

CARTA E GUIDA AI SERVIZI 2022

CHARTER AND GUIDE
TO SERVICES



CARTA E GUIDA AI SERVIZI

*CHARTER AND GUIDE
TO SERVICES*



INDICE/ TABLE OF CONTENTS

SEZIONE I – SOCIETÀ DI GESTIONE

Section I: AIRPORT MANAGING COMPANY

Presentazione/ SAC
Company Presentation

L'Ambiente.....
Environmental Sustainability

La sicurezza sul lavoro.....
Occupational Safety

L'Energia.....
Energy

Traffico e destinazioni – 2021.....
Traffic and Destinations – 2021.....

La Qualità.....
Quality.....

I Passeggeri PRM.....
PRM Passengers

SEZIONE II – COVID SECTION II - COVID

Covid Area.....
Covid Area

Indicatori.....
Indicators

Indicatori PRM.....
PRM Indicators.....

SEZIONE III – GESTIONE DEI RECLAMI SECTION III – CLAIMS MANAGEMENT

Assistenza clienti.....
Customer Service.....




NO
EXIT





aeroporto
di catania



Il cielo è l'unico mondo,
letteralmente l'unico mondo
che ci sia per un aeroplano
e per l'uomo che lo conduce.

Richard Bach, ibidem



SAC



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.

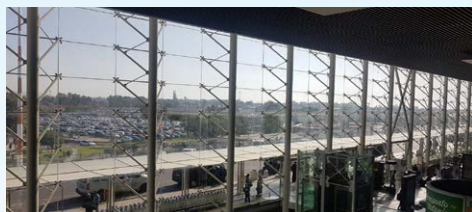
La pandemia globale legata alla diffusione del COVID-19 ha avuto un impatto significativo sul settore dell'aviazione su scala mondiale ed ha ridefinito il ruolo del Gestore aeroportuale chiamato ad assolvere in maniera tempestiva ed efficace a nuovi compiti che prevedono la sicurezza, la prevenzione e la protezione di passeggeri, clienti e fornitori e ridefinendo in maniera drastica la programmazione dei voli ed il numero dei passeggeri.

I dati, tuttavia, confermano la straordinaria resilienza dell'Aeroporto Fontanarossa che ha chiuso il 2021 con 6.123.791 passeggeri e 50.419 movimenti a fronte dei 3.654.457 passeggeri e 33.951 movimenti dell'anno precedente, con una crescita eccezionale, per i tempi che stiamo vivendo, di +67,57% e +48,84%.

La società di gestione dell'aeroporto di Catania ha, inoltre, ottenuto un finanziamento dell'importo di 25 milioni di euro nell'ambito del programma Garanzia Italia. L'operazione prevede una durata di 72 mesi, a tassi particolarmente vantaggiosi e si inserisce nel quadro di un piano di consolidamento finanziario rivolto a rinforzare ed implementare gli investimenti previsti nel

Piano industriale dello scalo etneo, rispondendo a quella necessità di ammodernamento e sviluppo che ha carattere di urgenza. In coerenza, con tale vision strategica aziendale, s'inquadra perfettamente l'interramento della linea ferroviaria dalla stazione Acquicella a quella di Bicocca, che consentirà il prolungamento della pista dell'aeroporto di Fontanarossa per realizzare rotte ad ampio raggio. In aggiunta a quanto già detto nel corso del 2021 è stata inaugurata la nuova fermata ferroviaria 'Catania Aeroporto - Fontanarossa'. L'infrastruttura, costata 5 milioni di euro e realizzata in due anni da Rfi, ha consentito di collegare, per la prima volta, l'Aeroporto Fontanarossa alle linee ferroviarie regionali.

Nonostante le difficoltà che il settore del comparto aereo si trova ad affrontare, la SAC può contare su una solida struttura patrimoniale e di una posizione finanziaria decisamente positiva. Si stima che il superamento della crisi pandemica porterà ad una ripresa economica, sociale, finanziaria, senza pari che consentirà di affrontare, con determinazione e competenza, nuove e urgenti sfide tra cui, in primis, emergono quelle ambientali e climatiche.





Company 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.

The global pandemic linked to the spread of COVID-19 has had a significant impact on the aviation sector worldwide. As a result, the role of the Airport Manager has been redefined to include performing new tasks, in a timely and effective manner, such as the safety, prevention and protection of passengers, customers and suppliers. In addition, the pandemic has led to a drastic redefining of the scheduling of flights and the number of passengers.

The data, however, confirms the extraordinary resilience of Fontanarossa Airport, which closed 2021 with 6,123,791 passengers and 50,419 movements compared to the 3,654,457 passengers and 33,951 movements of the previous year. Considering the difficult times we are experiencing, this growth, of +67.57% and +48.84% respectively, is exceptional.

The management company of Catania airport has also obtained a loan of 25 million euros under the Garanzia Italia programme. The 72-month-long operation, at particularly advantageous rates, is part of a financial consolidation plan aimed at reinforcing and implementing the investments envisaged in the Industrial Plan of Catania Airport, responding to an urgent need for modernization and development. In line with this strategic corporate vision, is the inter-

ment of the railway line from Acquicella station to Bicocca station, which will allow for the extension of the runway at Fontanarossa airport to create wide-ranging routes. In addition, during 2021 the new railway stop 'Catania Aeroporto - Fontanarossa' was inaugurated. The infrastructure, which cost 5 million euros and was built in two years by RFI, made it possible to connect Fontanarossa Airport to regional railway lines for the first time.

Despite the difficulties that the aviation sector is facing, SAC can count on a solid capital structure and a decidedly positive financial position. It is estimated that overcoming the pandemic crisis will lead to an unparalleled economic, social, and financial recovery, which will allow us to face, with determination and competence, new and urgent challenges including, first and foremost, those relating to the environment and climate.





La crisi generata dalla pandemia risulta una delle più gravi della storia della società moderna.

In funzione della crisi economica che ha investito anche il settore aereo è necessario individuare una strategia capace di garantire risultati positivi sia nel breve che nel lungo periodo. Tuttavia, un'efficace strategia non può essere slegata dal concetto di sviluppo sostenibile, affinché la crescita economica sia compatibile con le norme di salvaguardia ambientale.

La gestione del 2021 ha visto come elemento focale la lenta uscita dalla pandemia da COVID-19 che da marzo 2020 ha disarticolato e reso difficile la gestione dell'operatività aeroportuale.

Il 2021 è stato pertanto un anno di transizione, durante il quale, sono stati rimodulati tutti gli osservatori delle matrici ambientali al fine di rendere più efficaci ed efficiente il sistema ambiente.

La gestione di SAC del 2022 sarà certamente indirizzata verso le strategie per la ripresa che dovranno combinare gli obiettivi economici con le politiche ambientali. Per questo motivo, per poter rendere possibile un modello di sviluppo compatibile con la questione ambientale, SAC ha intrapreso interventi in tutti i settori maggiormente inquinanti per rendere le attività antropiche, come quella aeroportuale, meno impattanti ed economicamente convenienti e portando la no-

stra realtà verso l'ambizioso concetto di "sustainable aerropolis".

Dando priorità agli aspetti di processo ed al rispetto dei vincoli imposti dalle normative in vigore, si cercherà per il 2022 di portare avanti ed approssicare in maniera concreta la definizione di alcuni progetti tra i quali il progetto CARBON FOOTPRINT livello 3, con l'applicazione di quanto ipotizzato nei livelli 1 e 2, la cui certificazione è stata ottenuta da SAC a gennaio 2022 e la successiva implementazione del progetto della raccolta rifiuti in modalità differenziata inserendo laddove fattibile il concetto di PLASTIC FREE.

Dalla inevitabile crisi generata dalla pandemia, nasce paradossalmente una nuova opportunità per creare un modello di sviluppo in cui la crescita economica e la tutela dell'ambiente non sono fattori slegati, ma inevitabilmente connessi tra loro, un modello di sviluppo realmente sostenibile. Energia pulita e rinnovabile, basse emissioni, riduzione degli impatti su tutte le matrici sensibili, tutela della salute umana dunque, saranno i pilastri per una ripartenza sostenibile e per superare la crisi economica post-Coronavirus, per credere in un futuro più sano e un sistema aeroportuale





volano dello sviluppo sostenibile del territorio di riferimento.

The crisis generated by the pandemic is one of the most serious in the history of modern society. In view of the economic crisis that has also hit the aviation sector, it is necessary to identify a strategy capable of guaranteeing positive results both in the short and long term. However, an effective strategy cannot be disconnected from the concept of sustainable development, so that economic growth is compatible with environmental protection standards.

The focus of 2021 has been managing the slow exit from the COVID-19 pandemic, which since March 2020 has disrupted airport operations and made it difficult to manage them.

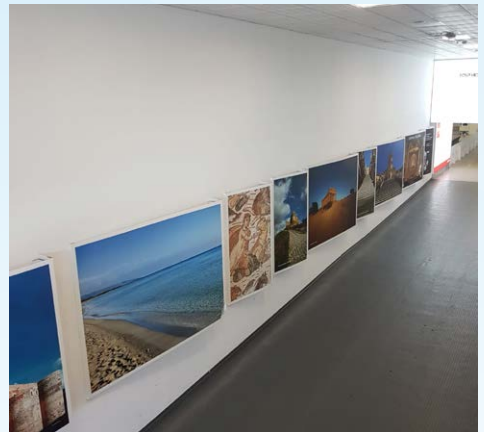
2021 was therefore a year of transition, during which all the observatories of the environmental matrixes were remodelled in order to make the environmental system more effective and efficient.

The SAC management in 2022 will certainly be directed towards recovery strategies that will have to combine economic objectives with environmental policies. For this reason, in order to make a development model compatible with the environmental issue possible, SAC has undertaken interventions in all the most polluting sectors to ensure human activities, such as

that of the airport, have less of an impact and are economically convenient, so bringing our reality towards the ambitious concept of “sustainable aerotropolis”.

Giving priority to the process aspects and in compliance with the constraints imposed by the regulations in force, we will try for 2022 to concretely take forward and approach some projects. These include the CARBON FOOTPRINT level 3 project, applying what was put forward in levels 1 and 2, the certification for which SAC obtained in January 2022, and the subsequent implementation of the separate waste collection project by inserting, where feasible, the concept of PLASTIC FREE.

Paradoxically, from the inevitable crisis generated by the pandemic, a new opportunity has arisen to create a development model in which economic growth and environmental protection are not disconnected factors, but inevitably interconnected, a truly sustainable development model. Clean and renewable energy, low emissions, reduction of the impacts on all sensitive matrixes, and so protection of human health, will be the pillars for a sustainable restart and for overcoming the post-Coronavirus economic crisis, to believe in a healthier future and an airport system that is the driving force behind the sustainable development of the local area.





Il Servizio Prevenzione SAC, ha adottato in ottemperanza ai vari DPCM, tutte le misure necessarie al contenimento del COVID-19, attraverso dotazione di DPI, adeguandoli in base anche alle necessità operative dello scalo, ha messo a disposizione dell'utenza distributori di gel in varie aree, ha intensificato le sanificazioni sia delle sale, dei bagni, dei banchi check in, degli ascensori e dei corrimano delle scale mobili.

Inoltre sono stati installati dei misuratori di

temperatura agli ingressi, che rilevano e segnalano alle postazioni di controllo anomalie.

Anche per i locali negozi e ristorazioni è stata effettuata una supervisione per le azioni di contenimento del numero massimo consentito.

Sono stati installati i segnalatori del distanziamento di un metro per le file nei punti di attesa e riposizionato le sedute per mantenere il distanziamento.



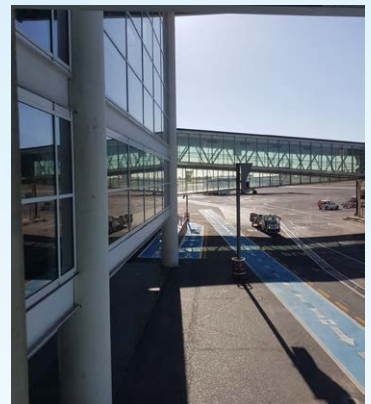


The SAC Prevention Service, in compliance with the various Ministerial Decrees, has adopted all the measures necessary to contain COVID-19: i) through the provision of PPE, adapting it also according to the operational needs of the airport; ii) making gel dispensers available for use in different areas; iii) intensifying the sanitization of the halls, bathrooms, check-in desks, lifts and escalator handrails. In addition, temperature meters have been installed

at the entrances, which detect and report anomalies to the control stations.

Monitoring in the shops and restaurants was carried out to establish the maximum number allowed inside for containment purposes.

One-meter spacing indicators have been installed for queuing at waiting points and the seats have been repositioned to maintain distance.





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 2022 possono riassumersi nei seguenti punti:

1. Il mantenimento del Sistema per l'Energia della SAC, progettato in riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 50001:2011, è di fondamentale importanza per l'attività di controllo dell'energia per la gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.
2. Sistema di monitoraggio: attraverso l'installazione di altri multimetri.
3. Sostituzione di corpi illuminanti con tecnologia a Led in svariate aree del sedime Landside (Terminal A; Uffici Amministrativi Sac;)
4. Verifica progetto definitivo ed esecutivo ai sensi dell'art. 26 comma 6 lett. b) del D. lgs. 50/2016 e s.m. i. dei lavori di realizzazione dell'impianto fotovoltaico sulla copertura delle aree a parcheggio presso l'aeroporto di Catania Fontanarossa.
5. Affidamento per l'appalto integrato per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico.
6. Stazioni di ricariche elettriche parcheggi landside.
7. Riqualfica impianto di illuminazione dello "Scalo Merci".

8. Barriere a lame d'aria nel Terminal C. Contribuiscono al miglioramento del confort climatico, contenendo le perdite di carichi termici e/o di raffreddamento dovute all'operatività dei luoghi sia dal lato landside che dal lato airside.
9. L'installazione della modalità di funzionamento "stop & go" delle scale mobili. L'utilizzo di questo sistema meccanico assicura l'avvio dolce del motore di trazione, migliorando l'esperienza dell'utilizzatore nella ripartenza della scala. Consente un risparmio energetico se paragonato ai meccanismi tradizionali ed una minore usura dei componenti meccanici.
10. Rivestimento pellicole antisolari Terminal C. Consisterebbe nell'installazione di pellicole riflettenti sulla superficie esterna delle vetrate, che sono in grado di ridurre gli apporti solari. Le pellicole, nel periodo estivo, possono aiutare il carico di lavoro dei sistemi di raffreddamento e di risparmiare sui costi energetici.
11. Interventi di manutenzione impianti tecnologici (Torri Evaporative) a servizio del terminal A
12. Riqualfica e ammodernamento U.T.A. Esistenti presso il Terminal A





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

-improving the quality of available data and consequently, the possibility of accurately identifying the main consumption centres and their inefficiencies

-reducing energy consumption for some of the external lighting systems

-identifying different interior lighting strategies, abandoning the current use of mainly indirect lighting in the new terminal building.

The lines of intervention and the main activities for 2022 can be summarised as follows:

1. The maintenance of the SAC Energy System, designed with reference to the requirements of the UNI EN ISO 50001:2011 standard, is of fundamental importance for the energy control activity for the management and maintenance of airport infrastructures and systems.
2. Monitoring system: through the installation of other multimeters.
3. Replacement of lighting fixtures with LED technology in various airport Landside areas (Terminal A, SAC Administrative Offices).
4. Checking the final and executive project pursuant to art. 26 paragraph 6, section b) of Legislative Decree 50/2016 and subsequent

amendments and additions, for the installation of the photovoltaic system on the car park roofs at Catania Fontanarossa airport.

