship endorsed by the Police Commissioner (the so-called laissez-passer).

Validity

Legislation dictates that both passports and identity cards for minors can be of two different types of validity:

- Children from 0 to 3 years of age: three-year validity;
- Children between 3 and 18 years of age: five-year validity.

We wish to remind you that for those over 18 years of age, the validity is ten years.

PASSPORT APPLICATION

To request a passport for a minor, the consent of both parents (married, cohabiting, separated or divorced) is required. In the absence of consent, a no impediment to proceed certificate from the tutelary judge must be obtained.

When applying for a passport for a minor, both parents must appear at the police headquarters. If one of them cannot, then the other parent must present a signed declaration of assent for the issue of the passport on behalf of the absent parent, in addition to a photocopy of the absent parent's signed document of identification.

This applies even if one of the parents is an EU citizen. If they are a non-EU citizen, then the declaration of assent must be endorsed by the Embassy of their home state.

If the other parent does not want to give their consent, the tutelary judge must be contacted. If you apply for a passport for a minor, the application for issue is signed by the parents and is in the name of the minor.

Likewise, payment for the passport must be made in the name of the minor and not in that of the

minore e non del genitore che paga.

Quando si chiede un passaporto per un minore, le foto devono essere recenti e bisogna sempre che il bambino sia presente nell'ufficio ove viene presentata l'istanza.

Per i minori di 12 anni non verranno prese la firma e le impronte digitali.

Quindi se ad esempio si presenta la domanda presso il Comune non sede di Ufficio di Polizia per il minore di anni 12, sarà sufficiente presentarsi lì con il bambino senza portarlo nell'ufficio di polizia emittente (Questura territorialmente competente).

MARCA DI CONCESSIONE GOVERNATIVA

Contattare il link: www.poliziadistato.it

I VIAGGI DEL MINORE

Se il minore viaggia sul territorio nazionale non è necessaria la dichiarazione di accompagnamento. Se viaggia solo, occorrerà comunque rivolgersi alla compagnia aerea per verificare la procedura contrattuale di trasporto da sottoscrivere per i minori non accompagnati.

parent who pays.

When applying for a passport for a minor, the photos must be recent and the child must always be present in the office where the application is presented.

For children under 12 years of age the signature and fingerprints will not be taken.

So, for example, if the application is submitted to the Council and not to the Police Office for the minor under 12 years of age, it will be sufficient to present yourself with the child without having to take them to the issuing police office (Local Police Headquarters).

GOVERNMENT CONCESSION BRAND

Contact the link: www.poliziadistato.it

TRAVELLING MINORS

If the minor is travelling on national territory, the transit accompanying document is not necessary. If they are travelling alone, the airline must be contacted to verify the contractual transport procedure to be signed for unaccompanied minors.



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 problemi all'imbarco.

Se il minore viaggia nell'ambito della Comunità Europea o all'Estero:

- se viaggia con i genitori o con uno solo di essi o con chi ne fa le veci, non ha bisogno della dichiarazione di accompagnamento, sia se sul suo passaporto o sulla sua carta d'identità ci sono indicati i genitori, che se non sono indicati. In questo ultimo caso per facilitare i controlli in frontiera è bene portare con se documentazione attestante paternità e maternità.
- Se viaggia con persona diversa occorre fino a 14 anni la dichiarazione di accompagnamento. In questo caso, deve essere riportato il nome della persona o dell'ente cui il minore viene affidato sullo stesso passaporto o in una dichiarazione di accompagnamento, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.
- Il minore che ha compiuto 14 anni (ossia 14 anni ed un giorno) viaggiasolo e senza dichiarazione di accompagnamento.

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 dichiarazioni di accompagnamento solo per i minori italiani che espatriano e non per viaggi sul territorio nazionale. Perciò, per non avere spiacevoli sorprese all'imbarco, è necessario informarsi in anticipo presso le stesse compagnie aeree per vedere cosa prevede il loro regolamento interno.

caution

Some airlines, especially low-cost ones, require documents for minors that are not foreseen by Italian legislation. Before purchasing a ticket, it is necessary to read the contract conditions carefully to avoid problems when boarding.

If the minor is travelling within the European Union or abroad:

- *if they are traveling with their parents or with only one of them or with someone who is acting in their stead, the transit accompanying document is not needed, whether their parents are indicated on their passport or identity card or not. In the latter, to facilitate border checks, it is a good idea to carry documentation certifying paternity and maternity as well;*
- *if they are travelling with a different person, then the transit accompanying document is required up to 14 years of age. In this case, the name of the person or agency to whom the minor is entrusted must be displayed on the same passport or in a transit accompanying document, signed by the person exercising authority over the minor and endorsed by the competent bodies upon issue of the passport.*
- *the minor who is 14 years old (i.e. 14 years and one day) can travel alone and without a transit accompanying document.*

Transit accompanying document for travel in Italy

An Italian minor must have their own personal document for travel. On domestic routes, some airlines require specific documentation for the minor who is travelling accompanied by people other than their parents. It should be noted that police offices issue the transit accompanying document only for Italian minors who are leaving the country and not for travel on national territory. Therefore, to avoid unpleasant surprises when boarding, advance enquiry to the airline should be made to see what their internal regulations require.



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 ed anche per gli adulti.

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

Viaggio per gli USA

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

WARNING

Before booking a trip or buying a ticket, you must always check the specific requirements regarding the documents accepted by the country you intend to visit. This applies to both children and adults.

See the Ministry of Foreign Affairs website www.viaggiasesicuri.it and www.poliziadistato.it

Travel to the USA

See the Ministry of Foreign Affairs website www.viaggiasesicuri.it and www.poliziadistato.it



Animali da compagnia (Cani, gatti e furetteri)

Possono attraversare i confini nazionali solo se di età superiore a tre mesi, salvo deroga concessa dall'autorità competente per tener conto di casi specifici. Per l'introduzione in Italia a seguito del viaggiatore di tali animali, purché in numero non superiore a 5, deve essere presentato un certificato sanitario rilasciato dalle autorità sanitarie competenti del Paese di provenienza. Il certificato dovrà contenere i dati identificativi dell'animale e del proprietario e dovrà attestare che l'animale è stato riconosciuto sano e ha subito una vaccinazione antirabbica che è in corso di validità e, per diversi Paesi terzi, che è stato sottoposto alla titolazione degli anticorpi nei confronti della rabbia 3 mesi prima del viaggio. La vaccinazione antirabbica, se eseguita per la prima volta, dovrà risultare effettuata almeno 21 giorni prima della partenza. Qualora risulti che la situazione dell'animale non soddisfa i requisiti richiesti, l'autorità competente, in consultazione con il veterinario ufficiale, può decidere di rispedire l'animale al Paese di origine ovvero disporre l'isolamento in quarantena.

