Aeroporto di Lampedusa

Carta dei Servizi 2026

Service Charter 2026



Sommario
Summary

Carta dei Servizi 2026
Service Charter 2026

1. Presentazione
1. Presentation

2. Politica per salute e la sicurezza
2. Health and safety policy

3. Ambiente
3. Environment

4. Qualità
4. Quality

5. Servizi ai Passeggeri con Disabilità o a Ridotta Mobilità
5. Services to Passengers with Disabilities or Reduced Mobility

6. Fattori di Qualità ENAC
6. ENAC Quality Factors

7. Fattori di Qualità ENAC Gen.02B
7. ENAC Quality Factors Gen.02B

8. Assistenza ai clienti
8. Customer service

9. Lost&Found e Reclami – Suggerimenti
9. Lost&Found and Claims - Suggestions

10. Modulo per reclami e segnalazioni
10. Complaint and report form

11. Carta dei Diritti del Passeggero
11. Passengers' Rights Charter

12. Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore
12. International, EU and national legislation in force

Carta dei Servizi
Service Charter

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per garantire trasparenza, qualità e tutela dei diritti di tutti i passeggeri. Questo documento fornisce informazioni dettagliate sui servizi aeroportuali, sugli standard di qualità adottati e sugli impegni assunti dall'Aeroporto di Lampedusa per assicurare un'esperienza di viaggio efficiente e confortevole.

In linea con la Carta della Mobilità (DPCM 30/12/1998), la Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Lampedusa si fonda sui seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza e imparzialità** → Tutti i passeggeri hanno diritto a un trattamento equo e non discriminatorio, indipendentemente dalla nazionalità, dal genere, dall'età o da eventuali condizioni di disabilità o mobilità ridotta.
- **Diritto all'informazione** → Le informazioni sui servizi aeroportuali, sugli standard di qualità e sulle procedure sono fornite in modo chiaro, accessibile e aggiornato, anche attraverso strumenti dedicati alle persone con esigenze specifiche.
- **Continuità del servizio** → L'Aeroporto di Lampedusa si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi, riducendo al minimo eventuali disagi per i passeggeri.
- **Partecipazione e tutela dell'utente** → Il feedback dei passeggeri è essenziale per migliorare la qualità dei servizi. Sono previsti strumenti per raccogliere suggerimenti, segnalazioni e reclami, garantendo tempi di risposta certi e soluzioni efficaci.
- **Efficienza ed efficacia** → L'aeroporto adotta misure per ottimizzare i processi e garantire servizi rapidi e di qualità, monitorando costantemente le proprie prestazioni.
- **Libertà di scelta** → I passeggeri devono poter accedere a servizi e informazioni che consentano loro di pianificare il viaggio nel modo più adatto alle proprie esigenze.

Attraverso il costante monitoraggio degli indicatori di qualità e il confronto con gli utenti, l'Aeroporto di Lampedusa si impegna a migliorare continuamente i servizi offerti, con l'obiettivo di garantire un'accoglienza sempre più efficiente, sicura e inclusiva.

Consulta questa Carta per conoscere i servizi disponibili, i tuoi diritti e le modalità per segnalare eventuali problematiche.

The Service Charter is a fundamental tool to ensure transparency, quality and protection of the rights of all passengers. This document provides detailed information on airport services, the quality standards adopted and the commitments made by Lampedusa Airport to ensure an efficient and comfortable travel experience.

In line with the Mobility Charter (DPCM 30/12/1998), the Lampedusa Airport Service Charter is based on the following fundamental principles:

- ***Equality and impartiality*** → *All passengers have the right to fair and non-discriminatory treatment, regardless of nationality, gender, age or any condition of disabilities or reduced mobility.*
- ***Right to information*** → *Information about airport services, quality standards and procedures is provided in a clear, accessible and up-to-date manner, including through dedicated tools for people with special needs.*
- ***Continuity of service*** → *Lampedusa Airport is committed to ensuring the continuity and regularity of services, minimizing any inconvenience to passengers.*
- ***User participation and protection*** → *Passenger feedback is essential to improve the quality of services. Tools are provided to collect suggestions, reports and complaints, ensuring certain response times and effective solutions.*
- ***Efficiency and Effectiveness*** → *The airport takes measures to optimize processes and ensure prompt and quality services by constantly monitoring its performance.*
- ***Freedom of choice*** → *Passengers must have access to services and information that enable them to plan their trip in a way that best suits their needs.*

Through constant monitoring of quality indicators and discussion with users, Lampedusa Airport strives to continuously improve the services it offers, with the aim of ensuring an increasingly efficient, safe and inclusive welcome.

Consult this Charter to learn about the services available, your rights and how to report any problems.

Ast Aeroservizi S.p.A.

Chi siamo

Ast Aeroservizi S.p.A. è la società di gestione dell'Aeroporto di Lampedusa. È titolare di una concessione ventennale onerosa per l'uso del sedime, degli immobili e dell'impiantistica aeroportuale. La gestione dell'aeroporto e l'utilizzo delle relative infrastrutture sono stati affidati da ENAC con convenzione dell'11 febbraio 2015, resa esecutiva con Decreto n. 00006757 del 01.10.2018.