5. Awarding the integrated contract for the installation of the photovoltaic system.
6. Electric charging stations in landside car parks.
7. Redevelopment of the lighting system in the "Freight Terminal".
8. Installation of air curtains in Terminal C. They contribute to an improvement in climate comfort, containing heat and/or cooling loss due to operations on both landside and airside.
9. Installation of the "stop and go" operating mode on the escalators. This mechanical system ensures the smooth start of the traction engine, improving the user's experience when the escalator restarts. It is energy-saving compared to conventional mechanisms and ensures less wear of the mechanical components.
10. Anti-solar membrane coating in Terminal C. The installation of reflective membranes on the outside of the windows are able to reduce the solar count. The membranes will help with the workload of the cooling systems in the summer and so save on energy costs.
11. Maintenance of technological systems (Cooling Towers) servicing Terminal A.
12. Upgrade and modernisation of existing A.H.U.s in Terminal A.





Traffico e Destinazioni - 2021



Nei primi cinque mesi del 2021, rispetto al 2019, il sistema aeroportuale nazionale ha perso l'86% dei passeggeri, il 68% dei movimenti aerei e il 2% delle merci (stime Assaeroporti). Rispetto al 2020 il decremento è, invece, stato del 31.7% di movimenti e del 62% di passeggeri. Il confronto con il 2020 è però ingannevole, perché i primi due mesi pre-pandemici erano normali. Guardando solo i dati da marzo a maggio, vediamo che si passa dai 65.000 voli aerei dell'anno scorso ai 130.000 di quest'anno.

Tra marzo e aprile 2020 in Italia erano state applicate misure incredibilmente severe e uniformi sul territorio italiano, mentre nel 2021 abbiamo avuto restrizioni differenziate in base alla regione – anche se tra metà marzo e inizio aprile di quest'anno la maggioranza della popolazione si trovava in zona rossa.

Per quanto riguarda il traffico aereo di merci, il 2021 è paragonabile al 2019 e sensibilmente migliore del 2020. Nel mese di Giugno si sono registrati i primi segnali di miglioramento del traffico aereo in tutti gli aeroporti italiani grazie al calo del numero dei contagi, all'allentamento delle restrizioni e al progressivo passaggio delle regioni italiane in zona bianca. La ripresa è stata evidente anche presso l'Aeroporto di Catania con un notevole incremento di numeri di voli e passeggeri durante tutta la stagione Summer e un notevole mantenimento del traffico anche nei primi mesi della Winter 2021.

Nonostante la ripresa il traffico su Catania si è chiuso nel 2021 con 6.123.791 di passeggeri, circa il 40% in meno rispetto ai 10.223.117 registrati del 2019. Rispetto al 2020 invece, nonostante i primi tre mesi negativi, il traffico su Catania ha avuto una netta ripresa con un previsto incremento del 41,2% in termini di movimenti e del 62,9% in termini di passeggeri

In questi due ultimi anni disastrosi per il trasporto aereo possiamo, tuttavia, registrare alcuni dati

incoraggianti per i prossimi anni, ed in particolare:

- Conferma della forte resilienza del traffico passeggeri dell'Aeroporto di Catania- Fontanarossa;
- Apertura nuova Base da parte di Wizz Air.

Questi elementi si possono vedere anche dal benchmark con i principali aeroporti italiani, che vede l'Aeroporto di Catania al 3° posto del ranking nazionale, dopo Fiumicino e Malpensa, con un risultato percentuale (da Gennaio ad Agosto) di -51,8% di passeggeri rispetto al 2019 che rappresenta – nello scenario comunque disastroso dell'industry – la migliore performance tra gli aeroporti di riferimento.

PREVISIONI

Presentare una previsione affidabile del traffico aereo per il 2022 è un processo molto complesso e pieno di incognite, visto il perdurare della pandemia Covid-19 e l'incertezza sui tempi e l'efficacia del vaccino, il diffondersi di nuove varianti e nuovi focolai in tutto il mondo, pur registrando notizie positive ed abbastanza confortanti. Le principali società di consulenza specializzate, e le Associazioni dell'industry, hanno presentato previsioni con ampi margini di volatilità e più scenari. Pertanto, la Direzione Commerciale & Marketing, sentendo anche le altre funzioni aziendali coinvolte, ha optato per un approccio prudente ma in linea con le indicazioni strategiche raccolte nel corso del 2021 e con le operazioni commerciali già concluse.

In particolare si sottolinea la quasi totale ripresa del traffico tradizionale, low cost e linea, il ritorno di vettori quali Fly Dubai e S7, che non operano dal 2020 per la chiusura dei rispettivi Paesi (UAE e Russia) nonché l'arrivo di una nuova compagnia aerea inglese – Jet2.com – che attiverà 4 frequenze settimanali dalla prossima Summer.



Traffic and Destinations - 2021



The national airport system lost 86% of its passengers, 68% air movements and 2% freight (Assae-roporti estimates) in the first five months of 2021 compared to 2019. On the other hand, compared to 2020, the decrease was 31.7% movements and 62% passengers.

The comparison with 2020 though is misleading, because the first two pre-pandemic months were normal. Looking only at the data from March to May, we can see that we go from the 65,000 flights last year to 130,000 this year.

Incredibly strict and uniform measures were applied in Italy between March and April 2020, while in 2021 restrictions were differentiated according to the region – although between mid-March and early April of this year most of the population was in the red zone. As far as freight traffic is concerned, 2021 is comparable to 2019 and significantly better than 2020.

The first signs of improvement in air traffic were recorded in all Italian airports in June. This was thanks to the drop in number of infections, the restrictions being relaxed, and the progressive passage of regions into the white zone. The recovery was also evident at Catania Airport with a notable increase in flight and passenger numbers throughout the Summer season, and a considerable amount of traffic maintained even in the first few months of the Winter season 2021.

Despite this recovery, however, in Catania airport the air traffic in 2021 closed with 6,123,791 passengers, about 40% less than the 10,223,117 recorded in 2019. Instead, compared to 2020, despite the first three negative months, Catania air traffic experienced a clear recovery with an expected increase of 41.2% in terms of movements, and 62.9% in terms of passengers.

During these last two disastrous years for air transport, however, we can record some encouraging data for the coming years, in particular:

- Confirmation of how resilient passenger traffic at Catania – Fontanarossa Airport is.
- The opening of a new base by Wizz Air.

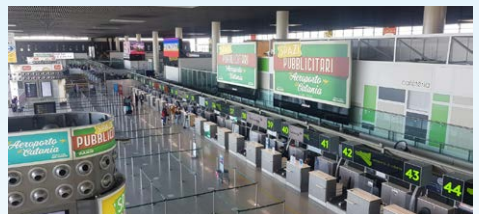
Such encouragement can also be seen from the benchmark with the main Italian airports, with Catania Airport ranked 3rd after Fiumicino and Malpensa, with a percentage result (from January to August) of -51.8% of passengers compared to 2019, which represents – in the disastrous scenario for the industry – the best performance out of the representative airports.

FORECASTS

Presenting a reliable forecast for air traffic in 2022 is complex and full of unknowns given the persistence of the Covid-19 pandemic and the uncertainty regarding the timeframe and effectiveness of the vaccine, the spread of new variants, and new outbreaks worldwide, while recording positive and fairly comforting news.

The main specialist consulting firms and industry Associations have presented forecasts with wide margins of instability and multiple scenarios. Therefore, the Sales & Marketing Management, also after having talked to the other company positions involved, has opted for a prudent approach but one in line with the strategic indications collected during 2021 and with the commercial operations already concluded.

In particular, we wish to underline the almost total recovery of traditional, low cost and scheduled air traffic, the return of carriers such as Fly Dubai and S7 that haven't been operating since 2020 due to the closure of their respective countries (UAE and Russia), as well as the arrival of a new British airline – Jet2.com – which will operate 4 times a week from next Summer.





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. Tra le attività cruciali svolte dal Servizio Qualità, rientra la periodica attività di ricognizione dei dati di qualità erogata e qualità percepita, indispensabili per misurare i tempi minimi di scalo e le performances del Gestore che convergono nella redazione annuale della Carta e Guida ai Servizi, 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. Lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti garantisce le indicazioni fornite nelle Circolari ENAC GEN 06/2014, dalla GEN-02A/2014, nonché dalle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007. 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.

Essa interpreta appieno la mission del Gestore aeroportuale impegnato in un mercato del trasporto sempre più competitivo ed esigente e volto all'attuazione di una politica della qualità tesa al miglioramento continuo.

Il Servizio Qualità esegue la rilevazione ed il monitoraggio dei servizi di scalo, con lo scopo di controllare ed analizzare accuratamente le performances di scalo e, contestualmente saggiare

la soddisfazione dei passeggeri individuando eventuali aree di miglioramento o sviluppo. I controlli si estrinsecano in monitoraggi dei controlli di esecuzione dei servizi di scalo con un totale di 20.264 rilevazioni effettuate nel corso del 2021. Le rilevazioni effettuate sono sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo. Per ciò che concerne le analisi di tipo quantitativo, tra esse si annoverano quelle riguardanti le misurazioni dei tempi di attesa, ottenute mediante la misurazione diretta -monitoraggio dei tempi di esecuzione dei servizi di scalo come ad esempio : attesa imbarco/sbarco, riconsegna bagagli, attesa ai check-in ed alle biglietterie con lo scopo precipuo di controllare e perfezionare i servizi resi al passeggero, nell'ottica del miglioramento continuo e con lo spirito di posizionare il "passeggero al centro". Le analisi di tipo qualitativo invece, comprendono il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati, definiti sondaggi di Customer Satisfaction, su un campione di passeggeri, effettuati da parte della Società Ipothesi s.r.l. - Società Certificata ISO9001:2015, per indagini relative al monitoraggio della Carta dei Servizi che scandagliano la dimensione sociale del gradimento dei servizi fruiti durante l'esperienza di viaggio in aeroporto nella misura di 1293 interviste. A ciò si aggiungano, anche survey specifiche, che indagano la dimensione sociale relativa la COVID che hanno analizzato le percezioni dei passeggeri in merito ad esigenze divenute adesso essenziali come, per fare un esempio, il mantenimento del distanziamento sociale o la disponibilità di igienizzante per le mani o di divisori in plexyglass per evitare il contatto con gli operatori. Le analisi di tipo qualitativo invece, comprendono il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati, definiti sondaggi di Customer Satisfaction, su un campione di 1000 passeggeri per l'anno 2021, effettuati da parte della Società Ipothesi s.r.l. - Società Certificata ISO9001:2015, per indagini relative al monitoraggio della Carta dei Servizi che scandagliano la dimensione sociale del gradimento dei servizi fruiti durante l'esperienza di viaggio in aeroporto.



SAC, Catania Airport Manager, has defined and promoted a “Policy for Quality, Safety, Environment and Energy” that considers the dissemination of the culture of quality, environmental protection, attention to health and safety in the workplace and energy saving as a primary objective to be achieved and implemented over time with constant commitment and great determination, in the belief that these aspects are crucial to the process of business growth, the development of its staff and also of its customers and suppliers.

Among the crucial activities carried out by Quality Service, there is the periodic survey of the data regarding both the quality provided and that perceived. This data is essential for measuring the minimum airport times and Management performances that converge in the annual drafting of the Charter and Guide to Services, arranged for by the Civil Service Department of the Presidency of the Council of Ministers, in agreement with the Ministry of Transport and the participation of public service providers, rendered enforceable by the Decree of the President of the Council of Ministers on 30 December 1998.

The general reference scheme provided for by the Charter of Services guarantees the indications provided in the ENAC circulars GEN 06/2014, as well as by the UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, AND OHSAS 18001:2007 standards.

The Service Charter is an information document that each Management Company provides for its users. It explains the quality objectives that the Manager undertakes to respect in its airport 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.

It fully interprets the mission of the Airport Manager, engaged in an increasingly competitive and demanding transport market; a mission aimed at implementing a quality policy of continuous improvement.

Quality Service performs the detection and monitoring of airport services, with the aim of accurately checking airport performance, and at the same time, determining passenger satisfaction, identifying any areas for improvement or development. The checks are expressed in the monitoring of controls for the execution of airport services with a total of XXX surveys carried out in 2021.

Both quantitative and qualitative surveys are carried

out. As far as quantitative analyses are concerned, these include the measurement of waiting times, obtained through direct measurement, and monitoring the execution times of airport services such as: waiting to board/dismembark, baggage reclaim, waiting at check-in and ticket offices, with the main purpose of checking and perfecting the services provided to the passenger with a view to continuously improve and be “passenger-centred”.

The qualitative analyses, on the other hand, consist of the degree of satisfaction with services, obtained from administering specific questionnaires, defined as Customer Satisfaction surveys, to a sample of passengers, carried out by Ipothesi s.r.l. (ISO9001: 2015 Certified Company), for surveys related to the monitoring of the Service Charter that sound out the social dimension of the satisfaction of the services used during the travel experience at the airport. In addition, there are also specific surveys, which investigate the social dimension related to COVID that have now become essential, such as the maintenance of social distancing or the availability of hand sanitizer or plexiglass dividers to avoid contact with operators, to name but a few.

The qualitative analyses, on the other hand, consist of the degree of satisfaction with services, obtained from administering specific questionnaires, defined as Customer Satisfaction surveys, to a sample of 1,000 passengers for the year 2021, carried out by Ipothesi s.r.l. (ISO9001: 2015 Certified Company), for surveys relating to the monitoring of the Service Charter that sound out the social dimension of the satisfaction of services used during the travel experience at the airport.





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 GEN02A 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 adeguate 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:
- -<https://www.aeroporto.catania.it/info-e-assistenze/assistenze-speciali/passeggeri-ridotta-mobilita/> 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

Per prenotare il servizio di assistenza PRM, occorre prenotare sul sito della Compagnia Aerea o presso l'Agenzia Viaggi che ha emesso il biglietto, almeno 48 ore prima della partenza, (cliccando su assistenze speciali), oppure richiedere l'assistenza durante la formalizzazione delle operazioni di check-in, in quest'ultimo caso i PRM già prenotati avranno acquisito priorità all'imbarco.

La prenotazione dell'assistenza da/a uno dei Parcheggi dell'Aeroporto di Catania ai/dai Terminal (che si riferisce al solo pick-up dall'Area Parking mediante l'uso di una navetta dedicata) dovrà essere prenotata almeno 48 ore prima all'indirizzo mail supervisoriprm@sacservice.it.

La SAC, nel corso del 2021, ha assistito a Catania 30.903 passeggeri PRM di cui 21.862 prenotati pari al 70,74% e 9041 non prenotati pari al 29,26% con una chiara inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti che ha permesso di sensibilizzare i passeggeri sull'importanza della preventiva prenotazione de servizio.

Il livello di qualità del servizio PRM è misurato da un apposito sondaggio sui servizi dedicati e sull'accessibilità dell'aerostazione, su un campione di passeggeri per la Sala partenze pari a 153 interviste somministrate per l'anno 2021. I risultati confermano una soddisfazione della clientela PRM relativamente ai servizi fruiti espresso da un giudizio complessivo con valori che oscillano tra il 94% ed il 100%.

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 quattro sessioni di rilevazioni, il grado di soddisfazione dei passeggeri.





PRM Passengers 2021



S.A.C. S.p.A. offers all those with special assistance needs a dedicated service capable of accompanying the passenger on their travel itinerary, from the 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-managed. According to GEN02A 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/>

- a PRM assistance service respecting safety and time, in order to make the stay at the airport a pleasant one;

- a special access gate to the security checkpoints;

- two waiting-rooms (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.