Nei luoghi pubblici o aperti al pubblico dell'Aeroporto di Catania, gli animali domestici, ed in particolare i cani, debbono essere condotti al guinzaglio e dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori. È inoltre obbligatorio che gli incaricati alla custodia degli animali domestici siano muniti di tutto il necessario per la pulizia e l'asportazione delle deiezioni animali.

Animali di piccola taglia

Possono viaggiare in cabina (il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree) in un contenitore adeguato con fondo ibompermeabile e assorbente, delle misure massime indicate dal vettore. Il peso complessivo, compresa la gabbia, non deve superare gli 8 o 10 kg, a seconda della compagnia aerea. È obbligatoria la prenotazione.

animals in tow



Pets (dogs, cats and ferrets)

They can only cross national borders if they are older than three months, unless a special dispensation derogation is granted by the competent authority taking into account specific cases. For entry into Italy, a health certificate issued by the competent health authorities of the country of origin must be presented for these animals in tow, provided that the number does not exceed 5. The certificate must contain the identification data of both animal and owner and must certify that the animal has been recognized as healthy and has undergone an anti-rabies vaccination, which is currently valid and, for several Third World countries, has undergone titration of the antibodies for rabies 3 months before the trip. Rabies vaccination, if performed for the first time, should be done at least 21 days before departure. Should the animal's situation not meet the necessary requirements, the competent authority, in consultation with the official veterinarian, may decide to send the animal back to the country of origin or to place it in isolation in quarantine.

In public places or those open to the public at Catania Airport, pets, in particular dogs, must be held on a leash and wear a muzzle, or must be kept closed in special and suitable carriers. It is also mandatory that those responsible for the custody of pets are equipped with everything necessary for the cleaning and removal of animal excrement.

Small pets

Small pets can travel in the cabin (the service is not guaranteed by all airlines) in an appropriate carrier with a waterproof and absorbent bottom. The carrier should not exceed the maximum

Animali di grossa taglia

È obbligatorio il trasporto in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata), in un adeguato contenitore conforme alle norme IATA (l'animale deve poter stare in piedi e girare su se stesso). La prenotazione deve essere fatta in anticipo (il servizio non è garantito da tutte le compagnie aeree).

Cani Guida

I cani guida possono viaggiare in stiva con un'apposita cuccia oppure, compatibilmente con la disponibilità di spazio, in cabina, purché muniti di museruola e guinzaglio. Il trasporto dei cani guida è gratuito e non è soggetto a limiti di peso dell'animale. La disponibilità di spazio per il cane deve essere richiesta al momento della prenotazione del volo. Il padrone del cane dovrà inoltre provvedere al necessario equipaggiamento per il viaggio dell'animale (museruola, guinzaglio e/o cuccia).

Altri animali

Gli esemplari di uccelli a seguito del viaggiatore, in numero non superiore a 5, possono essere introdotti solo attraverso Uffici doganali che siano anche sede di uffici veterinari abilitati (Posto di 11 VIAGGI DA / VERSO PAESI EXTRACOMUNITARI Ispezione Frontaliera PIF); l'arrivo deve essere notificato con 48 ore di anticipo ed è prevista la visita veterinaria in ingresso. L'importazione di altri animali - ad esempio pesci, rane, tartarughe terrestri, purché diverse da quelle protette dalla CITES (Convention on International Trade of Endangered Species - Convenzione sul commercio internazionale delle specie in via di estinzione) - è consentita con un certificato sanitario rilasciato dalle autorità del Paese di provenienza nel quale deve essere attestato che l'animale è stato sottoposto a visita sanitaria, non presenta sintomi di malattie proprie della specie ed è idoneo al viaggio. Se gli animali, invece, sono diretti verso un Paese extra U.E. si consiglia di richiedere all'Ambasciata del Paese di destinazione i requisiti sanitari richiesti.

Il certificato sanitario adottato dall'Italia è presente nel sito del Ministero della salute nella sezione dedicata.

size indicated by the airline. The total weight, including the carrier, must not exceed 8 or 10 kg, depending on the airline. Advance booking is mandatory.

Large animals

Large animals must travel in the hold (pressurized, lit and heated) in an appropriate carrier compliant with IATA standards (the animal must be able to stand and turn around). Advance booking must be made (the service is not guaranteed by all airlines).

Guide dogs

Guide dogs can travel in the hold in a special kennel or, compatibly with the availability of space, in the cabin, provided they have a muzzle and leash. The transport of guide dogs is free and is not subject to animal weight limits. The availability of space for the dog must be requested when booking the flight. The dog's owner must also provide the necessary equipment for the animal's travel (muzzle, leash and / or carrier).

Other animals

Bird specimens in tow, in a number not exceeding 5, can only enter through Customs offices which are also home to authorised veterinary offices (place of 11 TRIPS FROM/ TO NON-EU COUNTRIES PIF Border Inspection). Notification of arrival must be made 48 hours in advance and an incoming veterinary visit is scheduled. Importing other animals, for example fish, frogs, or tortoises, as long as they are different from those protected by CITES (Convention on International Trade of Endangered Species) is allowed with a health certificate issued by the authorities of the country of origin in which it must be certified that the animal has undergone a health examination, does not show symptoms of diseases specific to the species and is fit for travel. If the animals, on the other hand, are going to a non-EU country, requesting the required health requirements from the Embassy of the country of destination is recommended.

The health certificate adopted by Italy is on the website of the Ministry of Health in the section devoted to this.

la carta dei diritti del passeggero

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la Carta dei Diritti del Passeggero (scaricabile 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.

passenger charter of rights

ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Italian Civil Aviation Authority), makes the Passenger Charter of Rights available to all passengers (you may download it from the website www.enac.gov.it.)

Moreover, in the charter the different forms of protection for passengers provided by the different legislations and relevant to the booking of flights, compensation in case of baggage loss or mishandling, delays, flight cancellations or overbooking, with specific indications for each type of contract, including the "all inclusive" packages are explained.

If the event of disruptions, as detailed in Regulation (EU) 261/2004, for denied boarding (overbooking), cancellation or prolonged delay of flights, passengers must file their claim for compensation directly to the airline.

As regards the responsibility related to baggage, The Montreal Convention orders the right to compensation in case of loss, damage or delay in delivery. The disruption must be reported immediately to the Lost & Found office upon arrival, by filling the special P.I.R. forms in, then the form must be sent to the airline by registered mail. If a passenger does not receive their luggage, it is presumed lost in transit and after 21 days they are entitled to compensation. In case of damage, the claim must be sent to the airline within 7 days from its filing. Finally, if the baggage is damaged, the complaint must be filed within 7 days of the report being opened. However, any damage compensation action must be carried out within two years.