Assetto azionario

Il capitale sociale di Ast Aeroservizi S.p.A. è così ripartito:

100% detenuto da AST S.p.A. - Autolinee Trasporti Sicilia

Di cosa ci occupiamo?

- Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali, incluse pista, piazzali, aerostazioni, aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti destinati a passeggeri e operatori;
- Gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99, tra cui impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e sistemi di informazione al pubblico;
- Supervisione delle attività commerciali e di servizio all'interno dell'aeroporto, affidate a operatori terzi (ristoranti, bar, negozi, autonoleggi, ecc.);
- Erogazione certificata dei servizi di handling, compresi assistenza a terra per passeggeri, merci e aeromobili;
- Gestione dell'assistenza ai passeggeri CON con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) tramite personale qualificato, in conformità al Regolamento CE 1107/2006 sugli standard europei di accessibilità del trasporto aereo.

Qualità e coordinamento dei servizi

Ast Aeroservizi S.p.A., in qualità di Gestore totale, coordina il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, come previsto dalla Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014.

Il Comitato, sotto la vigilanza di ENAC, promuove un confronto continuo con le rappresentanze degli operatori aeroportuali, con l'obiettivo di individuare azioni condivise per il miglioramento dei servizi, monitorando periodicamente le performance di scalo e organizzando incontri dedicati.

Who we are

Ast Aeroservizi S.p.A. is the managing company of Lampedusa Airport. It holds a twenty-year concession for the use of airport grounds, buildings, and infrastructure. The management of the airport and the use of its facilities were entrusted by ENAC through an agreement dated February 11, 2015, made effective by Decree No. 00006757 on October 1, 2018.

Shareholding Structure

The share capital of Ast Aeroservizi S.p.A. is allocated as follows:

100% owned by AST S.p.A. - Autolinee Trasporti Sicilia

What do we do?

- *Design, construction, and maintenance of airport infrastructure, including runways, aprons, terminals, commercial areas, parking lots, offices, and facilities for passengers and operators;*
- *Management of centralized infrastructure identified under Legislative Decree 18/99, including baggage handling systems, airport IT systems, and public information services;*
- *Supervision of commercial and service activities within the airport, entrusted to third-party operators (restaurants, bars, shops, car rental agencies, etc.);*
- *Certified provision of handling services, including ground assistance for passengers, cargo, and aircraft;*
- *Management of assistance for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) through qualified personnel, in compliance with EU Regulation 1107/2006 on European accessibility standards for air transport.*

Service Quality and Coordination

As the Total Airport Manager, Ast Aeroservizi S.p.A. coordinates the Committee for the Regularity and Quality of Airport Services, as required by ENAC Circular GEN-06 of October 31, 2014. The Committee, under ENAC's supervision, facilitates ongoing discussions with airport operators' representatives to identify shared actions for continuous service improvement, through regular monitoring of airport performance and dedicated meetings.



Politica per salute e la sicurezza
Health and safety policy

Ast Aeroservizi S.p.A. adotta un approccio proattivo e responsabile nella tutela della sicurezza e della salute dei propri dipendenti.

A tal proposito, si ritiene che la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro debbano essere il risultato di un,azione congiunta tra più soggetti, inclusi i lavoratori, all,interno dell,organizzazione aziendale. La sicurezza sul lavoro è, a tutti gli effetti, parte integrante del benessere del lavoratore. Per questo motivo, il gestore ha avviato il processo di certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza secondo la Norma Volontaria OHSAS 18001:2007, con l,obiettivo di completarlo entro il 2026.

Ast Aeroservizi S.p.A. takes a proactive and responsible approach to protecting the safety and health of its employees.

In this regard, it is believed that safety and health in the workplace should be the result of a joint action between multiple parties, including workers, within the corporate organization. Occupational safety is, for all intents and purposes, an integral part of worker well-being. For this reason, the operator has started the process of certifying the Safety Management System according to the Voluntary Standard OHSAS 18001:2007, with the goal of completing it by 2026.

Gli obiettivi principali di questo percorso sono:

- Ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.
- Elevare gli standard di salute e sicurezza.
- Comunicare al personale i principi della politica aziendale in materia di sicurezza.
- Monitorare periodicamente gli ambienti di lavoro e valutare l,efficacia del sistema di gestione della salute e sicurezza.
- Definire obiettivi e piani di miglioramento in linea con le attività aziendali e con gli aspetti identificati come più critici.

The main objectives of this path are:

- *To minimize risks to workers, health and safety as much as possible.*
- *To raise health and safety standards.*
- *Communicate the principles of the company,s safety policy to staff.*
- *Periodically monitor work environments and evaluate the effectiveness of the health and safety management system.*
- *To set goals and improvement plans in line with company activities and aspects identified as most critical.*

Per garantire un controllo continuo della sicurezza sul lavoro, nel corso del 2025 il personale preposto dal RSPP ha effettuato presso l'aeroporto una media di quattro controlli annuali.