To book the PRM assistance service, you must book on the Airline website or at the Travel Agency that issued the ticket, at least 48 hours before departure (by clicking special assistance), or request assistance during check-in operations. In the latter, the PRMs who have already booked will be given priority boarding.

Booking assistance from/to one of the Car Parks at Catania Airport to/from the Terminals (which refers only to pick-up from the <parking Area by a special shuttle service), must be booked at least 48 hours beforehand using the following email address: supervisoriprm@sac-service.it.

During 2021 at Catania Airport, SAC assisted 30,903 PRM passengers of which 21,862 booked, that is 70.74%, and 9,041 not booked, that is 29.26%. This is a clear reversal of the trend compared to previous years, which has made it possible to raise awareness among passengers on the importance of prior booking of the service.

The quality level of the PRM service is measured through a specific questionnaire on special services and airport accessibility, administered to a sample of passengers for the Departures Hall, equal to 153 interviews for the year 2021. The results confirm PRM passenger satisfaction with regard to the services used, expressed by an overall judgement with values ranging between 94% and 100%. For the data collection and processing, SAC availed itself of the consulting services of Ipothesi s.r.l. (ISO9001:2015 certified company, for Customer Satisfaction surveys and Service Charter monitoring), which analysed, through four survey sessions, the degree of passenger satisfaction.





Nel corso dell'anno 2021 l'Aeroporto di Catania si è impegnato in modo significativo nel continuare a far fronte in maniera rapida ed efficace all'emergenza Covid-19, per rimanere un luogo sicuro per i suoi Passeggeri, Clienti e Fornitori, Sub concessionari e tutti gli operatori aeroportuali che a vario titolo vi lavorano quotidianamente, contribuendo al funzionamento del sistema aeroporto.

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria sono state implementate e condivise con gli Enti e le Istituzioni aeroportuali competenti, procedure per la gestione della crisi e un piano di continuità tecnico-operativa atto a mantenere inalterati i livelli operativi di Safety e di Security dell'aeroporto. A tutta la comunità aeroportuale sono state divulgate raccomandazioni per mitigare i rischi legati al contagio Covid-19 e chiare istruzioni contenute all'interno di specifici Protocolli Aziendali di Regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro.

Le misure e le precauzioni adottate sono state particolarmente rigorose nei momenti di maggiore afflusso aeroportuale, in cui lo scalo catanese ha dovuto gestire una ripresa del traffico tanto inaspettata quanto copiosa, coincidente con il traffico vacanziero che ha registrato per il mese di luglio 894.667 passeggeri e 999.234 passeggeri per agosto, giungendo ad un traffico totale per l'anno 2021 di 6.123.791.

La Regione Siciliana unitamente all'ASP ha fornito dei numeri di reperibilità, pubblicati anche sui monitor presenti in Aeroporto, tra i quali il numero

verde 800 458787, i numeri dell'ASP Catania 095 2540152 e 3383526194, la mail sorveglianza-covid19@aspct.it oltre, a livello nazionale, il numero di pubblica utilità 1500 e dall'estero +39 0232008345 - +39 0283905385. Il servizio di risposta ai cittadini è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni.



During 2021, Catania Airport has committed itself significantly to continue its quick and effective response to the Covid-19 emergency, in order to remain a safe place for its Passengers, Customers and Suppliers, Sub dealers, and all airport operators who work there on a daily basis and contribute to the operation of the airport system.

Since the very beginning of the health emergency, crisis management procedures and a technical-operational continuity plan have been implemented and shared with the competent airport bodies and institutions to maintain the operational levels of airport Safety and Security unchanged. Recommendations have been disclosed to the entire airport community to mitigate the risks related to the Covid-19 contagion and as have clear instructions contained within specific Company Regulatory Protocols regarding measures to combat and contain the spread of the virus in the workplace.

The measures and precautions taken were particularly rigorous during those moments of greater airport influx, when the Catania airport had to manage a recovery in traffic as unexpected as it was copious, coinciding with the holiday traffic that recorded 894,667 passengers for the month of July, and 999,234 passengers for that of August, reaching a total traffic figure of 6,123,791 for 2021.

The Regione Siciliana, together with ASP (local health authority), has provided contact numbers, which have also been displayed on the monitors present in the Airport, including the toll-free number: 800 458787, the numbers for ASP Catania: 095 2540152 and 3383526194, email: sorveglianza-covid19@aspct.it as well as, at a national level, the public utility number 1500, and from abroad +39 0232008345, and +39 0283905385. The citizen response service is active 24 hours a day, every day







La Sac, in qualità di Gestore, e la Sac Service hanno assunto rispettivamente due protocolli aziendali di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, sottoscritti in data 14 marzo 2020 tra il Governo e le Parti sociali.

Il Protocollo è finalizzato a dettare le precauzione funzionali ed a garantire la continuazione dell'attività produttiva dell'Azienda valutata la necessità imprescindibile di adottare un protocollo aziendale che, nel rispetto di quello nazionale, si adatti alla specificità aziendale del contesto aeroporto sono state intraprese, in sintesi, le seguenti misure:

1. INFORMAZIONE

La SAC e la Sac service devono rimanere luoghi sicuri. Per mantenere questa condizione, i comportamenti del personale e dei terzi devono uniformarsi con consapevole, costante e collaborativa puntualità alle disposizioni del Protocollo COVID.

L'informazione preventiva e puntuale è la prima iniziativa di precauzione per questo motivo, le Aziende si impegnano a portare a conoscenza dei propri dipendenti, dei clienti e dei fornitori, attraverso note scritte, tutte le informazioni necessarie alla tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti in azienda. La nota informativa sarà consegnata tramite strumenti informatici a tutti coloro che entreranno in azienda ed affissa presso le bacheche aziendali e gli orologi marcatempo.

2. MODALITA' DI INGRESSO E DI COMPORTAMENTO IN AZIENDA

La Sac provvede al controllo della temperatura del Personale, dei clienti e dei fornitori prima di ogni accesso in Azienda.

In caso si temperatura superiore ai 37,5° o mancato uso della mascherina sarà attivato un alarm ed un protocollo di allontanamento immediato.

3. PULIZIA E SANIFICAZIONE AZIENDA

In ottemperanza alla Circ. emanata dal Ministero della Salute n° 5443 del 22/02/20 si dispone, ferma la pulizia ordinaria, l'intensificazione della pulizia giornaliera con utilizzo di prodotti specifici e certificati, la pulizia ad ogni cambio turno di tastiere, video, piani di lavoro, maniglie e armadi, la pulizia con sanificante di locali comuni, porte, servizi igienici e ascensori.

4. USO DISPOSITIVI DI SICUREZZA

Il Personale ha a disposizione mascherine chirurgiche monouso, guanti e gel igienizzante da utilizzare obbligatoriamente e mantenere il distanziamento sociale (qualora le condizioni lo rendano possibile).

5. GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI

La gestione degli spazi comuni ha regolamentato il flusso degli addetti per evitare ogni possibile fonte di contagio.

6. SORVEGLIANZA DEL MEDICO COMPETENTE/RLS

Il medico competente dovrà contribuire nella gestione dell'informazione e formazione sulle misure di contenimento e sui comportamenti individuali;

Nel suo ruolo clinico sarà chiamato a gestire casi personali legati a dubbi sulla salute dei lavoratori e dei loro familiari;

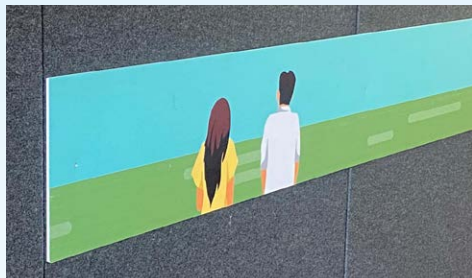
Collaborerà per l'adeguamento delle corrette procedure di lavoro e con i dipartimenti ASL/ATS di malattie infettive per l'individuazione di positivi e del loro tracciamento e monitoraggio durante la quarantena.

7. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Sac ha ritenuto fondamentale predisporre un'adeguata organizzazione delle attività di formazione destinate alla formazione al fine di garantire le misure di la prevenzione ed i contenimento riconosciute a livello internazionale utili a contrastare la diffusione del contagio.

8. PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DI SINTOMATICI

E' stato istituito un protocollo specifico e dettagliato, condiviso con gli Enti e le istituzioni preposte ed in ottemperanza alle vigenti normativa in materia, per la gestione di eventuali sintomatici rilevati all'interno dell'Azienda o tra i passeggeri.





SAC, as Airport Manager, and Sac Service, have respectively adopted two company protocols regulating measures to combat and contain the spread of the Covid-19 virus in the workplace, signed on 14 March 2020 between the Government and the social groups. The Protocol is aimed at laying down the functional precautions and ensuring the continuation of the Company's production activity. Given the essential need to adopt a company protocol that, in compliance with the national one, adapts to the specificity of the airport context, the following measures have been undertaken:

1. INFORMATION

SAC and Sac service must remain safe places. To maintain this condition, staff and third parties must comply with conscious, constant, and collaborative precision with the COVID Protocol instructions. Preventive and precise information is the first precautionary initiative. For this reason, the Companies undertake to bring to the attention of their employees, customers, and suppliers, through written notes, all the information necessary to protect the health and safety of the people present in the company. This information will be delivered through IT tools to all those who enter the company and will be posted on company bulletin boards and time clocks.

2. ENTRANCE AND BEHAVIOUR IN THE COMPANY

SAC will arrange for staff, customers, and suppliers temperature to be checked each time before entering the company.

In the event of a temperature above 37.5°, or failure to wear a face covering, an alarm will sound, and the immediate removal protocol will be activated.

3. CLEANING AND SANITIZING THE COMPANY

In compliance with the Circ. issued by the Ministry of Health no. 5443 of 22/02/20, arrangements have been made for ordinary cleaning to be defunct, and daily cleaning to be intensified with the use of specific and certified products, for cleaning of keyboards, monitors, worktops, handles, and cabinets at each shift change, and for the sanitizing of communal areas, doors, toilets, and elevators.

4. USE OF SAFETY DEVICES

Staff have disposal surgical masks, gloves, and hand sanitiser available, which they must use. They must

maintain social distancing (if conditions allow).

5. MANAGEMENT OF COMMUNAL AREAS

The management of communal areas has regulated the flow of employees to avoid any possible sources of contagion.

6. COMPANY DOCTOR SUPERVISION/OSR

The company doctor will have to contribute to the management of information and training on containment measures and individual behaviour.

In their clinical role they will be called on to manage personal cases related to doubts about the health of workers and their families.

They will collaborate with the adaptation of the correct working procedures and with the ASL / ATS departments of infectious diseases for the detection of test positives and their tracking and monitoring during quarantine.

7. STAFF TRAINING

SAC considered the preparation of an adequate organization of training activities essential in order to guarantee the prevention and containment measures recognized at an international level that serve to counteract the spread of the infection.

8. PROTOCOL FOR THE MANAGEMENT OF SYMPTOMS

A specific and detailed protocol has been established, shared with the appointed bodies and institutions, in compliance with current legislation, for the management of any symptomatic cases detected within the Company or among passengers.





1. SICUREZZA AMBIENTALE

I protocolli di pulizia sono stati condivisi e coordinati tra tutti gli operatori aeroportuali (ENAC, USMAF, Handlers, sub-dealers, personale di sicurezza...).

La sicurezza ambientale è garantita attraverso le operazioni di periodica sanificazione, (utilizzando prodotti specifici quali Sodium Hypoclorite, Ethanol, Oxigen Peroxide) di quanto segue:

- Tutte le postazioni di lavoro (ogni cambio addetto);
- Bagni con prodotti a base di alcol e ipoclorito di sodio;
- Superfici di contatto (es. corrimano, ascensori, pulsantieri, maniglie, ecc...ecc.) con prodotti a base di alcol e ipoclorito di sodio;
- Tutte le zone di sicurezza e di passaggio dei passeggeri.

2. RILEVAZIONE TEMPERATURA



Ai passeggeri in partenza, così come a quelli in arrivo, viene misurata la temperatura corporea, con termoscanner: se la temperatura dei passeggeri in partenza è uguale o superiore a 37,5° non si può proseguire il viaggio e si attivano maggiori accertamenti informando i presidi sanitari; se la temperatura dei passeggeri in arrivo è uguale o supera i 37,5°, ugualmente si attivano i presidi sanitari locali. Sono stati installati n°5 telecamere PANDA per la rilevazione della temperatura agli arrivi ed alle partenze che non necessitano di stop and go (sia presso il Terminal A che presso il Terminal B). Tale adempimento è stato mantenuto fino a quando le restrizioni promulgate dai DPCM lo hanno reso obbligatorio per i Gestori.

3. DISPOSITIVI DI SICUREZZA

La Sac ha installato un sistema di sanificazione a raggi UV-C per i carrelli bagagli, le sedie PRM e le vaschette portaoggetti destinate ai passeggeri che viaggiano dall'Aeroporto Fontanarossa e viceversa al fine di garantire un elevato standard di igiene e sicurezza durante l'esperienza di viaggio e contenere eventuali fonti di contagio derivanti dalla promiscuità dell'uso di oggetti comuni.

E' stato reso obbligatorio per tutti i passeggeri e gli

operatori aeroportuali l'uso di mascherine facciali, ad uso medicale, per accedere al Terminal in aggiunta al distanziamento fisico ed all'igiene costante e accurata delle mani, che restano invariate e prioritarie. Presso il Terminal inoltre, sono stati installati dei distributori provvisti di igienizzante.

Presso i banchi check in, le biglietterie, lo sportello lost&found sono stati collocati dei pannelli divisorii in policarbonato con lo scopo di impedire il contatto diretto tra il personale e i clienti, ponendo entrambi in una "condizione di sicurezza", prevenendo anche il possibile scambio di batteri mediante saliva, starnuti, tosse, aria. Le dimensioni sono state adattate secondo le esigenze e lo scopo di destinazione degli spazi rispettando anche l'estetica oltre che, prioritariamente l'utilità d'uso.

4. SEGNALETICA ORIZZONTALE/VERTICALE ED ANNUNCI SONORI

E' stata avviata una rilevante opera di rifacimento ed integrazione della segnaletica aeroportuale, sia orizzontale che verticale, in seguito alla modifica dei tradizionali percorsi di camminamento dedicati ai passeggeri presso il Terminal. Ciò ha rappresentato un punto di riferimento prezioso per tutti i passeggeri per spostarsi agevolmente ed individuare rapidamente la direzione da seguire rispettando le regole di separazione dei flussi in entrata ed uscita con la segregazione dei passeggeri in direzioni prestabilite per evitare ogni possibile commistione

Presso il Terminal vengono emessi periodici annunci sonori volti a ricordare di mantenere il distanziamento sociale, ad usare la mascherina ed il gel igienizzante per le mani.





Measures Inside The Terminal



1. ENVIRONMENTAL SAFETY

The cleaning protocols have been shared and coordinated among all airport operators (ENAC, USMAF, Handlers, sub-dealers, and security personnel).

Environmental safety is guaranteed through periodic sanitization (using specific products like Sodium Hypochlorite, Ethanol, and Oxygen Peroxide) of the following:

- All workstations (at every change in employee)
- Toilet facilities with alcohol-based products and sodium hypochlorite)
- Contact surfaces (e.g., handrails, lifts, push-button panels, handles, etc.) with alcohol-based products and sodium hypochlorite
- All security areas and passenger passage areas.