National, EU and International Law in force

- Regulation (EU) No. 261/2004 of the European Parliament and Council dated 11 February 2004 which establishes common regulations on assistance and compensation to passengers in the event of denied boarding, flight cancellation or long delay.

- Regulation (EU) No. 889/2002 on the responsibilities of the civil aviation carrier.

- 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.

- Regulation (EU) No. 323 of the Council dated 8 February 1999 which modifies Regulation (EU) No. 2299/'89 of the Code of Conduct for computerized reservation systems.
- D.Lgs. 27 January 2006 No.69 – sanctioning provisions for the violation of Regulation (EU) No. 261/2004 - which sets forth common rules on compensation and assistance to passengers in case of denied boarding, flight cancellation or long delay.
- Directive 90/314/EU of the European Council of 13 June 1990 on travel, holidays and "all inclusive" travel packages.
- D.Lgs. 6 September 2005 No.206, Consumer Code on travel, holidays and "all inclusive" travel packages.
- Regulation (EU) No. 1107/2006 of the European Parliament and Council of 5 July 2006 related to the rights of the disabled and PRMs when travelling by air.



SEZIONE PARCHEGGI



• **Come faccio a sapere se nei parcheggi ci sono posti disponibili?**

Ogni area di sosta è dotata di un portale informativo con display luminoso che indica la quantità di posti auto a disposizione.

• **Posso prenotare il posto auto?**

No, non è prevista la prenotazione.

• **Il parcheggio è custodito?**

No, il parcheggio non è custodito

SEZIONE CONTROLLI SECURITY



• **Che quantità di liquidi posso portare nel bagaglio da stiva?**

Non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio in stiva tranne quelle stabilite dalla compagnia aerea.

• **Che quantità di liquidi posso portare nel bagaglio a mano?**

Nel bagaglio a mano, ovvero quello presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, i liquidi consentiti sono in piccole quantità. A ciascun passeggero è fatto obbligo di munirsi di apposito sacchetto trasparente richiudibile (18 X

PARKING

• **How do I know if there are spaces available in the car parks?**

Each car park is equipped with an information portal with a electronic display indicating the number of parking spaces available.

• **Can I reserve a parking space?**

No, you can't. Reservations are not possible

• **Is the car park guarded?**

No, it isn't.

SECURITY CONTROLS

• **What volume of liquids can I carry in my hold baggage?**

There are no restrictions regarding liquids in hold baggage except for those established by the airline

• **What volume of liquids can I carry in my hand baggage?**

In hand baggage, in other words the baggage you present at airport security gates, only small volumes of liquids are allowed. Each passenger must carry a see-through resealable bag (18 x 20) with a capacity no greater than 1 litre for a maximum of 10 small containers that do not exceed 100ml or 100mg. You must be able to close this bag with its respective contents inside.

• **Which liquids can I carry in my hand baggage?**

The list of permitted liquids includes: water and other drinks, syrups, creams, lotions and oils, perfume, sprays, gels (including shower and hair), shaving foam, other foams and deodorants, pastes (including toothpaste), mixture of liquids and solids, mascara and any other item of a similar consistency. Check the website www.aeroporto.catania.it for more details.

• **Can I carry medicines in my hand baggage?**

Yes, you can. Medicines in either liquid or solid form can be carried outside the bag without any restrictions on volume. Please note that providing proof of your actual need for these items through a medical prescription might be necessary.

20), di capacità non superiore a 1 litro nel totale e in massimo 10 piccoli contenitori non superiori ai 100 ml o ai 100 mg. Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto.

• **Quali liquidi posso portare nel bagaglio a mano?**

L'elenco dei liquidi consentiti comprende: acqua ed altre bevande, sciroppi, creme, lozioni ed olii, profumi, spray, gel, inclusi quelli per capelli e doccia, schiume da barba, altre schiume e deodoranti; sostanze in pasta, incluso dentifricio; miscele di liquidi e solidi; mascara ed ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Consultare il sito all'indirizzo www.aeroporto.catania.it per maggiori informazioni.

• **Posso portare nel bagaglio a mano le medicine?**

Sì. Al di fuori del sacchetto possono essere trasportati, senza limitazione di volume, i medicinali in forma liquida e solida. Si informa che potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità di tali articoli presentando la prescrizione medica.

• **Posso portare nel bagaglio a mano gli alimenti per il bambino?**

Sì, gli alimenti per bambini possono essere trasportati nella quantità necessaria al viaggio.

• **Posso portare nel bagaglio a mano sughi, creme alimentari e ricotta in un contenitore?**

No, non è possibile trasportare creme alimentari, sughi e ricotta o prodotti simili, né prodotti refrigeranti di tipo liquido.

• **Posso portare nel bagaglio a mano dolci, cannoli e arancini?**

Sì. È possibile trasportare cannoli siciliani ripieni e dolci, arancini ed altra rosticceria, panini, salumi ed altri alimenti di analoga consistenza.

• **Ho paura a fare uscire il gatto/cane dal trasportino per fare i controlli security, posso evitarlo?**

Per chiari motivi di sicurezza è indispensabile che il trasportino sia controllato con o senza il gatto/cane dentro. Pertanto la scelta è del proprietario dell'animale.

• **Quali sono gli articoli proibiti?**

Non sono ammesse a bordo armi improprie (ad es. forbici, coltelli, limette, ombrelli a punta metallica) di qualsiasi misura. Nel bagaglio è

• **Can I carry baby food in my hand baggage?**

Yes, you can. Baby food can be carried in your hand baggage in the right amount for your trip.

• **Can I carry sauces, food creams or ricotta in a container in my hand baggage?**

No, you can't. It is not possible to carry sauces, food creams, or ricotta or any similar items, or refrigerated liquid-type items.

• **Can I carry sweets, cannoli or arancini in my hand baggage?**

Yes, you can. It is possible to carry filled Sicilian cannoli and sweets, arancini and other savoury snacks, rolls, salame and other items of a similar consistency.

• **I'm afraid of letting my cat/dog out of its carrier for the security check – do I have to?**

For obvious safety reasons, the pet carrier must be checked with the cat/dog inside it or not. It is up to the pet's owner to decide.

• **Which items are forbidden?**

Improper weapons (e.g. scissors, knives, nail files, metal-tipped umbrellas) of any size are not allowed on board. You are also not allowed to carry any type of firearm or blades, explosives or ammunition, unless you have a valid permit for them issued by the competent authorities.

For further details:

http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-306815054.html



vietato trasportare qualsiasi tipo di arma da sparo o da taglio, esplosivi e munizioni, a meno che siano accompagnate da un regolare permesso rilasciato dalle autorità competenti. Per maggiori informazioni: http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/Info-306815054.html

SEZIONE SERVIZI IN AEROPORTO

• **Posso acquistare in aeroporto l'apposito trasportino per il trasporto dell'animale domestico?**
No, in aeroporto non è possibile acquistarlo.

• **Come posso raggiungere il centro di Catania con l'autobus?**

È previsto un servizio di collegamento con il centro di Catania effettuato con l'Alibus Shuttle, ogni venti minuti dalle ore 04:40 alle ore 24:00. La tariffa è di €4.

• **Dove posso chiedere informazioni in aeroporto?**

In aeroporto, area arrivi, sono disponibili: un Help Desk presidiato da operatori Sac Service; un Info Point presieduto da operatori del Comune di Catania. È, inoltre, attivo un totem multimediale interattivo (touch screen) con al suo interno la Carta dei Servizi ed uno per le informazioni turistiche gestito dai comuni di Catania e Siracusa.

• **Quali documenti sono necessari per il viaggio?**
Al check-in occorre presentare al personale delle società di handling o della compagnia aerea, il biglietto e un documento - passaporto o carta d'identità - in corso di validità. Bisogna accertarsi, inoltre, che il Paese in cui ci si reca non richieda vaccinazioni particolari o il visto di ingresso.

• **Posso fare il web check-in anche se ho il bagaglio?**

È possibile effettuare il web check-in e consegnare il bagaglio da stiva al banco corrispondente al volo.

• **Perché non è possibile fare il web check-in con qualsiasi compagnia aerea nel Vs aeroporto?**
La scelta dipende dalla compagnia aerea, consulta sempre i riferimenti online della compagnia aerea con cui stai viaggiando.

• **Quali sono gli orari e i prezzi dei voli in partenza da Catania?**

Orari e prezzi dipendono dalle compagnie aeree;

AIRPORT SERVICES

• **Can I buy a pet carrier for my pet at the airport?**

No, you can't buy one at the airport.

• **How can I get to Catania city centre by bus?**

The connecting service Alibus Shuttle runs every 20 minutes from 04.40 to 24.00. Fare: €4

• **Where can I ask for information in the airport?**

In the Arrivals area there is: a Help Desk manned by SAC Service personnel, and an Info Point manned by Catania Town Council personnel. Plus, there is a multimedia touchscreen totem containing the Service Charter and another one containing tourist information run by Catania and Siracusa Town Councils.

• **Which documents do I need for travel?**

At the check-in desk, you must show your ticket and a valid document (passport or identity card) to the handling company or airline staff. In addition, you must check if vaccinations or an entry visa are required by the country you are travelling to.

• **Can I check in online even if I have baggage to check?**

You can check in online and then drop off your hold baggage at the check-in desk for your flight.

• **Why can't I check in online with any company in your airport?**

That depends on the airline – always check your airline's online options.

• **What are the times and prices of flights leaving Catania?**

Times and prices depend on the airline – please check the airline's official website.

• **Where can I find the currency exchange and customs desks?**

The Currency Exchange is on the ground floor in Arrivals and also near the Boarding area. Customs is on the ground floor in Arrivals.

• **Where is the Tax Free desk?**

There is a Tax Free desk in both Arrivals and Departures.

• **Where can I ask for a VAT refund?**

You can collect it in cash or on your credit card at Travellex in the airport (on the first floor in Departures after the security gates or on the

ground floor in Arrivals before the security gates).

• **Dove si trovano gli sportelli cambio valute e dogana?**

Il cambio valuta si trova al piano terra arrivi e presso l'area imbarchi.

La dogana si trova al piano terra -arrivi.

• **Dove si trova il Tax Free?**

L'Ufficio Tax Free si trova sia in area arrivi che in area partenze.

• **Dove posso richiedere il rimborso dell'IVA?**

Può ritirare soldi cash o su carta di credito al travellex in aeroporto (primo piano – zona partenze dopo i controlli di sicurezza oppure piano terra prima dei controlli di sicurezza).

• **Come posso presentare un reclamo?**

Se vuoi presentare un reclamo scrivi a customercare@aeroporto.catania.it oppure qualita@aeroporto.catania.it

Se il reclamo ha a che fare con problematiche della compagnia aerea, consulta il sito e i riferimenti della compagnia aerea con cui viaggi.

• **C'è un presidio di pronto soccorso in Aeroporto?**

Sì, il pronto soccorso si trova al piano terra accanto alla banca.

• **Come reclamare per ritardo dei voli o cancellazioni dove la compagnia/ società di assistenza non dia alcuna assistenza né in termini di riprotezione né di accomodation per la notte eventuale?**

Il contratto di viaggio è tra compagnia aerea e passeggero. Occorre contattare la compagnia aerea per qualunque richiesta, l'Aeroporto in qualità di Gestore non può intervenire al riguardo. Si consiglia la lettura dei Diritti dei viaggiatori – Enac: http://www.enac.gov.it/Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html

• **Dove sono i taxi – dove sono i bus per il trasporto extra-urbano?**

I Taxi si trovano nella viabilità antistante il Terminal, al piano terra. Nella medesima posizione – poco oltre - si trovano le fermate dei bus con percorrenza extra-urbana.

• **Non riesco a contattare la compagnia aerea per cambio biglietto, cosa fare?**

Occorre contattare la compagnia aerea: è la

ground floor in Arrivals before the security gates).

• **How can I file a complaint?**

If you wish to file a complaint, then write to customercare@aeroporto.catania.it or qualita@aeroporto.catania.it

If your complaint regards a problem with your airline, then check their website and the options available.

• **Is there a First Aid station in the airport?**

Yes, there is. It is on the ground floor next to the bank.

• **How can I claim for a flight delay or cancellation where the airline /handling company do not give any assistance either in rescheduling or organising eventual accommodation for the night?**

The travel contract is between airline and passenger. You must contact the airline for whatever request you have. The Airport, as Manager, cannot intervene concerning this. We suggest you read the Traveller's Rights – ENAC: http://www.enac.gov.it/Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html

• **Where are the taxis? And where are the intercity buses?**

The taxis are on the slip road opposite the Terminal building on the ground floor. The intercity bus stops can be found just slightly along from there.

• **I'm having no luck contacting the airline to change my ticket – what can I do?**

You must contact the airline: it's the best solution to your problem. However, you can purchase a new ticket at the ticket offices in the Airport.

• **Where is the baggage wrapping service?**

There are two of them: in the Departures area on the first floor.

• **Can I request an announcement be made to communicate with missing persons or family members?**

By law, announcements or searches for missing persons can only be made with the Police Force's permission. So, in the event of an emergency, please contact the Police who will assess if making an announcement for the case is necessary.