2. TEMPERATURE DETECTION

Body temperature is measured for departing passengers, as well as those arriving, by means of a thermal scanner. If the temperature of a departing passenger is equal to or greater than 37.5 °, they cannot continue on their journey and further investigations are activated by informing the local health districts. If the temperature of an arriving passenger is equal to or exceeds 37.5 °, the local health districts are also informed. 5 PANDA cameras have been installed for the detection of temperature at both arrivals and departures, which do not require stop and go (both at Terminal A and at Terminal B). This compliance was maintained until the restrictions promulgated by the Ministerial Decree made it mandatory for Airport Managers.

3. SAFETY DEVICES

Sac has installed a UV-C sanitization system for luggage trolleys, PRM chairs and storage trays for passengers travelling from and to Fontanarossa Airport in order to guarantee a high standard of hygiene and safety during the travel experience and contain any sources of contagion deriving from the multiple use of common objects.

It has been made mandatory for all passengers and airport operators to use medical face coverings, to access the Terminal in addition to social distancing and constant and accurate hand hygiene. These me-

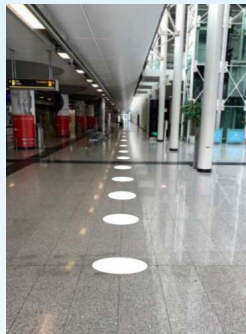
asures remain unchanged and a priority. In addition, hand sanitizer dispensers equipped have been installed in the Terminal.

At the check-in counters, the ticket offices, and the lost & found counter, polycarbonate partition panels have been placed with the aim of preventing direct contact between staff and customers, placing both in a “safe condition”, and also preventing the possible exchange of bacteria through saliva, sneezing, coughing, or air. The panel size has been adapted to the needs and purpose of the spaces, also with an eye to the aesthetics as well as, primarily, their use.

4. HORIZONTAL/VERTICAL SIGNS AND ANNOUNCEMENTS

A significant reconstruction work and integration of airport signs, both horizontal and vertical, has been started, following the modification of the traditional walkways for passengers inside the Terminal. This has proved invaluable for all passengers, allowing them to move easily, and quickly identify the direction to follow, respecting the rules of separation of incoming and outgoing flows with the segregation of passengers in pre-established directions to avoid any possible mixing.

Periodic announcements are made inside the Terminal to remind everyone to maintain social distancing, to use a face covering and hand sanitizing gel.



Area Covid / Covid Area



Per far fronte all’Emergenza Covid-19 e rendere ancora più sicuro il flusso dei Passeggeri in entrata nel Territorio Siciliano, la SAC ha istituito la “Covid Area”.

Si tratta di un’area dedicata integralmente al controllo dei passeggeri in arrivo, ubicata all’interno del Terminal C che ha subito un’imponente opera di riqualifica strutturale, dove personale medico coordinato dall’ USMAF provvede ad effettuare i previsti accertamenti sanitari ai soggetti destinatari delle norme sanitarie in vigore.

Secondo un piano di intervento messo a punto dal Commissario Straordinario per l’emergenza, sono state realizzate molteplici postazioni per eseguire i tamponi, test previsti effettuati dai medici dell’Asp, distribuiti per turni e in base ai voli in arrivo.

Sono stati, pertanto, allestiti 10 laboratori clinici, una sala per l’isolamento dei passeggeri eventualmente positivi ed una grande sala d’aspetto per la consegna del referto.

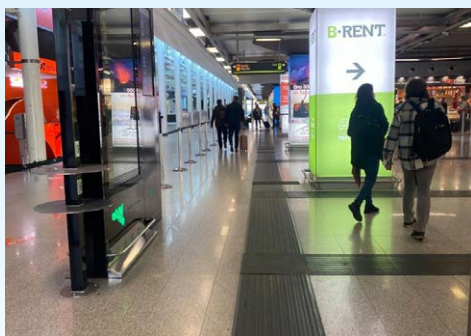


To cope with the Covid-19 Emergency and make the flow of Passengers entering Sicily even safer, SAC has set up a “Covid Area”.

This is an area entirely dedicated to the control of arriving passengers, located inside Terminal C, which has undergone impressive structural redevelopment. Here, medical personnel coordinated by USMAF see to the expected checks on arriving passengers required by the health regulations in force.

According to an intervention plan developed by the Extraordinary Commissioner for the emergency, multiple stations have been created to perform swabs tests carried out by local health service doctors, working in shifts, and based on incoming flights.

Therefore, 10 clinical laboratories, a room for the isolation of any positive passengers, and a large waiting room for the delivery of the swab report, have been set up.





S.A.C. S.p.A. offers all those with special assistance needs a dedicated service capable of accompanying the passenger on their travel itinerary, from the 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-managed. According to GEN02A 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/>

- a PRM assistance service respecting safety and time, in order to make the stay at the airport a pleasant one;
- a special access gate to the security checkpoints;
- two waiting-rooms (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.

To book the PRM assistance service, you must book on the Airline website or at the Travel Agency that issued the ticket, at least 48 hours before departure (by clicking special assistance), or request assistance during check-in operations. In the latter, the PRMs who have already booked will be given priority boarding.

Booking assistance from/to one of the Car Parks at Catania Airport to/from the Terminals (which refers only to pick-up from the <parking Area by a special shuttle service), must be booked at least 48 hours beforehand using the following email address: supervisoriprm@sac-service.it.

During 2021 at Catania Airport, SAC assisted 30,903 PRM passengers of which 21,862 booked, that is 70.74%, and 9,041 not booked, that is 29.26%. This is a clear reversal of the trend compared to previous years, which has made it possible to raise awareness among passengers on the importance of prior booking of the service.

The quality level of the PRM service is measured through a specific questionnaire on special services and airport accessibility, administered to a sample of passengers for the Departures Hall, equal to 153 interviews for the year 2021. The results confirm PRM passenger satisfaction with regard to the services used, expressed by an overall judgement with values ranging between 94% and 100%. For the data collection and processing, SAC availed itself of the consulting services of Ipothesi s.r.l. (ISO9001:2015 certified company, for Customer Satisfaction surveys and Service Charter monitoring), which analysed, through four survey sessions, the degree of passenger satisfaction.





Indicatori COVID-19 Livello di soddisfazione (% soddisfatti)

E' di pura evidenza l'impatto dirompente che la diffusione del virus COVID-19 ha avuto sul mercato del consumo in generale e sul mercato del traffico aereo in particolare, con una ricaduta importante sul settore dei consumi e dei trasporti che ha condizionato l'economia e l'aspetto della società ridefinendone i bisogni e le relative percezioni.

I tavoli di confronto, a tutt'oggi in corso tra Assaeroporti ed ENAC, hanno avuto come obiettivo l'individuazione di indicatori in grado di misurare realmente l'attuale "customer experience" che non trova più il suo focus nel comfort ma che lo realizza, invece, nella incessante ricerca di soddisfare bisogni, ritenuti una volta tanto primari quanto ormai scontati nel vissuto



The disruptive impact that the spread of the COVID-19 virus has had on the consumer market in general and on the air traffic market in particular is evident, with an important impact on the consumption and transport sector that has conditioned the economy and the appearance of society by redefining its needs and perceptions.

The ongoing round tables between Assaeroporti and ENAC have focused on the identification of indicators really able to measure the current "customer experience", which no longer finds its focus in comfort but instead, in the incessant search to satisfy needs once considered primary as much as they are now taken for granted in the travel experience, such as those of safety and hygiene.



dell'esperienza di viaggio, quali la sicurezza ed l'igiene.

Gli indicatori relativi alla qualità percepita, di seguito esposti, analizzano gli attuali bisogni del cliente e scandagliano macro aree tematiche riguardanti la sanificazione dell'ambiente inteso come Terminal e attori che vi lavorando e della sicurezza intesa come rispetto delle regole e del relativo apparato sanzionatorio.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE % INDICATORI COVID

Di seguito, infine, viene indicato la scala di soddisfazione espressa dai clienti intervistati nel corso del 2021 sulle dinamiche sociali che riguardano la loro percezione relativa a sicurezza, protezione, comfort, rispetto delle regole legate all'esperienza di viaggio al tempo del COVID 19.

The indicators relating to perceived quality, set out below, analyze the current needs of the customer and explore macro thematic areas concerning the sanitization of the environment understood as Terminal and those working there, and safety understood as compliance with the rules and the related sanctioning apparatus.

LEVEL OF SATISFACTION % COVID INDICATORS

Finally, below, is the satisfaction scale expressed by the customers interviewed during 2021 on the social dynamics that concern their perception of safety, protection, and comfort, in compliance with the rules related to the travel experience at the time of COVID 19.



INDICATORI COVID 2021 / COVID INDICATORS 2021

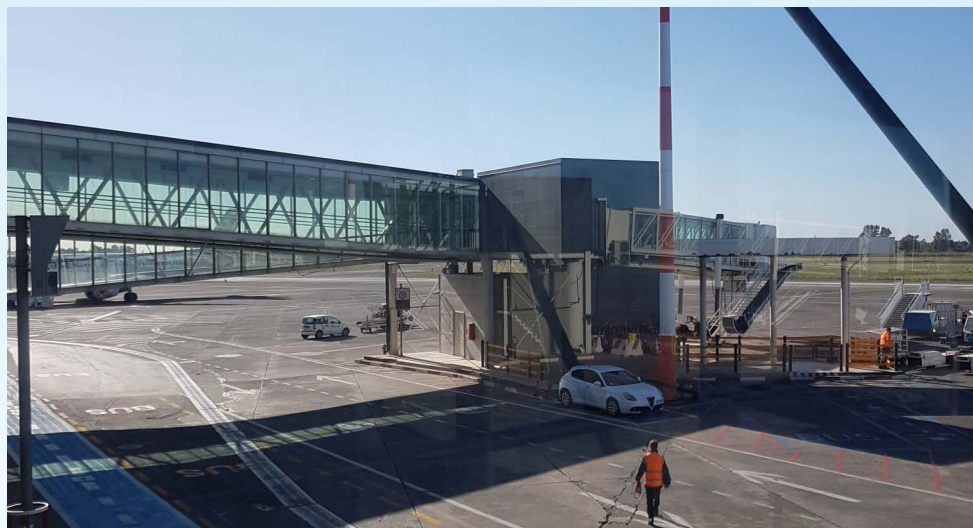
N°	Fattore di qualità <i>Quality factor</i>	Indicatore <i>Indicator</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Risultato <i>Result 2021</i>
1	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Disponibilità di dispenser di igienizzante per le mani situati in tutto l'aeroporto (gate, check-in, F&B, negozi...) <i>Hand sanitizer dispensers available throughout airport (gates, check-in, F&B, shops)</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	83%
2	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Rispetto dell'obbligo delle mascherine dentro l'aeroporto <i>Compliance with wearing face coverings inside the airport.</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94%
3	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Presenza di barriere in plexiglass nei punti di interazione <i>Presence of plexiglass barriers at points of interaction</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99%
4	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Controllo della temperatura dei passeggeri e del personale che accedono in aeroporto <i>Temperature check of passengers and staff entering airport</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	75%
5	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Adeguatezza della segnaletica sull'attuazione del distanziamento sociale <i>Adequacy of signage on social distancing</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	81%
6	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Chiarezza della segnaletica di informazione sulle misure di sicurezza e salute (anche mediante social media) <i>Clarity of information signage on health and safety measures (incl. on social media)</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91%
7	Igiene / sicurezza <i>Hygiene / safety</i>	Percezione sulle misure di prevenzione del contagio da Covid-19 adottate dallo scalo <i>Perception of measures to prevent contagion from Covid-19 adopted by airport</i>	% pax soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85%



Al fine di rendere l'esperienza di viaggio del passeggero PRM positiva e confortevole oltre le consuete misure a disposizione tra le quali la possibilità di parcheggiare negli stalli vicini al Terminal, gratuitamente, usufruendo anche di bus navetta con sollevatore e di richiedere l'assistenza tramite totem di chiamata, sono state intraprese, dopo la diffusione COVID-19 altre misure, ritenute urgenti e cruciali, volte a tutelare la sicurezza e la salute di soggetti che spesso versano già in una condizione di estrema fragilità.

Tra queste si annoverano di seguito, le iniziative che il Gestore ha intrapreso, durante il corso del 2021, con riferimento ai PRM:

- Installazione presso la Sala Amica e sul Terminal di gel igienizzante per le mani a disposizione dei passeggeri e degli operatori;
- Formazione/informazione del Personale destinato all'assistenza al fine di adottare comportamenti responsabili volti a contenere il diffondersi del virus e promuovere condotte corrette durante lo svolgimento del proprio incarico;
- Aumento della frequenza di pulizia e periodica sanificazione delle aree comuni destinate ai PRM (sedute, toilettes, sala amica, ascensori, tavolini, ecc...ecc...);
- Per lo staff PRM è stato disposto, mediante l'attuazione del Protocollo aziendale COVID, l'obbligo di utilizzare la mascherina FFP2, i guanti e la visiera protettiva in plastica;
- Riqualfica della Sala Amica spostata dalla zona gates al livello superiore e collegata con nuovi ascensori più spaziosi e funzionali attagliati alle esigenze dei PRM con diversi gradi di disabilità;
- Inoltre, giornalmente le sedie, in orario notturno, vengono sanificate con prodotti specifici e certificati dalla Società appaltatrice (mediante un'integrazione del bando) in seguito al diffondersi del Covid-19 ed alla necessità di introdurre misure straordinarie ed urgenti per proteggere le categorie di passeggeri più fragili;
- Le sedie a rotelle vengono inoltre, dopo ogni utilizzo, passate attraverso un macchinario specifico che si occupa di disinfettarle, decontaminarle e sanificarle con i raggi UV-C uccidendo il 99% di virus e superbatteri in un solo ciclo risultando più efficace della tradizionale pulizia manuale, attraverso un macchinario acquistato nel 2020 in seguito al diffondersi della pandemia. Tale acquisto rappresenta un segno tangibile dell'impegno che il Gestore profonde nelle attività e nei processi relativi ai PRM;





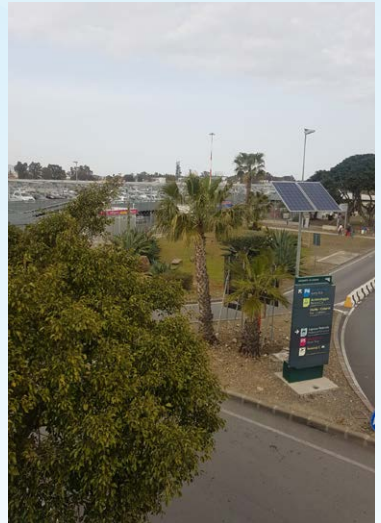
Measures for PRM passengers



In order to make the PRM passenger's travel experience positive and comfortable, besides the usual measures available including the possibility of parking near the Terminal free of charge, taking advantage of a shuttle buses with lift, and requesting assistance through call totems, other measures have been undertaken, after the spread of COVID -19, which were considered urgent and crucial, aimed at protecting the health and safety of subjects who are often already in a condition of extreme fragility.

These include the following initiatives that the Manager has undertaken for PRMs during 2021:

- Installation of hand sanitizer at the Sala Amica and in the Terminal for passengers and operators
- Training/informing the staff assigned to PRM assistance so they behave responsibly with the aim of containing the spread of the virus and promoting proper conduct while they perform their duties
- Increase in the frequency of cleaning and periodic sanitization of communal areas intended for PRMs (seats, toilets, Sala Amica, lifts, tables, etc.)
- For PRM staff it has been decided, through the implementation of the Company COVID Protocol, they must wear an FFP2 face covering, gloves, and a plastic protective visor
- Modernization of the Sala Amica, moved from the gates to the upper floor and connected to new, more spacious, and functional lifts adapted to the needs of PRMs with varying degrees of disability
- In addition, seating is sanitized daily (at night) with specific products certified by the contractor (through an addition to the tender) following the spread of Covid-19 and the need to introduce extraordinary measures to protect the most fragile categories of passenger
- After each use, the wheelchairs are also passed through a specific machine that disinfects, decontaminates, and sanitizes them with UV-C rays, killing 99% of viruses and superbugs in a single cycle. This machine, purchased in 2020 following the spread of the pandemic, is more effective than traditional cleaning by hand. The purchase represents a tangible sign of the commitment the Airport Manager makes to activities and processes related to PRMs.