• **Can I be put into contact with passengers in the Boarding area if I am in the pre-security**

soluzione migliore per risolvere il problema. E' inoltre possibile acquistare un nuovo biglietto presso le biglietterie presenti in aeroporto.

• Dove posso trovare il servizio avvolgimento bagagli?

Sono due e si trovano in sala partenze primo piano.

• Posso richiedere di comunicare con persone o membri della famiglia smarriti?

Per legge si possono fare annunci o avviare ricerche di persone smarrite solo su autorizzazione delle Forze di Polizia. In caso di emergenza, quindi, rivolgersi alle Forze dell'Ordine, che valuteranno caso per caso se effettuare un annuncio.

• Posso mettermi in contatto con passeggeri che si trovano in sala imbarco, da parte di persone in zona pre-controlli di sicurezza?

A tutela della privacy la richiesta deve essere sottoposta alle forze dell'ordine, che opereranno solo in casi di effettiva urgenza.

SEZIONE PRM

• Se ho bisogno di un'assistenza speciale, a chi mi devo rivolgere?

Occorre effettuare la segnalazione alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator, che hanno l'obbligo di trasmetterla al Gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito.

All'aeroporto di Catania è la Sac Service si occupa di gestire il servizio per i passeggeri a ridotta mobilità. Per maggiori informazioni: serviziopr@sacservice.it

• Quanto tempo prima della partenza (passeggero PRM) devo effettuare la richiesta di assistenza?

Al momento della prenotazione o dell'acquisto e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza. Qualora arrivasse in auto ed usufruisse del nostro parcheggio P4 è possibile richiedere il bus navetta che l'accompagnerà in aerostazione. Il servizio deve essere richiesto almeno 48 ore prima all'indirizzo e-mail serviziopr@sacservice.it

• Chi mi fornirà assistenza in aereo (passeggero PRM)?

Spetterà all'equipaggio fornire assistenza.

• Il giorno della partenza come posso segnalare

check area?

To safeguard privacy, this request should be made to the police, who will act only if it is a real emergency.

PRMs

• Who do I contact if I need special assistance?

You have to contact and tell your airline, travel agency or tour operator, who in turn must inform the Airport Managers for departure, arrival and possible transit.

At Catania Airport, SAC Service deals with the PRM service. For further details: serviziopr@sacservice.it

• How much advance warning before departure do I (PRM passenger) have to give if I require assistance?

Upon booking or purchasing your ticket, but in any case at least 48 hours before departure. Should you arrive by car and use car park P4, you can request the shuttle to take you into the Terminal building. The request for this service must be made at least 48 hours in advance. E-mail: serviziopr@sacservice.it

• Who will help me (PRM passenger) on the plane?

It is the airline crew's job to take care of you on board.

• How can I let you know of my arrival in the airport on departure day in order to receive the assistance I booked (PRM passenger)?

There are clearly-signed reserved call points for PRM. It is here that the PRM staff member charged with looking after you will come to collect you. Alternatively, you can report to your airline's check-in desk.

• If I have requested assistance (PRM passenger), how much time before my flight should I arrive at the airport?

At least 2 hours in advance.

• Am I entitled to reserved parking at the Airport?

There are many reserved spaces for the disabled in our car parks that you can use.

When you arrive at the Airport, you will enter the car park, take a ticket/chip coin and leave the car

il mio arrivo in aeroporto per ricevere l'assistenza prenotata (passeggero PRM)?

Sono previsti dei punti di chiamata segnalati in modo chiaro ed è presso questi che la persona incaricata di assistere (addetto PRM) verrà a prenderti o notificando la propria presenza presso il banco accettazione della Compagnia aerea di riferimento,

• Se ho effettuato la richiesta di assistenza (passeggero PRM), quanto tempo prima devo presentarmi in aeroporto rispetto all'orario del volo?

Con almeno 2 ore di anticipo.

• Ho diritto a posti riservati presso i parcheggi in aeroporto?

I nostri parcheggi dispongono di diversi stalli riservati alle persone disabili di cui è possibile usufruire.

All'arrivo in aeroporto entrerà al parcheggio ritirando il ticket, lascerà l'auto in uno degli stalli riservati e al rientro dal Suo viaggio fornirà, alla cassa presidiata, assieme al chip coin il tesserino che attesta la Sua disabilità.

Se la documentazione di disabilità risulta regolare, il biglietto verrà programmato per l'uscita senza alcun pagamento.

in one of the reserved spaces. Upon return from your trip, you will show your disability card/badge together with the ticket/chip coin at the manned cash desk. If the disability documentation is valid, then your ticket/chip coin will be programmed for exit free of charge.



MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP

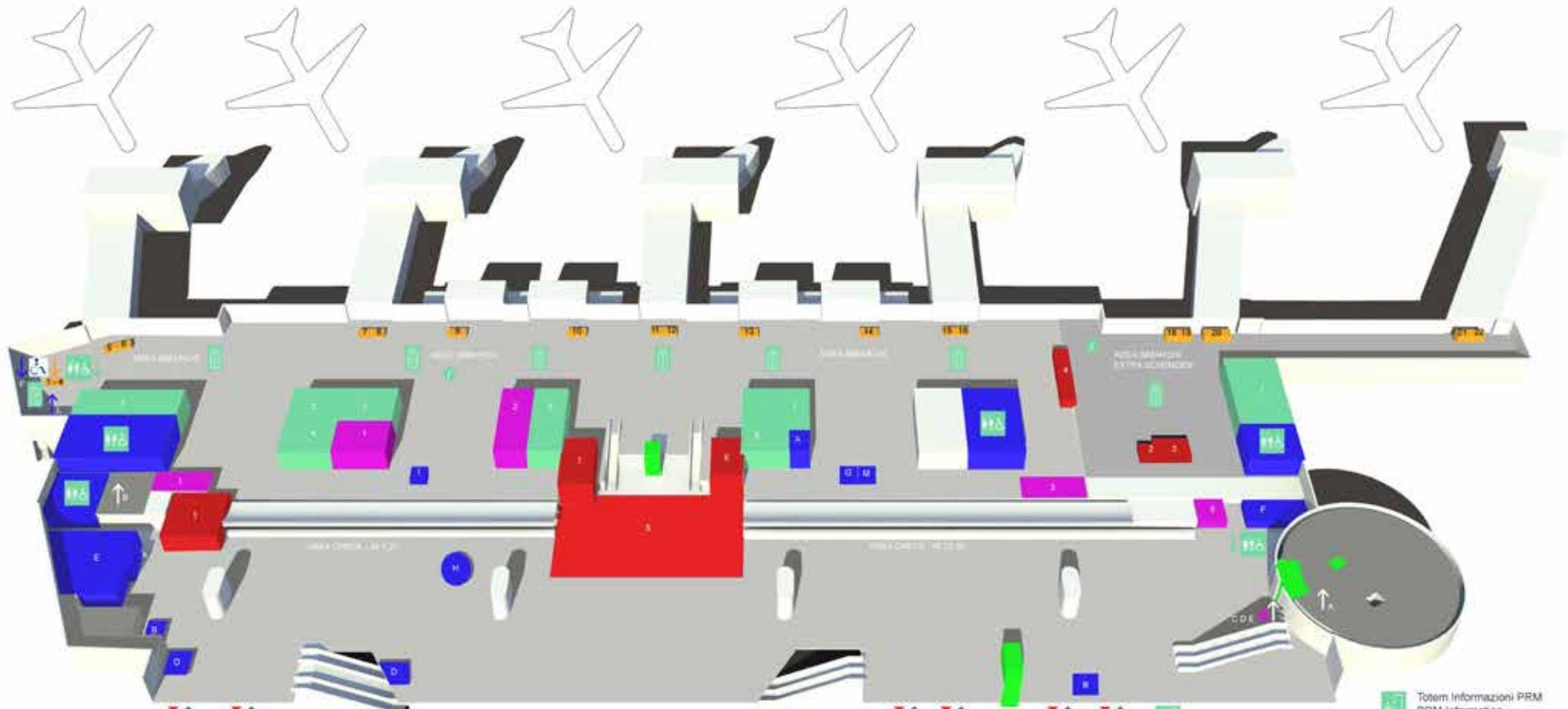
A causa di importanti lavori in corso nei parcheggi aeroportuali la presente mappa, aggiornata al 31-01-2020, potrebbe non essere del tutto rappresentativa.
Due to heavy works in progress in airport parking areas, this map (updated at 31-01-2020) could not be completely in compliance with the actual layout.



MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP

PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR

DATA AGGIORNATA AL: 21-01-2019
 Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2019.
 Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2019.



- SHOPPING**
- 1 Duty Free - Heineken
 - 2 Aeromacchia Militari
 - 3 Canonella
 - 4 Editoria/Libreria
 - 5 Alessi Ceramiche
 - 6 Occhialella/Oggettistica
 - 7 Duty Free - Heineken

- FOOD**
- 1 Sicilia's Bar
 - 2 Dolci di Nonna Vincenza
 - 3 Briciole
 - 4 MC Donald's
 - 5 Cafe's

- SERVICE**
- A Bancomat
 - B Secure Bag (Avvolgi Valigie/Baggage Wrapping)
 - D Biglietterie Voli/Flight Tickets
 - E Lounge VIP Alitalia
 - F Sala Amica Assistenza Diversamento Abili Assistance for Disabled Travellers
 - G Ufficio Cambio/Foreign Exchange
 - H Self check-in Alitalia
 - I Lista di Attesa
 - L SAC VIP Lounge
 - M Tax Free

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

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

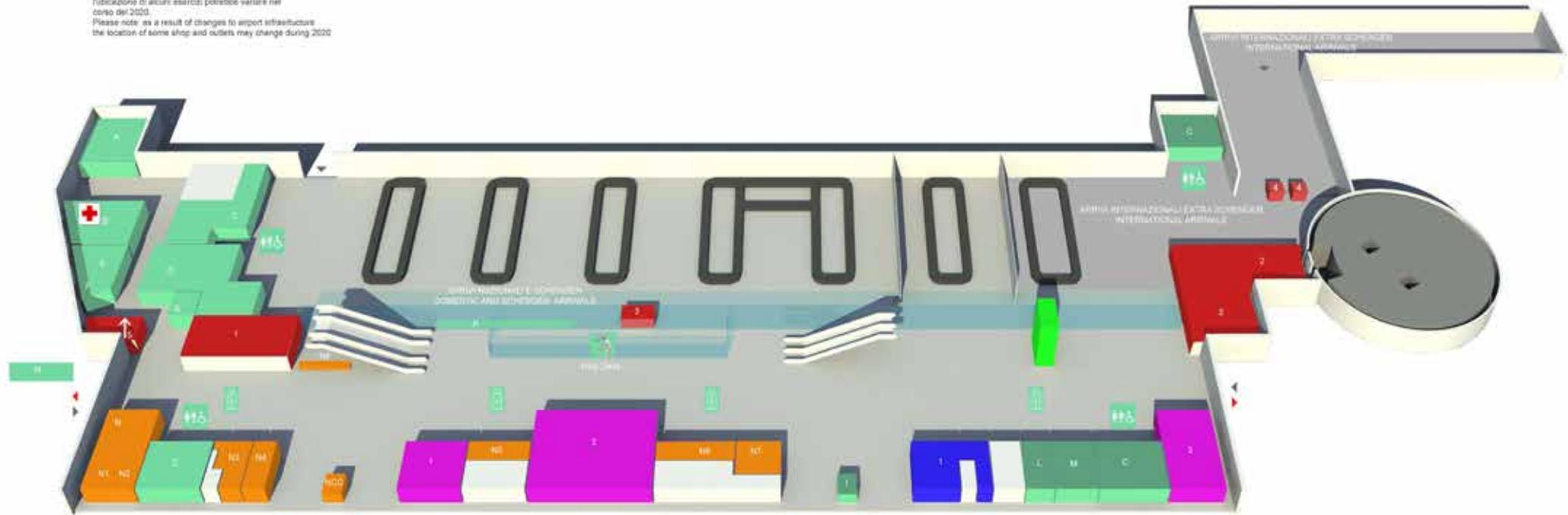
ASCENSORI
Lifts

- Totem Informazioni PRM
PRM Information
- 1-22 Gates
- Totem Informazioni Information
- WC
- Toilet
- Punti di Ricarica Charging Points
- Ingresso/Entrance
- Uscita/Exit

MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP

PIANO ARRIVI ARRIVALS FLOOR

DATI AGGIORNATI AL 31-01-2020
Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali,
lubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel
corso del 2020.
Please note: as a result of changes to airport infrastructure
the location of some shop and outlets may change during 2020