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 2021 e gli obiettivi che il Gestore Aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2022.



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 2021 and the objectives that the Airport Manager aims to achieve in 2022 are detailed below.

Sicurezza del viaggio / Travel Safety			
INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano. / Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96%	96,50%
Sicurezza personale e patrimoniale			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of safety for passenger and personal belongings inside the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98%	98%



Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)			
INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall punctuality of flights</i>	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza <i>% flights on time/ Total departing flights</i>	34,90%	35%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to airport responsibility</i>	N° bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza <i>No. of mishandled luggage / 1,000 departing passengers</i>	0,27‰	0,34‰
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 luggage in 90% of cases</i>	23'	24'
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'a/m <i>Waiting time for the last luggage 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 luggage in 90% of cases</i>	30'	34'
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>	95%	95%



Pulizie e condizioni igieniche / Perception of Cleaning and Hygiene

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Toilet cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87%	88%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Cleanliness level inside the Terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95%	95,50%

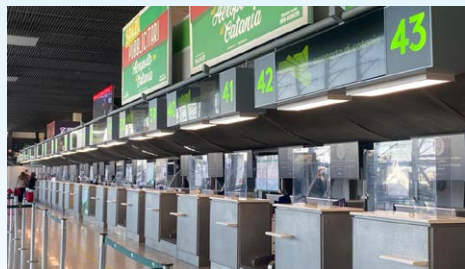
Comfort nella permanenza in aeroporto / Perception of comfort inside the Airport

Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92%	93%
Percezione sull'efficienza sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, etc.) <i>Efficiency of passenger transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95%	96%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione <i>Efficiency of A/C systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93%	93%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall comfort level inside the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92%	92,50%



Servizi aggiuntivi / Additional Services

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
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>	56%	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 communal areas, where present</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87%	89%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of café and airport opening times</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% arriving/departing passenger flights compatible with café opening times 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>	NO (non presenti)	NO (non presenti)
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Availability/Quality/Prices in shops and kiosks</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	84%	85%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi bar/ristoranti <i>Availability/Quality/Prices in cafés and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87%	88%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Availability of drinks/snack vending machines, where available</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	87%	87%



Informazione alla clientela / Customer Information

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Updated and easy-to-browse web site</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90%	93%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Efficiency of existing Info points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92%	92%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Ease, intelligibility, and efficacy of indoor signposting</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97%	97%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) <i>Staff Professionalism (info points, security)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97%	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 information services to the public (monitors, announcements, signposting, etc.)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97%	97%

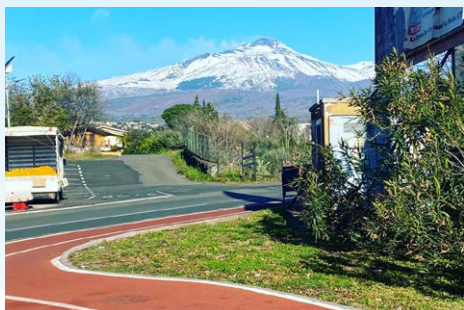


Servizi sportello/varco / Counters/Checkpoint Services

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Percezione sul servizio biglietteria <i>Ticketing Service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	84%	85%
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 recorded cases</i>	20'50"	15'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting-time at check-in counters</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90%	91%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting-time at security check-points</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time (minutes) in 90% of recorded cases</i>	5'00"	8'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting-time at passport control counter</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92%	93%

Integrazione modale / Modal Integration

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Ease, intelligibility, and efficacy of outdoor signposting</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89%	90%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Adequacy of City/Airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	83%	85%





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: / Summary:



The Doc. 30 ECAC compels the Airport Manager, SAC Spa at Catania, subject to agreement with the Users Committee, to achieve minimum values and therefore, ones whose quality can be improved.

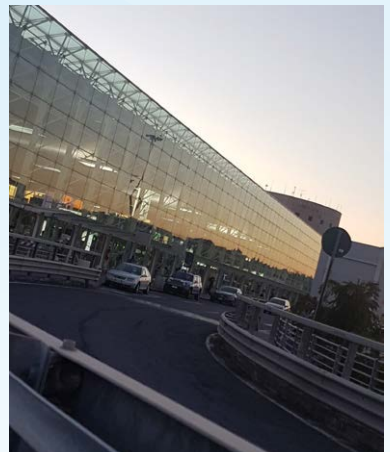
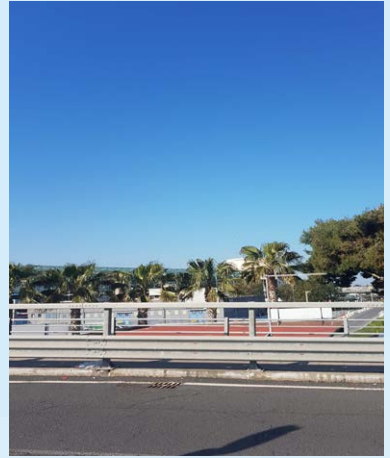
Indicatore di Qualità Quality Indicator	Target Doc. 30 ECAC Doc. 30 ECAC Target	Target migliorativo SAC SAC meliorative Target
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport</i>	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minutes for 80% of passengers < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minutes for 90% of passengers < 30 minuti per il 100% dei passeggeri < 30 minutes for 100% of passengers	< 9 minuti per l'80% dei passeggeri < 9 minutes for 80% of passengers < 15 minuti per il 90% dei passeggeri < 15 minutes for 90% of passengers < 20 minuti per il 100% dei passeggeri < 20 minutes for 100% of passengers
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 < 25 minutes for 80% of passengers < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 35 minutes for 90% of passengers < 45 minuti per il 100% dei passeggeri < 45 minutes for 100% of passengers	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minutes for 80% of passengers < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 25 minutes for 90% of passengers < 40 minuti per il 100% dei passeggeri < 40 minutes for 100% of passengers
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>	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 5 minutes for 80% of passengers < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 10 minutes for 90% of passengers < 20 minuti per il 100% dei passeggeri < 20 minutes for 100% of passengers	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 5 minutes for 80% of passengers < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 10 minutes for 90% of passengers < 18 minuti per il 100% dei passeggeri < 18 minutes for 100% of passengers
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 PRM disembarkment after the last passenger has disembarked</i>	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 25 minutes for 80% of passengers < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 35 minutes for 90% of passengers < 45 minuti per il 100% dei passeggeri < 45 minutes for 100% of passengers	< 20 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minutes for 80% of passengers < 25 minuti per il 90% dei passeggeri < 25 minutes for 90% of passengers < 40 minuti per il 100% dei passeggeri < 40 minutes for 100% of passengers

INDICATORI PRM / PRM INDICATORS

Efficienza dei servizi di assistenza / Efficiency of the assistance services			
INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Per PRM in partenza con pre-notifica: 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 points in the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting-time (mins) in 90% of cases</i>	12'58''	12'30''
Per PRM in partenza senza pre-notifica: 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 points in the airport once their presence has been registered</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting-time (mins) in 90% of cases</i>	13'	12'30''
Per PRM in arrivo con pre-notifica: 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 (mins) in 90% of cases</i>	6'13''	6'
Per PRM in arrivo senza pre-notifica: 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 (mins) in 90% of cases</i>	6'15''	6'

Sicurezza per la persona (safety) / Personal safety			
INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
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%	99%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	99%	99%
Informazioni in aeroporto / Information at the Airport			
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 or 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>	98,50%	98,50%
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 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>	99,30 %	99,50%
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%	97,50%



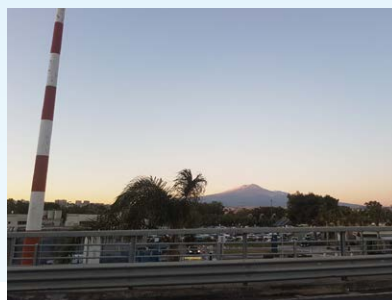


Comunicazione con i passeggeri / Communication with passengers

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
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>	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total traffic of PRMs</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received against total traffic of PRMs</i>	0,0012%	0,0010%

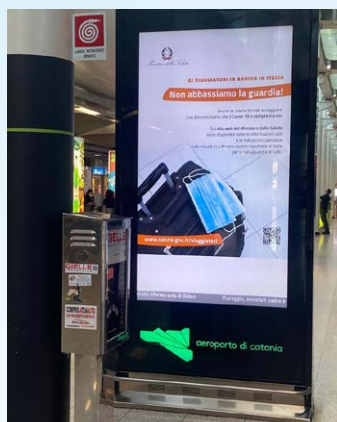
Comfort in aeroporto / Airport comfort

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of efficacy of PRM assistance</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	99%	99%
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>	95%	95%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of waiting-areas reserved for PRMs (e.g., Sala Amica)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	94%	94%



Aspetti relazionali e comportamentali / Relational and behavioural aspects

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	RISULTATO 2021 RESULT 2021	OBIETTIVO 2022 TARGET 2022
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (info points, security, specially trained care staff)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRMs</i>	100%	100%
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>	99%	99%



Assistenza clienti - Customer Service



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: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA. gli indirizzi e-mail: customer-care@aeroporto.catania.it ; qualita@aeroporto.catania.it

"I dati inviati saranno trattati in ottemperanza



al D.Lgs. 196/03"

SAC Customer Service provides information, explanations and directions on the current legislation; it ensures each and every user a treatment in line with the principles set forth by the "Passenger Charter of Rights". When you send us your suggestions, complaints, recommendations or appreciation comments, you will surely help us implement our policy of improvement of the services quality standards.

Our Complaint Department ensures that response is given within 30 days from the date of each claim and/or recommendation, that conformity is verified and an appropriate corrective action is also taken.

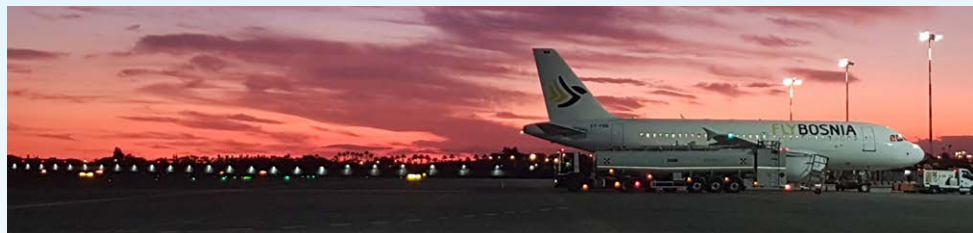
You will need to kindly provide Your full name and contact information, in order to allow us to contact you for the due clarifications and/or feedback

Follow here useful contact information for a fast and direct communication:

** Operator: +39 095 7239111 (please follow the voice guidance)*

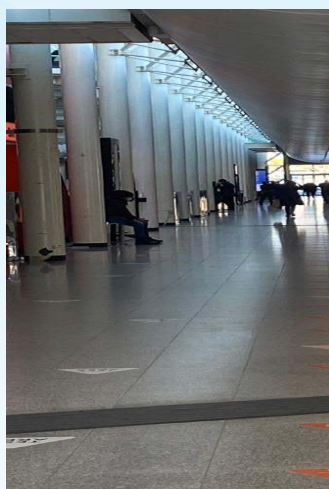
- *The e-mail address info@aeroporto.catania.it, providing info on any questions(transportation, logistics, airport services, flight operations, etc.)*
- *The web site www.aeroporto.catania.it*
- *The mailing address: SAC S.P.A. Customer Service, Aeroporto Catania Fontanarossa, 95121 CATANIA*
- *The e-mail addresses: customer-care@aeroporto.catania.it; qualita@aeroporto.catania.it*

"All data received will be processed in compliance with D.Lgs. 196/03"



Indice Guida ai Servizi Index to the Service Guide

- Come raggiungerci/ *How to reach us*
- Dove Parcheggiare/*Where to park*
- Autonoleggi/ *Rent a car*
- Help Desk
- Informazioni turistiche / *Tourist Information*
- Social Network
- Le associazioni dei consumatori / *Consumer Associations*
- Contatti, informazioni utili e servizi aeroportuali / *Contacts, Useful information, and Airport services*
- Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi / *Businesses and Services - Arrivals*
- Esercizi commerciali e servizi area check-in / *Businesses and Services . Check-in area*
- Esercizi commerciali e servizi area imbarchi / *Businesses and services – Boarding gates area*
- Esercizi commerciali e servizi Terminal C / *Businesses and Services – Terminal C*
- Gli altri nostri servizi ed informazioni / *Other services and information*
- La Carta dei Diritti del Passeggero / *Passengers' Rights Charter*
- Le Mappe / *Maps*
- Principali destinazioni / *Main destinations*
- Compagnie Aeree / *Airlines*





Come raggiungerci How to reach us



Nave / By Sea

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

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 / By Train

L'aeroporto di Catania è collegato con il resto della Sicilia e con la penisola grazie a Trenitalia tel. 892021 (www.trenitalia.com). Per raggiungere la stazione ferroviaria è possibile utilizzare il servizio navetta- stazione Fontanarossa.

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 Fontanarossa station shuttle service.



Taxi / By Taxi

È possibile raggiungere o lasciare l'aeroporto di Catania in taxi autorizzati (vetture bianche con tassametro) disponibili all'esterno della zona arrivi del terminal.

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 da 20€ - oltre questo limite le tariffe aumentano in base alla zona di destinazione)

Taxi Sat Service tel.+39 095 6188 www.6188.it (servizio h24)

Tariffe a partire da 18 € (per Catania città in base alla zona di destinazione).

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 8833 - fax +39 095 222270 www.radiotaxicatania.org/it (round-the-clock service)

Fares from €18 (from the airport to Catania - Piazza Duomo €20; 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 / By bus

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

Alibus Shuttle - (check timetable and routes on the website 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)

Etna trasporti - Segesta - Interbus - Sicilbus - www.etnatrasporti.it - Via D'Amico 181 (CT) - Tel. +39 095 530396 - +39 095 532716 (regional routes) - +39 095 7461333 (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 (Collega Fontanarossa con Agrigento, Caltanissetta, Canicattì, Porto Empedocle, Pietraperzia, Barrafranca, Riesi, Sommatino)

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 (Collega Fontanarossa con Messina, Enna, Palermo, Termini Imerese)

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

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - tel. +39 095 530396 (Collega Fontanarossa con Agira, Avola, Catenanuova, Leonforte, Nicosia, Nissoria, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Regalbuto, Siracusa)

Interbus - www.interbus.it - Via D'Amico 179 (CT) - Tel. +39 095 530396 (Connecting Fontanarossa 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 (Collega Fontanarossa con Avola, Caltagirone, Carlentini, Grammichele, Ispica, Lentini, Mazzarrone, Mirabella Imbaccari, Modica, Noto, Palagonia, Piazza Armerina, Pozzallo, Rosolini, S. Michele di Ganzaria, Scicli, Sigonella)

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

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 (Collega Fontanarossa con Milazzo porto e le Isole Eolie)

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

Giamporcaro - - tel.+39 095 536201 (Collega Fontanarossa con l'aeroporto di Comiso, Comiso, Lentini e Vittoria). **Giamporcaro** - Tel. +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	Caltanissetta 110 km
Taormina 51 km	Milazzo 129 km
Bronte 56 km	Tindari 149 km
Siracusa 60 km	Agrigento 168 km
Caltagirone 69 km	Cefalù 182 km
Enna 85 km	Palermo 209 km
Noto 93 km	Sciacca 233 km
Messina 94 km	Selinunte 269 km
Piazza Armerina 94 km	Trapani 317 km
Ragusa 104 km	Marsala 333 km



Dove Parcheggiare

L'aeroporto internazionale di Catania offre un'ampia gamma di possibilità per parcheggiare il tuo veicolo in tutta sicurezza e a tariffe convenienti, modulate per ogni tipo di esigenza. I nostri parcheggi sono raggiungibili comodamente a piedi, è inoltre attivo il servizio Telepass. Per accedere ai parcheggi l'utente deve ritirare alla colonnina d'ingresso il ticket di entrata oppure deve essere in possesso di una tessera magnetica di abbonamento oppure un dispositivo Telepass. Il pagamento del corrispettivo dovuto, in caso di ticket, va effettuato, prima di ritirare l'autovettura, alle casse automatiche in contanti, mediante carta di credito o carta bancomat. L'utente, successivamente, potrà richiedere la fattura presso la control room posta all'ingresso del parcheggio P2. Effettuato il pagamento, l'uscita dal parcheggio deve avvenire entro 10 minuti; in caso contrario l'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto per l'ulteriore permanenza nel parcheggio utilizzato. L'uscita gratuita dai parcheggi deve avvenire entro 30 minuti dal momento dell'emissione del ticket di ingresso. In caso contrario l'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto per la permanenza nel parcheggio utilizzato.