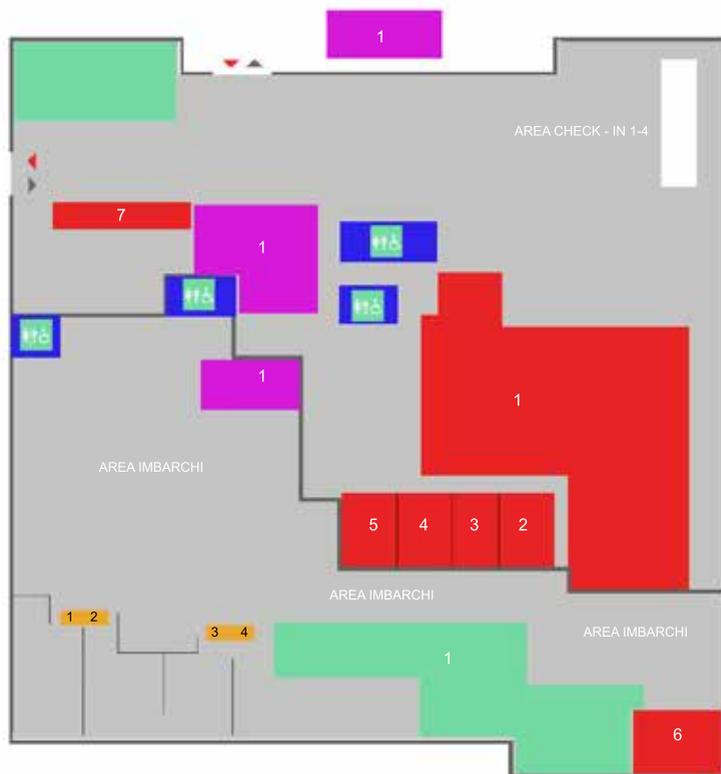


- Punto d'incontro PRM
Meeting Point PRM
 - Totem Informazioni
Information
 - WC
Toilets
 - Totem Informazioni PRM
PRM Information
 - Pronto Soccorso
First Aid
 - Punti di Ricarica
Charging Points
 - Help Desk
 - Ingressi/Entrance
Uscita/Exit
 - Scale e Ascensori
Stairs & Lifts
- FOOD**
 - 1 Storo (Bar)
 - 2 Solina's (Bar)
 - 3 Borra (Bar)
- SERVICE**
 - A Capolinea / Chapel
 - B Fiume Soccorso / First Aid
 - C Toilette/Toilets
 - D Loss and Found
 - E Banca / Bank
 - F Baraccone / ATM
 - G Info Point Consorzio di Catania
 - H Info Point Pratiche Dogane / Customs
 - L Ufficio Cambio / Foreign Exchange
 - M Farmacia / Pharmacy
 - N Espediente Sui / Sea Tickets
 - P Fide (Sp) - Carrozzi / Trays (Pick Up)
- SICUREZZA**
 - 1 Carabinieri
 - 2 Guardia di Finanza/Financial Police
 - 3 Dogana/Customs
 - 4 Controllo Passaporti/Passport Control
 - 5 Polizia/Police
- SHOPPING**
 - 1 Libreria/Scuola, Multimedia, Giochi/Libri
Giochi e Vini/Schede Telefoniche
- TRANSFER**
 - N1 Noleggio Auto / Car Rental
Holiday Car Rental
 - N11 Noleggio Auto / Car Rental
Italy Car Rent
 - N2 Noleggio Auto / Car Rental
Noleggiare
 - N3 Noleggio Auto / Car Rental
8 Rent
 - N4 Noleggio Auto / Car Rental
AG Transfer
 - N5 Noleggio Auto / Car Rental
Locauto
 - N6 Noleggio Auto / Car Rental
S&T
 - N7 Noleggio Auto / Car Rental
renta
 - NCC Noleggio Auto con Conducente / Car Rental with Driver
Hollywood Rent

MAPPA TERMINAL C
TERMINAL C MAP



PARTENZE
DEPARTURES



SHOPPING

1 Area Commerciale - Duty free Heinemann

FOOD

1 Area Bar - Chef Express
Antica Focacceria S. Francesco

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

destinazioni

ABU DHABI INTL
AMBURGO
AMSTERDAM
AMSTERDAM -SCHIPHOL
ANCONA
ANCONA FALCONARA
ATENE
ATHENS ATHINAL
BACAU
BARCELONA
BARI
BARI PALESE
BASILEA
BELGRADE
BELGRADO
BERGAMO
BERGAMO ORIOALSERIO
BERLINO SCHOENEFELD
BERLINO TEGEL
BIRMINGHAM
BIRMINGHAM INTL
BOLOGNA
BOLOGNA GUGLIELMO MARCONI
BOLZANO
BORDEAUX
BORDEAUX APT
BRATISLAVA
BRATISLAVA IVANKA
BRISTOL
BRUSSELS
BRUSSELS NATIONAL

main destinations

BUCHAREST
BUCHAREST OTOPENI INTL
BUDAPEST
BUDAPEST FERIHEGY
CAGLIARI
CAGLIARI ELMAS
CASABLANCA
CASABLANCA MOHAMED V
COLONIA
COMISO
COPENHAGEN
COPENHAGEN COPENHAGEN AIRPORT
CRACOVIA
DEAUVILLE ST GATIEN
DUBAI
DUBLIN
DUBLINO
DUBROVNIK
DUSSELDORF
EINDHOVEN
FIRENZE
FIRENZE PERETOLA
FRANCOFORTE
FRANKFURT INTL
GDANSK
GENEVA COINTRIN
GENOA CRISTOFORO COLOMBO
GENOVA
GINEVRA

GOTHENBURG
GOTHENBURG LANDVETTER
HAMBURG FUHLSBUETTEL
HANOVER
HANOVER APT
HELSINKI
HELSINKI HELSINKI-VANTAA
HERAKLION
HERAKLION N. KAZANTZAKIS APT.
IASI
IBIZA
ISTANBUL
ISTANBUL ATATURK
JEBEL ALI
KATOWICE
KATOWICE PYRZOWICE
KIEV BORISPOL
KRAKOW J. PAUL II BALICE INTL
LAMEZIA TERME
LAMEZIA-TERME S. EUFEMIA
LAMPEDUSA
LILLE
LILLE LESQUIN
LISBON
LISBONA
LONDON GATWICK
LONDON LUTON
LONDRA GATWICK
LONDRA LUTON
LOURDES
LOURDES/TARBES OSSUN
LUSSEMBURGO
LUXEMBOURG

LYON
LYON SATOLAS
MAASTRICHT
MADRID
MADRID BARAJAS
MALAGA
MALTA
MALTA LUQA
MANCHESTER
MANCHESTER INTL
MARRAKECH
MARRAKECH MENARA
MARSEILLE
MARSIGLIA
METZ
METZ/NANCY LORRAINE
MILANO LINATE
MILANO MALPENSA
MINSK
MINSK INTL 2
MONACO DI BAVIERA
MOSCA DOMODEDOVO
MOSCA SHEREMETYEVO
MOSCA VNUKOVO
MOSCOW DOMODEDOVO
MOSCOW SHEREMETYEVO
MOSCOW VNUKOVO
MULHOUSE/BASEL EUROAIRPORT SWI
NANTES
NANTES ATLANTIQUE
NAPOLI
NICE COTE D'AZUR
NIZZA