I nostri parcheggi non sono custoditi pertanto la SAC SPA non risponde dei danni cagionati da terzi, dei danni o furti consumati o tentati alle autovetture o agli accessori delle stesse, ai bagagli, ai valori o agli oggetti lasciati nell'autovettura.

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

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

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

Scegli la soluzione più economica, la più veloce o semplicemente la più adatta alle tue necessità.

Per accedere ai parcheggi, segui la segnaletica dall'ingresso Arrivi. I display riepilogativi all'ingresso dell'aeroporto e di ogni parcheggio segneranno dove trovare posti disponibili.

P1 Sosta Breve

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

P2 Sosta Breve

Gratuito fino a 15 minuti, 30 metri dal Terminal A, 330 metri dal Terminal C, 187 posti auto, 5 posti auto gratuiti per disabili.

P3 Sosta Breve

Gratuito fino a 15 minuti, 20 metri dal Terminal A, 50 metri dal Terminal C, 35 posti auto gratuiti per disabili.

P4 Sosta Low Cost

Multipiano, 200 metri dal Terminal A, 100 metri dal Terminal C, 1851 posti auto.

P5 Sosta Breve

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

P6 Sosta Lunga

Il più vicino e il più comodo, 70 metri dal Terminal A, 200 metri dal Terminal C, 422 posti auto, 8 posti auto gratuiti per disabili.

Where to park

Catania International Airport offers a wide range of options for parking your vehicle safely and at affordable rates, adjusted to meet every need. Our car parks are within walking distance from the terminal and are Telepass enabled.

To access the car parks, the user must collect a ticket from the dispenser at the entrance or must be in possession of a magnetic season card or Telepass. The payment due (of a ticket) must be made before collecting the car at the automatic pay machines in cash, or by credit or debit cards. The user can request an invoice afterwards at the control room located at the entrance to the P2 car park. Once payment has been made, exiting the car park must take place within 10 minutes, otherwise the user will have to pay the amount due for the additional stay in the selected car park.

Free exit from car parks must take place within 30 minutes from the time of issue of the entrance ticket. If not, the user will have to pay the amount due for the stay in the selected car park.

Our car aprks are unsupervised, therefore, SAC SPA

is not liable for damage caused by third parties, damage or theft committed or attempted on the cars or accessories of the same, luggage, valuables or objects otherwise left in the car.

The user who loses their car park ticket can contact, through any of the automatic pay machines, the parking supervision station. The same will, after searching for the registration number of the user who lost the ticket, issue, upon payment of the parking charge, a new ticket valid for exit. It will be possible to do the same with the cashier located inside the control room.

The car parks are open from 00.00 to 24.00 every day, including holidays.

Below you'll find all the useful information about the airport car parks, operated by S.A.C. Società Aeroporto Catania SpA, so you can decide in advance where to leave your car.

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

To get to the car parks, follow the signs from Arrivals. Summary displays at the airport entrance and to each car park will tell you where you can find a space.

P1 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 50 metres from Terminal A, 270 metres from Terminal C, 97 parking bays, and 2 free parking bays for the disabled.

P2 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 30 metres from Terminal A, 330 metres from Terminal C, 187 parking bays, and 5 free parking bays for the disabled.

P3 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 20 metres from Terminal A, 50 metres from Terminal C, and 35 free parking bays for the disabled.

P4 Low-Cost Stay

Multi-storey, 200 metres from Terminal A, 100 metres from Terminal C. and 1,851 parking bays.

P5 Short Stay

No charge for the first 15 minutes, 180 metres from Terminal A, 20 metres from Terminal C, 57 parking bays, and 1 free parking bay for the disabled.

P6 Long Stay

The nearest and most convenient, 70 metres from Terminal A

200 metres from Terminal C, 422 parking bays, and 8 free parking bays for the disabled.

Rent a car - Autonoleggi **Rent a car - Car rental**

Al Piano terra - arrivi - all'interno dell'aerostazione si trovano gli uffici di primo contatto dei rent a car mentre i parcheggi si trovano all'esterno al P-Rent ubicato al Piano Terra del parcheggio multipiano P4.

Car rental offices can be found at Arrivals on the ground floor inside the terminal building, while the car parks are located outside at P-Rent on the ground floor of multi-storey car park P4.



AG TRANSFERS S.R.L.

Tel/fax +39 095 349330

+39 3485583296

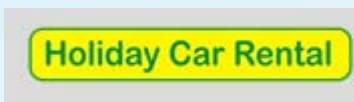
Email info.agtransfers@gmail.com



HERTZ ITALIANA S.R.L.

Tel. +39 095 341595

Email itcta51@hertz.com



HOLIDAY CAR RENTAL S.R.L.

Tel. +39 095 346769

Email: fontanarossa@holidaycarrental.it



ITALY CAR RENT

Tel. +39 091 7773536 /+39 3428750851 Email: booking@italycarrent.com



LOCAUTO RENT - ENTERPRISE

Tel. +39 095 346893
Email catania@locautorent.com



B-RENT

Tel. +39 3317218053
Email: apt@brent.it



NOLEGGIARE

Tel. +39 095 348555/+39 3928173940 Email: catania@noleggiare.it



SIXT - RENT A CAR

tel. +39 3492281991
Email ap44697@sixt.com

Help Desk / 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.

Inside the Arrivals Terminal there is a fully operational Help Desk with qualified staff working 16 hours/day. It provides to all passengers all info about departing and arriving flights, as well as on several airport services available to the public.



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 da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 19.15 e domenica dalle 08.00 alle 13.00; Il desk delle Province di Catania e Siracusa è temporaneamente chiuso.

There are two tourist information points in the Arrivals area: The desk run by Catania Town Council (Tel. +39 095 7239682) operating Monday to Saturday from 8.00 to 19.15, and Sunday from 08.00 to 13.00. The desk run by the Provinces of Catania and Siracusa is temporarily closed.



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.

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.



Facebook:

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



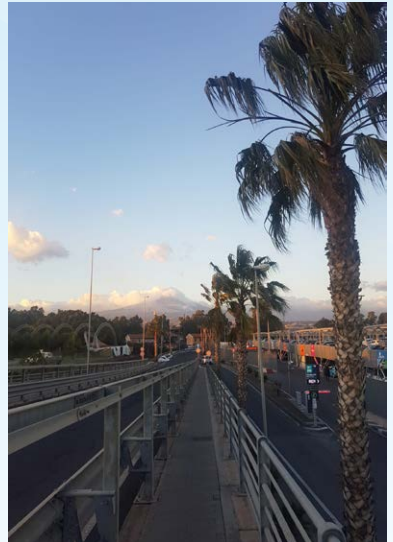
Twitter:

twitter.com/CTAAirport



Instagram: www.instagram.com/ctaairport/

[@aeroportocatania_bot](https://www.instagram.com/aeroportocatania_bot)





Associazione dei consumatori

Via San Giuliano, 365 - 95100 - Catania
Tel. 095/321938
www.adoc.catania.it
adoccatania@virgilio.it



Codacons Sicilia

Via Musumeci 171 - 95128 Catania
Tel. 892007
<http://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 9-13/ MAR e MER 16:30-18:30 (Times: Mon, Wed, Fri 9.00-13.00/Tues, Thurs 16.30-18.30)
Tel 095-7158681 - Fax 095-7153888
federct.crociferi@gmail.com



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

SAC - Società Aeroporto Catania S.p.A.

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 - 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 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

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

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 e-mail orientalesicilia.apt@enac.gov.it

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.

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo, sot-



to 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

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

A pool of companies supplying ground assistance to aircrafts and passengers.

Follows here the list of the companies operating in our airport:

GH Catania
Aviation Services
Avia Partner

Compagnie Aeree con gli uffici in Aeroporto/ Airlines with offices at the Air Terminal

Turkish Airlines Tel. +39 095 7232928

ITA Airways

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

Tel. +39 095 341027



Enti di stato State Bodies

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

Croce Rossa e Servizio medico
Red Cross and medical service
attiva h24/24 hours a day
Tel. 095 346075

Dogana / Customs
(tax free – check point area arrivi ed area imbarchi)/ (tax free –check point at the Arrivals and Departures lounges)
Tel. +39 095 7239336
+39 091 7653387

Guardia di Finanza
Italian Finance Police
Tel. 095 349349

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

Carabinieri / "Carabinieri" police
Tel. +39 095 346138

Polizia Municipale / Municipal police
Tel. +39 095 531333
(esterno accanto al P1)/ (next to P1)

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

Vigili del fuoco / Fire fighting service
Tel. +39 095348525/7231472



Esercizi commerciali e Servizi area Arrivi Businesses and Services Arrivals

LOST & FOUND AVIATION SERVICES

Servizio con operatore dalle ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 17.00 alle ore 21:00/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

Servizio rintraccio automatico per lo status della pratica / Automatic tracking service
Tel. +39 095 7233180

I bagagli possono essere ritirati dalle ore 09:00 alle ore 13.00 e dalle ore 17:00 alle ore 20.00 /
Baggage can be collected from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 20.00

Oggetti smarriti o dimenticati in aeroporto
tel. +39 095 7239352 (esterno, Varco Retail accanto al Parcheggio P2), ufficiooggettismarriti@sacservice.it
Lost or forgotten items in the airport Tel +39 095 7239352 (outside, Varco Retail next to Car Park P2)

Varco retail / Mobile and laptop charging-points
Varco retail (consegna AVIH, all'esterno torre uffici accanto al Parcheggio P2) Varco retail (AVIH drop off, outside office tower next to Car Park P2)
Cassetta per la raccolta dei reclami (pressi Help Desk e all'interno della sala arrivi)
Complaints collection box (at the Help Desk and inside the Arrivals area)

Stand per i taxi / Taxi Rank (Radio Taxi - Tel. 0958833 e Taxi Sat Service Tel.095 6188)

Punto di chiamata citofonica per PRM
Intercom call point for PRMs

Fermata dell'Alibus Shuttle / Alibus Shuttle bus stop
tel. 800018696

Fermata della navetta (collega l'aeroporto con la stazione ferroviaria)

Shuttle bus stop (connecting the airport to the train station)

Fermata della navetta AMT (collega l'aeroporto con il parcheggio

AMT- Fontanarossa)

AMT shuttle bus stop (connecting the airport to the AMT-Fontanarossa car park)

Punti di raccolta dei carrelli portabagagli (0,50 € , 1€ o 2€) restituibili alla riconsegna

Collection points for luggage trolleys (50 cents, €1, or €2 coin refundable upon return)

Biglietterie autobus extraurbani

(lato Terminal C)

Ticket office for intercity buses (Terminal C side)

Pensiline di attesa autobus extraurbani (lato Terminal C)

Intercity bus shelter (Terminal C side)

Bancomat – Banca Agricola Popolare di Ragusa (area arrivi)

ATM cashpoint machine – Banca Agricola Popolare di Ragusa – Arrivals area

Caffè Bellini – specialità bio, vegetariane e vegane / organic, vegetarian, and vegan specialties Tel. +39 095 2167400 (all'esterno pressi P5) / (outside near P5)

Sfizio – punto ristoro / refreshments - pizza, gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè / pizza, Sicilian snacks, sweets, ice-cream, and coffee Tel. +39 095 341789 E-mail: sfiziomadeinsicily@yahoo.it

Sicilia's – solo prodotti siciliani – panini, rosticceria, caffè, vini, tabacchi / only Sicilian products: rolls, savoury snacks, coffee, wine, and tobacco Tel. +39 095 345964 E-mail: aeroporto@sicilias.it

Distributori automatici di bevande e snack / Automatic drinks and snack vending-machines
Tel. +39 081 5842058

Uffici rent a Car / Car Rental offices

Esercizi commerciali e servizi area check-in / Businesses and services – Check-in area

50 banchi accettazione / 50 check-in desks- 2 nastri per i bagagli fuori misura / 2 oversized baggage conveyor belts

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

1 drop off / 1 drop off point

17 varchi di sicurezza totali / 17 security gates

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

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

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

Aviation Services Ticket Office open from the first to the last operational assisted flight

Cassetta per la raccolta dei reclami

(di fronte al banco check- in 46)

Complaints collection box

(opposite check-in desk 46)

Monitor che segnalano i check-in e lo stato dei voli (in entrambi i lati della sala)

Monitors displaying check-in and flight status information (on both sides of the hall)

Sala Amica PRM (nei pressi banco ck-in 50)

Sala Amica for PRMs (near check-in desk 50)

Punto di chiamata citofonica con parcheggi di sosta temporanea per passeggeri PRM

Intercom call point with temporary stay parking for PRM passengers

Punti di raccolta ed erogazione dei carrelli portabagagli (0,50 €, 1€ o 2€ restituibili alla riconsegna)

Baggage trolley collection and pick-up points (50 cents, €1 or €2 coin, refundable upon return)



Distributori automatici di bevande e snack / Automatic drinks and snack vending-machines - tel. +39 081 5842058

Cafe's - food & drink - tel. +39 095 2167400
Mc Donald's - tel +39 - 095 8296006 catania@areas.com

Esercizi commerciali e servizi area imbarchi / Businesses and commercial services - Boarding Gates area

Monitor interattivo qualità e i monitor che segnalano i gate e lo stato dei voli
Interactive monitors on quality and monitors displaying gate and flight status information

Cassetta per la raccolta dei reclami (in area Schengen e extra Schengen)
Complaints collection box (in both Schengen and non-Schengen areas)

Postazione bancomat / ATM cashpoint machine
tel. +39 095 600111

Ufficio cambio (area imbarchi)
italiacatania@travelex.com
Currency exchange office
(boarding gates area)

Dispenser automatico della parafarmacia / Automatic pharmacy dispenser

Camomilla Italia - abbigliamento e accessori donna / women's clothing and accessories tel. +39 095 8811233

Distributori automatici di bevande e snack / Automatic drinks and snack vending-machines - tel. +39 081 5842058

Duty Free - profumeria, liquori, articoli da regalo/perfumes, spirits, gifts - tel. +39 095 341856 - 2 in area imbarchi Schengen e l'altro in area imbarchi internazionali extra Schengen / 2 in the Schengen boarding area and another in the non-Schengen international boarding area

Goodbye Sicily- Tabacchi, edicola, libreria / To-

bacco, newsagent, and bookshop - tel. +39 095 281366

Briciole - gastronomia siciliana, dolci, gelati, caffè / Sicilian snacks, desserts, ice-cream, and coffee

Esercizi commerciali e servizi Terminal B / Businesses and services - Terminal B
A causa delle misure straordinarie adottate per l'emergenza Covid il Terminal B è temporaneamente utilizzato come Terminal Covid.

Due to the extraordinary measures adopted for the Covid emergency, Terminal B is temporarily being used as a Covid Terminal.

Esercizi commerciali e servizi Terminal C / Businesses and services - Terminal C
A causa delle misure straordinarie adottate per l'emergenza Covid il Terminal C è temporaneamente chiuso.

Due to the extraordinary measures adopted for the Covid emergency, Terminal C is temporarily closed.

Gli altri nostri servizi / Our other services

BELLINI VIP LOUNGE - SAC

ORARIO: tutti i giorni dalle ore 06.30 alle ore 21.00 / Open every day from 06.30 to 21.00
SITUATA in zona imbarchi di fronte ai gates 5/6 / Located in the boarding gates area opposite gates 5/6

SERVIZI OFFERTI / SERVICES

Drinks
Finger food (prodotti salati e dolci tipici siciliani) (typical sweet and savoury Sicilian bites)
Internet
Wi-Fi
Servizio fotocopie e stampa / Photocopying and printing
Quotidiani nazionali / National newspapers

Oggetti smarriti / Lost Items

L'Ufficio Oggetti Smarriti in aeroporto ha cura di custodire e restituire gli oggetti che sono stati dimenticati all'interno dell'aeroporto
The Lost Property Office at the airport looks after and returns items that have been forgotten inside the airport.

Email: ufficiooggettismarriti@sacservice.it
Tel: +39 095/7239352 - Mobile: +39 334/1024511 - +39 334/1024506

Fast Track

Il passaggio attraverso il fast track è permesso attraverso accordi con compagnie aeree, una società privata che lo vende attraverso una app (Drop Ticket) ed accordi in via di definizione con America Express e Mastercard.

Tutto ciò naturalmente oltre ai possessori della SAC Vip Card.

Passage through Fast Track is allowed through agreements with airlines, a private company that sells it through an App (Drop Ticket), and agreements being defined with American Express and Mastercard.

Fasciatoi / Baby Changing Stations

Tutte le toilettes sono attrezzate di appositi fasciatoi per la cura dei piccoli. Le toilettes sono ubicate in tutte le aree (arrivi, check-in e imbarchi) agli estremi delle sale. *All toilet facilities are equipped with baby-changing tables. The toilets are located in all areas (Arrivals, Check-in, and Boarding) at the ends of the respective halls.*

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

In area arrivi sono presenti 4 postazioni di ricarica con prese multiple anche tramite USB e ben

8 in area imbarchi, per un totale di 144 prese. Anche al Terminal C sono presenti prese di ricarica per un totale di 36 punti di ricarica.

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

Wi-Fi

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

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

Apertura Aeroporto / Airport Opening times

L'apertura dell'Aeroporto Fontanarossa di Catania, Terminal A e C, è legata allo schedulato dei voli.

The opening of Catania Fontanarossa Airport, Terminal A and C, is linked to the flight schedule.

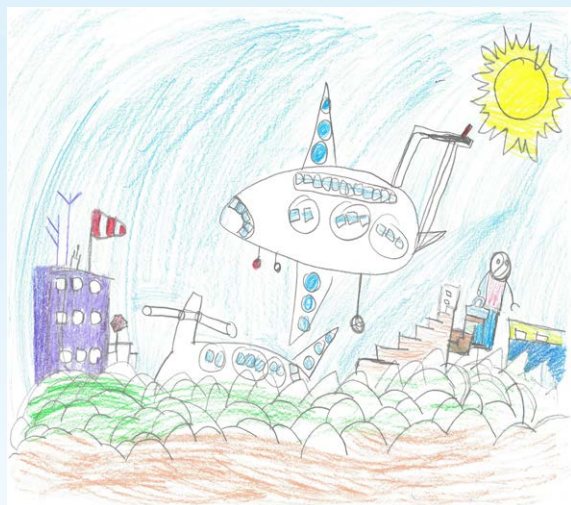
Mappe tattili / Tactile maps

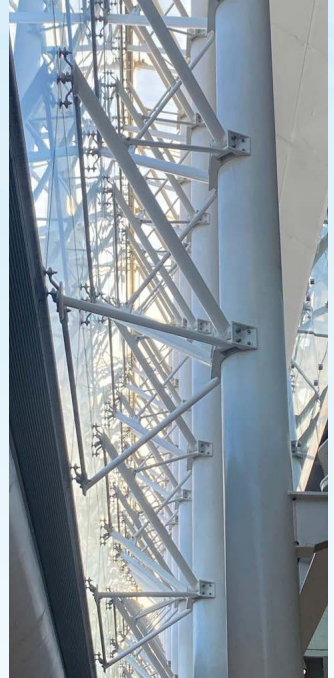
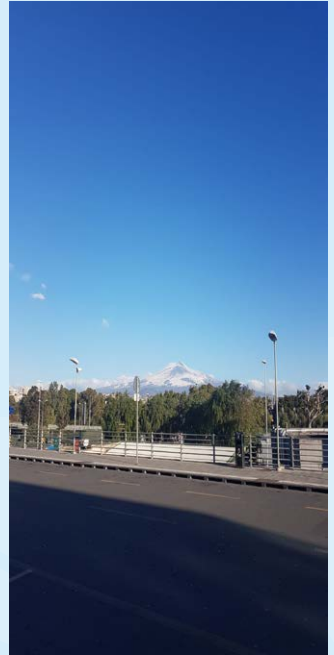
Le mappe tattili dei terminal A e C sono in fase di aggiustamento e ripristino.

Tactile maps, terminal A and C, are being adjusted and restored.

Deposito bagagli e Nursery / Luggage storage and Nursery

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







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).

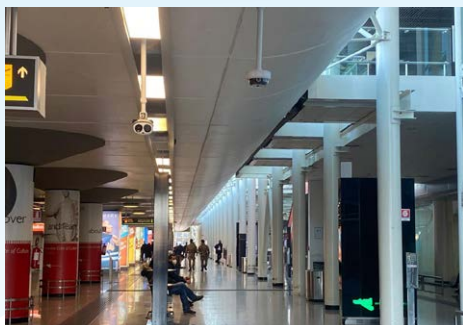
Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli oppure overbooking, con indicazioni specifiche per tipologia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

riparazione deve essere esercitata comunque entro 2 anni. Legislazione Internazionale, Comunitaria e Nazionale in vigore

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Regolamento (CE) n. 889/2002 sulle responsabilità del vettore aereo.
- Regolamento (CE) n. 323 del Consiglio dell'8/02/'99 che modifica il Regolamento (CE) n. 2299/'89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione.
- D.Lgs. 27 gennaio 2006 n.69 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- Direttiva 90/314/CE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 Codice del consumo concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".
- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.





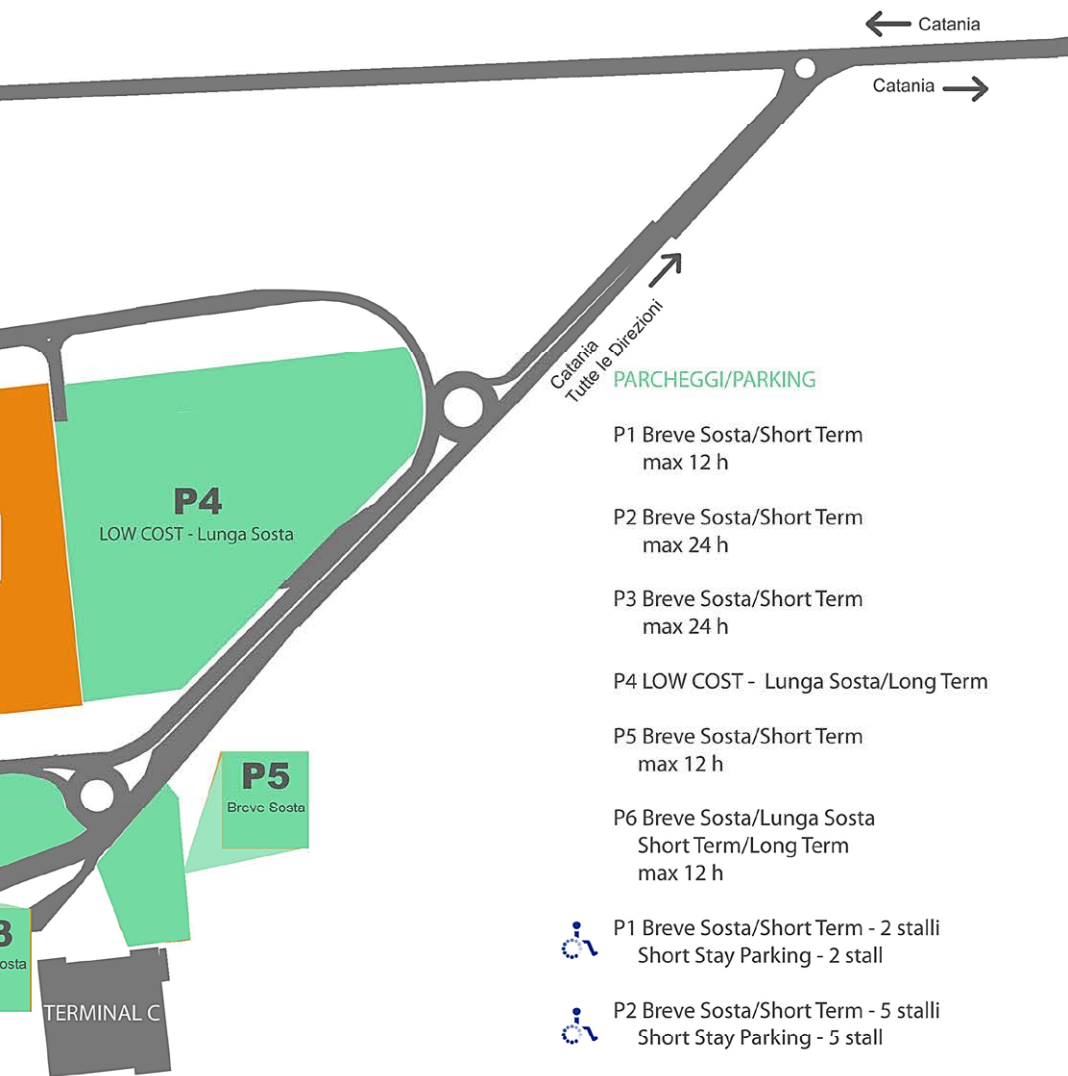
ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (Italian Civil Aviation Authority), makes the Passenger Charter of Rights available to all passengers (downloadable from the website www.enac.gov.it). Moreover, the charter explains the different forms of protection for passengers provided by the different legislations 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. In the event of disservices, 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, delayed delivery, or damage. The disservice must be reported immediately to the airport Lost & Found office upon arrival by filling the special P.I.R. forms in, and then sending it 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. 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.
 - 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 booking systems.
 - Legislative Decree 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.
 - Legislative Decree 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 dated 5 July 2006 related to the rights of the disabled and PRMs when travelling by air.



MAPPA PARCHEGGI PARKING MAP





PARCHEGGI/PARKING

- P1 Breve Sosta/Short Term
max 12 h
- P2 Breve Sosta/Short Term
max 24 h
- P3 Breve Sosta/Short Term
max 24 h
- P4 LOW COST - Lunga Sosta/Long Term
- P5 Breve Sosta/Short Term
max 12 h
- P6 Breve Sosta/Lunga Sosta
Short Term/Long Term
max 12 h

-  P1 Breve Sosta/Short Term - 2 stalli
Short Stay Parking - 2 stalli
-  P2 Breve Sosta/Short Term - 5 stalli
Short Stay Parking - 5 stalli
-  P3 Breve Sosta max 24 h - 35 stalli
Short Term - 35 stalli
-  P5 Breve Sosta - 1 stallo
Short Term - 1 stallo
-  P6 Breve Sosta//Lunga Sosta - 8 stalli
Short Term/Long Term - 8 stalli

FOOD

1 Cafè Bellini (Ristorante/Bar)

MAPPA TERMINAL

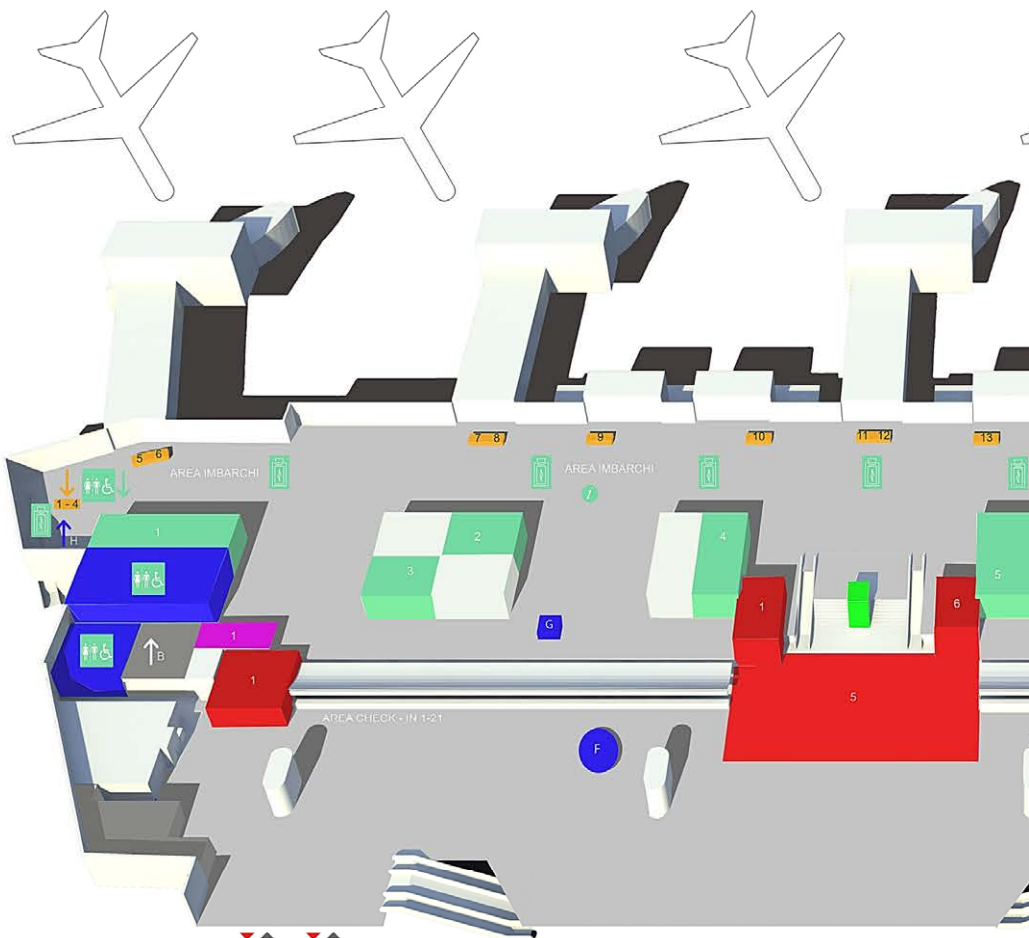
TERMINAL MAP



DATI AGGIORNATI AL 31-01-2022

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2021. In base alle misure straordinarie adottate per fronteggiare la pandemia da COVID-19, l'apertura e la chiusura degli esercizi commerciali e dei servizi potrebbe variare in base all'andamento del traffico aereo

Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2021. Based on the extraordinary measures adopted for addressing the COVID-19 pandemic, opening and closing of businesses and services may vary by basis to the air traffic trend.