NORIMBERGA
OLBIA COSTA SMERALDA
OSLO
OSLO GARDERMOEN
PALERMO
PALERMO PUNTA RAISI
PANTELLERIA
PARIGI
PARIS ORLY
PARIS CHARLES DE GAULLE
PERUGIA
PERUGIA SANT'EGIDIO
PESCARA
PESCARA LIBERI
PISA GALILEO GALILEI
POZNAN
POZNAN LAWICA
PRAGA
PRAGUE RUZYNE
RHODES DIAGORAS AIRPORT
RIGA
RODI
ROMA FIUMICINO
ROSTOCK
SALISBURGO
SAN PIETROBURGO
SANTORINI
SEVILLA
SHARM EL SHEIKH
SHARM EL SHEIKH OPHIRA
SIVIGLIA
SOFIA
SOFIA VRAZHDEBNA

SOUTHEND
SPLIT
ST PETERSBURG PULKOVO
STOCCARDA
STOCCOLMA
STOCKHOLM ARLANDA
STUTTGART ECHTERDINGEN
TEL AVIV
TEL AVIV YAFO BEN GURION INTL
TENERIFE
TENERIFE SUR REINA SOFIA
THIRA
TORINO
TOULOUSE
TOULOUSE BLAGNAC
TREVISO
TREVISO S. ANGELO
TRIESTE
TRIESTE RONCHI DEI LEGIONARI
TUNIS CARTHAGE
VALENCIA
VARSAVIA
VENEZIA
VENEZIA MARCO POLO
VERONA
VIENNA
VIENNA INTL
VILNIUS
WARSAW OKECIE
ZADAR
ZURICH
ZURIGO

	ADRIA AIRWAYS www.adia.si/en +386 1 369 1010
	AER LINGUS www.aerlingus.com + 39 02 43458326
	AIR BERLIN www.airberlin.com 199 400 737
	AIR EUROPA www.aireuropa.com 902 401 501
	AIR MALTA www.airmalta.com 199 259 103
	ALBASTAR www.albatar.es +39 095 311503
	ALITALIA www.alitalia.it 892010
	AUSTRIAN AIRLINES www.austrian.com +39 02 89634296
	BELAVIA www.belavia.by +375 17 2202555
	BLUE AIR www.blueairweb.com 899034935

	BRITISH AIRWAYS www.britishairways.com +39 02 69633602
	BRUSSELS AIR www.brusselsairlines.com +39 02 7232362
	EASY JET www.easyjet.com 899 234 589 199 201 840
	EDELWEISS www.edelweissair.ch +41 445644700
	ENTER AIR www.enterair.pl enterair@enterair.pl +48 22 3551570
	EUROPE AIRPOST 41 www.europeairpost.com 825 825 849
	FINNAIR www.finnair.com +358 600 140 140
	GERMANWINGS www.germanwings.com 199 257 013
	IBERIA www.iberia.com +39 199 101 191
	J.A.T. www.jat.com 0800 111 528

	JET AIRFLY www.jetairfly.com +32 070 200000
	LUFTHANSA www.lufthansa.com 199 400 070 199 400 044
	LUXAIR www.luxair.it +352 2456 4242
	MERIDIANA FLY www.meridiana.it 892928
	MISTRAL AIR www.mistralair.it +39 06 966 633 33
	NEOS www.neosair.it 0331 232833
	NIKI www.flyniki.com 199 400 737
	NORWEGIAN www.norwegian.com +47 2149 00 15
	RYANAIR www.ryanair.com 899 552589
	SMALLPLANET www.smallplanet.aero info@smallplanet.aero

	SWISS AIR LINES www.swissair.com 848 868120
	THOMSONFLY www.flights.thomson.co.uk +44 0203 451 2688
	TRANSAVIA www.transavia.com 899 018874
	TRAVEL SERVICE AS 42 www.travelservice.aero +420 220 116 686
	TUIFLY www.tuifly.com 899 032031
	TURKISH AIRLINES www.turkishairlines.com +39 095 7232928
	VOLOTEA www.volotea.com 895 8954404
	VUELING www.vueling.com 895 895 33 33
	WIZZ AIR www.wizzair.com 895 895 3322
	XL AIRWAYS www.xl.com +33 892 692 123



Suggerimenti • Segnalazioni • Reclami
Suggestions – Recommendations – Claims
customercare@aeroporto.catania.it – tel./fax 095 7239816

Tema del reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento
Subject of complaint, suggestion, notification or appreciation:

Cognome e Nome/*Surname and Name*

Indirizzo/*Address*

CAP/*Postal code*

Città/*City*

Paese/*Country*

e-mail

Tel./*Phone*

Data/*Date*

Compagnia/*Airline*

N. Volo/*Flight No.*

DESCRIZIONE/*DESCRIPTION*

Data/*Date*

FIRMA/*SIGNATURE*

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 SAC S.p.A. al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni dalla ricezione.
Note on the handling of personal data in accordance with Legislative Decree 30/06/2003 No. 196
In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003, on the subject of data protection (GDPR), 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 of receiving it.

Si prega di scrivere a stampatello/ *Please write in CAPITAL LETTERS*



Spett.le SAC S.P.A.
SOCIETA' AEROPORTO CATANIA
 95121 – FONTANAROSSA CATANIA
 Ufficio Customer Service
 info@aeroporto.catania.it
 customercare@aeroporto.catania.it

Oggetto: richiesta attestazione/Subject: flight attestation

Il sottoscritto/I, *the undersigned*
 prenotato/accettato/imbarcato sul volo/*booked/checked-in/boarded on flight*
 del giorno/on (*date*)
 della Compagnia aerea/*with Airline*
 con destinazione/provenienza - *going to/coming from*
 richiede l'attestazione per: *am requesting attestation for:*

RITARDO DEL VOLO (ORARIO EFFETTIVO)/FLIGHT DELAY (ACTUAL TIME)

CANCELLAZIONE DEL VOLO/CANCELLED FLIGHT

E-mail

Tel. Fax

Indirizzo/Address

Motivazione/Justification

NB: Non si rilasciano certificazioni per ritardi inferiori alle 2 ore, se non in particolari casi debitamente motivati. Le richieste devono essere corredate da copia del titolo di viaggio.
NB: attestations will not be issued for delays under 2 hours, unless duly motivated.
A copy of the flight ticket must be attached to the request.

Data/Date

FIRMA/ SIGNATURE

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.
Note on the handling of personal data in accordance with Legislative Decree 30/06/2003 No. 196
In compliance with Legislative Decree No. 196 of 30/06/2003, on the subject of data protection (GDPR), 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 of receiving it.

Si prega di scrivere a stampatello/ *Please write in CAPITAL LETTERS*