SHOPPING

- 1 Duty Free
- 2 Camomilla
- 3 Edicola/Libreria
- 4 Duty Free
- 5 Duty Free
- 6 Duty Free

FOOD

- 1 Sicilia's/Bar
- 2 Bar/Le Antiche Delizie
- 3 Briciole
- 4 MC Donald's
- 5 Cafe's

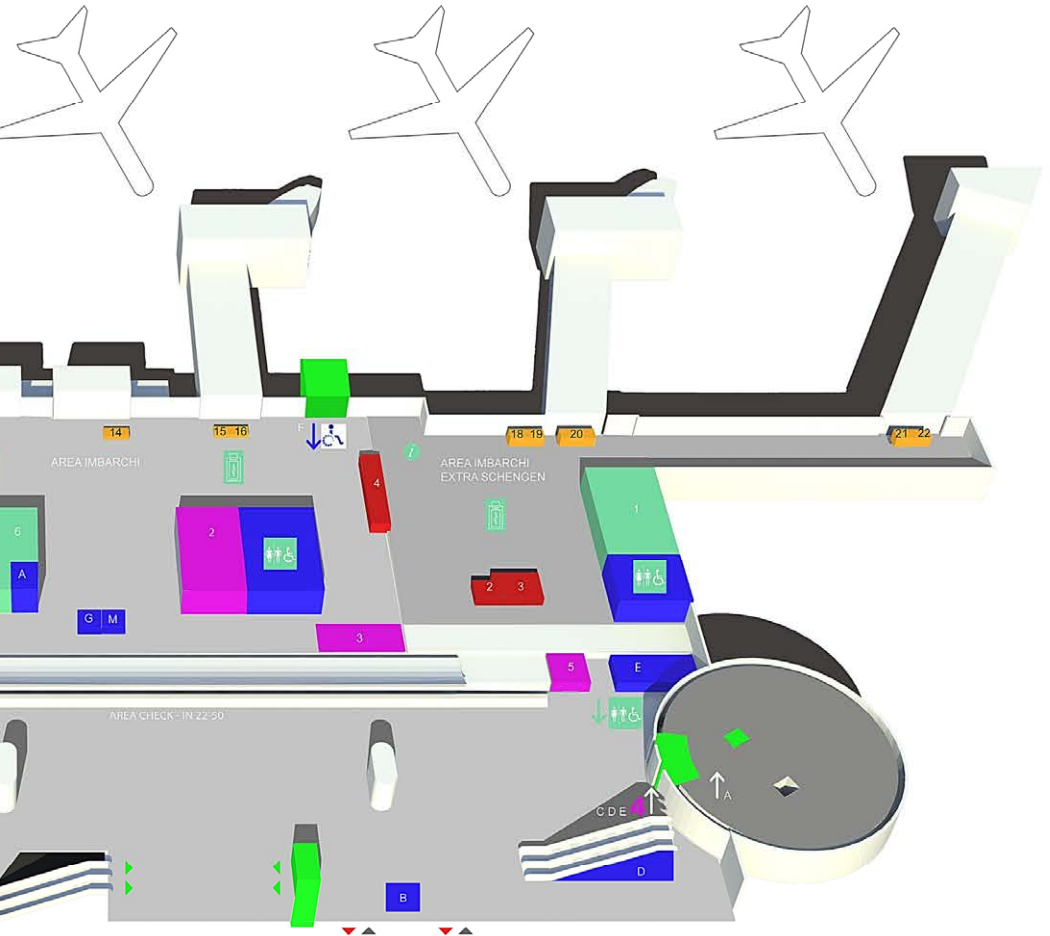
SERVICE

- A Bancomat
- B Secure Bag (Avvolgi Valigie/Baggage Wrapping)
- D Biglietterie Voli/Fligh Tickets
- E Imbarco Diversamente Abili
Boarding for Disabled Travellers
- F Self check-in ITA
- G Lista di Attesa/Stand-by
- H SAC VIP Lounge

SICUREZZA

- 1 Polizia/Pol
- 2 Guardia di
- 3 Dogana/C
- 4 Controllo F
- 5 Controllo S
- 6 Sac Secur

PIANO PARTENZE DEPARTURES FLOOR



A
lice
Finanza/Financial Police
ustoms
Passaporti/Passport Control
Sicurezza/Security Control
ity

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

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

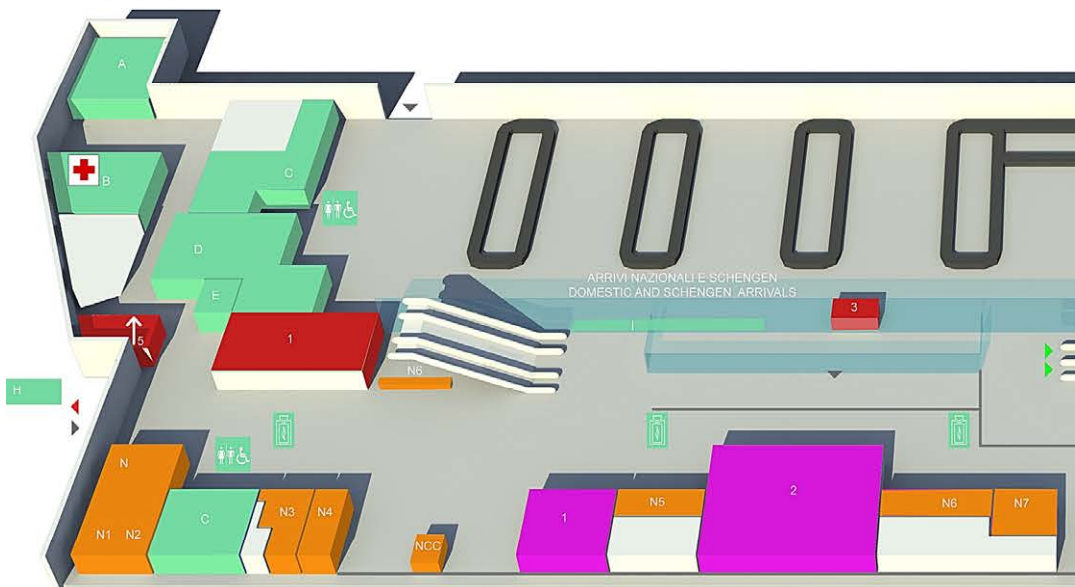
MAPPA TERMINAL TERMINAL MAP



DATI AGGIORNATI AL 31-01-2022

Si informa che a causa di modifiche infrastrutturali, l'ubicazione di alcuni esercizi potrebbe variare nel corso del 2021. In base alle misure straordinarie adottate per fronteggiare la pandemia da COVID-19, l'apertura e la chiusura degli esercizi commerciali e dei servizi potrebbe variare in base all'andamento del traffico aereo

Please note: as a result of changes to airport infrastructure the location of some shop and outlets may change during 2021. Based on the extraordinary measures adopted for addressing the COVID-19 pandemic, opening and closing of businesses and services may vary by basis to the air traffic trend.



Punto d'incontro PRM
Meeting Point PRM



Totem Informazioni
Information



WC
Toilets



Totem Informazioni PRM
PRM Information



Pronto Soccorso
First Aid



Punti di Ricarica
Charging Points



Help Desk



Ingresso/Entrance
Uscita/Exit



Scale e Ascensori
Stairs & Lifts



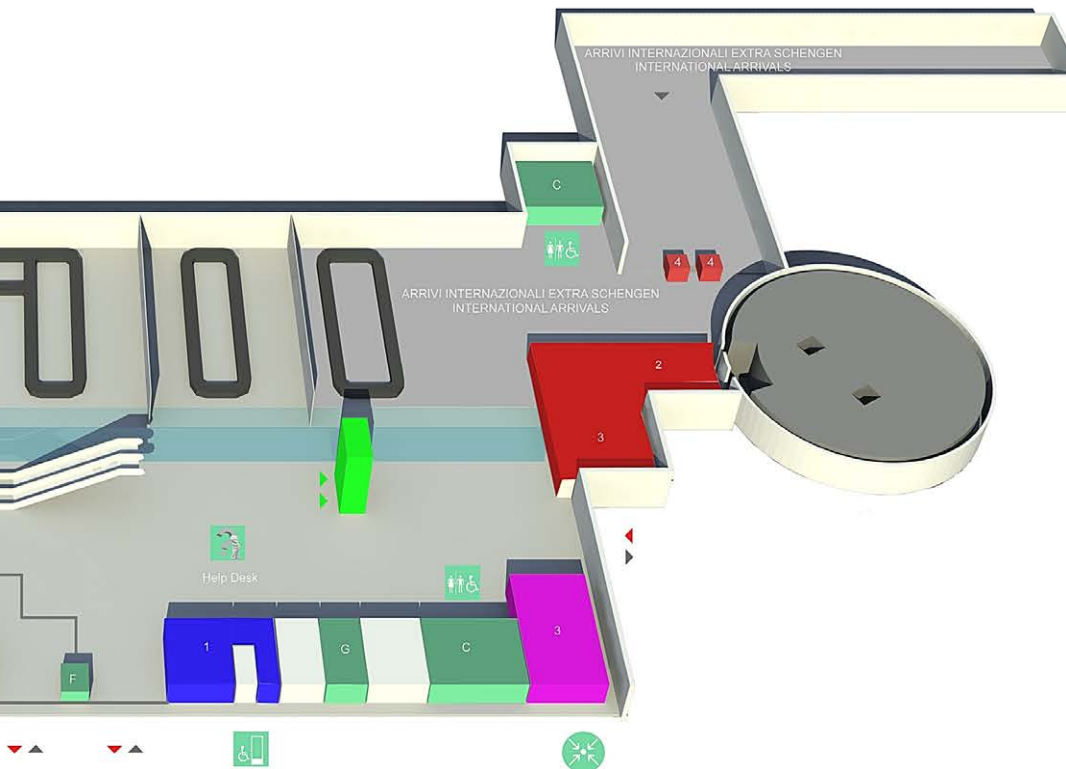
Ingresso/Entrance
Operatori Aeroportuali/Airport Operator

FOOD

- 1 Sizio (Bar)
- 2 Sicilia's (Bar)
- 3 Bontà (Bar)

SER
A Ca
B Pri
C Tot
D Lo
E Inf
F Inf
G Ba
H Bic
I Pick

PIANO ARRIVI ARRIVALS FLOOR



SERVIZI
 Cappella / Chapel
 Primo Soccorso / First Aid
 Toilette/Toilets
 Trovato e Restituito
 Ufficio Point Comune di Catania
 Ufficio Point Province Catania / Siracusa
 Banca B.P.A.R./Bank B.P.A.R.
 Biglietterie Bus / Bus Tickets
 Prelievo Carrelli / Trolleys 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/Edicola, Multimedia, Giochi/Lotterie
 Gratta e Vinci/Schede Telefoniche

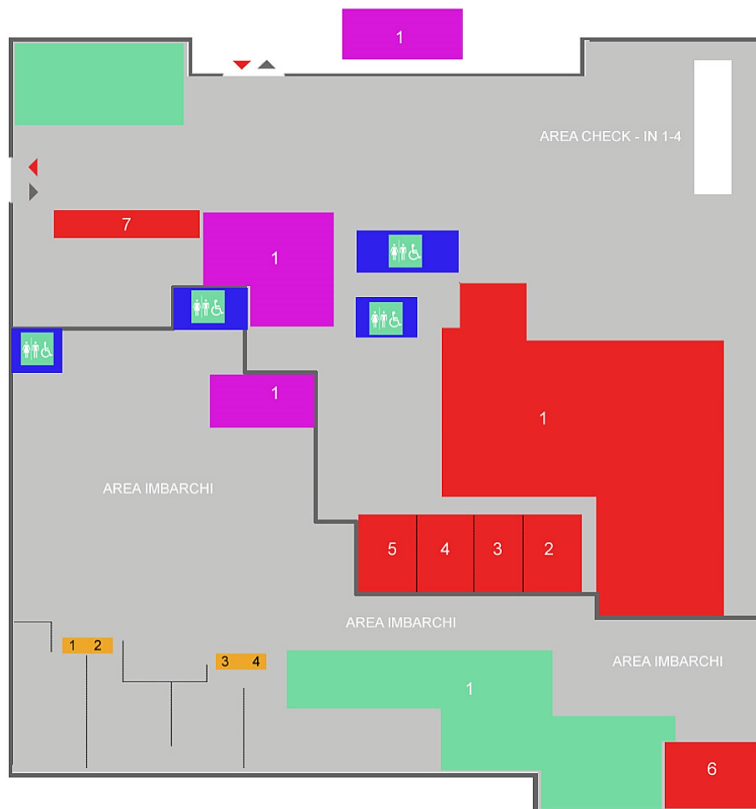
TRANSFER
 N Noleggio Auto / Car Rental
 Holiday Car Rental
 N1 Noleggio Auto / Car Rental
 Italy Car Rent
 N2 Noleggio Auto / Car Rental
 Noleggiare
 N3 Noleggio Auto / Car Rental
 B Rent
 N4 Noleggio Auto / Car Rental
 AG Transfer
 N5 Noleggio Auto / Car Rental
 Locauto
 N6 Noleggio Auto / Car Rental
 Sixt
 N7 Noleggio Auto / Car Rental
 Hertz

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



Principali Destinazioni / Main Destinations

ROMA FIUMICINO
MILANO MALPENSA
MILANO LINATE
BOLOGNA
VENEZIA
TORINO
VERONA
BERGAMO
PISA
NAPOLI
MALTA
AMSTERDAM
FRANKFURT GERMANY
PARIS CDG
GENOVA
BERLIN GERMANY
MUENCHEN GERMANY
ANCONA
GENEVE SWITZERLAND
BUCHAREST ROMANIA
WIEN AUSTRIA
BASEL SWITZERLAND
BARI
FIRENZE
PARIS-ORLY FRANCE
DUESSELDORF
STUTTGART GERMANY

BARCELONA SPAIN
CAGLIARI
TRIESTE
MADRID SPAIN
PERUGIA
LAMPEDUSA
KATOWICE
DORTMUND
KRAKOW POLAND
BUDAPEST HUNGARY
ZURICH SWITZERLAND
PRAGUE CZECHOSLOVAKIA
ISTANBUL
LONDON GATWICK
EINDHOVEN
MARSEILLE FRANCE
SOFIA BULGARIA
WARSAW POLAND
BRUXELLES BELGIUM
ATHENS GREECE
CASABLANCA
MARSIGLIA
KOELN/BONN
MADRID

	Air Arabia Maroc	3O	-	-
	Air Dolomiti	EN	-	-
	Air Malta	KM	199 259103	www.airmalta.com
	Al Masria Universal Airlines	UJ	-	-
	Albastar	AP	-	www.albastar.es
	Blue Air	0B	06 48771355	www.flyblueair.com
	Croatia Airlines	OU	385 1 6676555	www.croatiaairlines.com
	Danish Air Transport	DX	-	www.dat.dk
	easyJet	EC	-	www.easyjet.com
	easyJet	U2	199 201840	www.easyjet.com
	easyJet	DS	-	www.easyjet.com
	Edelweiss	WK	+41 848 333 593	www.flyedelweiss.com
	Eurowings	EW	199257013	www.eurowings.com
	Flydubai	FZ	-	www.flydubai.com



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





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*