To ensure continuous monitoring of occupational safety, during 2025, the staff assigned by the RSPP carried out an average of four annual inspections at the airport.

Questi interventi sono stati finalizzati alla verifica di:

- Il corretto utilizzo dei DPI per ogni mansione.
- Il rispetto delle procedure di Health & Safety aeroportuale nella gestione dei voli.

These interventions were aimed at verifying:

- *The proper use of PPE for each task.*
- *Compliance with airport Health & Safety procedures in flight management.*



Ambiente
Environnement

L'Aeroporto di Lampedusa è situato in un contesto ambientale e paesaggistico di grande valore. Con l'obiettivo di ridurre l'impatto delle operazioni aeroportuali sull'ambiente e promuovere un'infrastruttura più ecosostenibile.

Il Gestore si impegna a monitorare e migliorare continuamente gli standard di gestione ambientale, con particolare attenzione a:

- Limitare l'inquinamento su tutte le matrici ambientali.
- Garantire la conformità ai requisiti legali e normativi applicabili.
- Migliorare costantemente il sistema di gestione ambientale, contribuendo a un incremento globale della performance ambientale.

Il Gestore predisporrà un **Piano di Monitoraggio e Gestione delle Acque**, che includerà:

- Controlli di verifica sulla qualità delle acque destinate al consumo umano a bordo degli aeromobili, in conformità alla normativa D.Lgs. 31/2001 e agli standard IATA (già attualmente in esecuzione).
- Monitoraggio e trattamento delle acque meteoriche raccolte sulle superfici impermeabili dell'Aeroporto.

Lampedusa Airport is located in a valuable environmental and landscape context. With the aim of reducing the impact of airport operations on the environment and promoting a more eco-sustainable infrastructure.

The Administration undertakes to continuously monitor and improve environmental management standards, with a focus on:

- *Limiting pollution on all environmental matrices.*
- *Ensuring compliance with applicable legal and regulatory requirements.*
- *Continuously improve the environmental management system, contributing to an overall increase in environmental performance.*

*The Administration will prepare a **Water Monitoring and Management Plan**, which will include:*

- *Verification checks on the quality of water for human consumption on board aircraft, in accordance with Legislative Decree 31/2001 and IATA standards (already currently being implemented).*
- *Monitoring and treatment of stormwater collected on the Airport,s impermeable surfaces.*



Qualità
Quality

Ast Aeroservizi S.p.A. pone l'utenza al centro della propria mission aziendale, con l,obiettivo di garantire elevati livelli di servizio nel trasporto aeroportuale.

Per questo motivo, la Società ha avviato un percorso volto a sviluppare e migliorare l'infrastruttura e la qualità dei servizi offerti ai passeggeri. Il documento di riferimento che stabilisce i principi per la redazione e la gestione della **Carta dei Servizi** è il **D.P.C.M. 27/01/1994**. Questo decreto, che definisce i criteri per l,erogazione dei servizi pubblici in Italia, stabilisce che:

- "Sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, [...] alla libertà, alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione."
- "I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto."

La **Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Lampedusa** fornisce un elenco degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto. Questo schema, previsto dalla normativa e adottato da tutti gli aeroporti italiani, consente di informare in modo trasparente gli utenti sulla qualità dei servizi erogati.

Il monitoraggio della qualità avviene attraverso:

- **Rilevazioni quantitative**, come la misurazione diretta dei tempi di attesa.
- **Rilevazioni qualitative**, basate sulla soddisfazione dei passeggeri, ottenuta tramite questionari elaborati e somministrati da enti terzi.

Ast Aeroservizi S.p.A. attribuisce alla **Qualità** un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali. Per questo, si impegna entro il 2026 a implementare in modo rigoroso e migliorare continuamente il Sistema di Gestione della Qualità.

Le tabelle **"Fattori di Qualità ENAC"**, consultabili all'interno del presente documento, riportano i 34 indicatori individuati dalla circolare GEN 06 B di **ENAC**, che il Gestore monitora annualmente nella **Carta dei Servizi**.

Ast Aeroservizi S.p.A. *places users at the center of its corporate mission, with the aim of ensuring high levels of service in airport transportation.*

For this reason, the Company has embarked on a path to develop and improve the infrastructure and quality of services offered to passengers. The reference document that establishes the principles for the drafting and management of the ***Service Charter*** *is the* ***Prime Minister's Decree dated 27/01/1994****. This decree, which defines the criteria for the provision of public services in Italy, states that:*

- *"Are considered public services, even if carried out under concession or by agreement, those aimed at guaranteeing the enjoyment of the person,s constitutionally protected rights to health, [...] to liberty, to security of the person, to freedom of movement. "*
- *"Providers shall identify the factors on which the quality of service depends and, on the basis of them, adopt and publish quality and quantity standards whose compliance they ensure. "*

The ***Lampedusa Airport Service Charter*** *provides a list of quality indicators relevant to passengers and their experience at the airport. This scheme, required by legislation and adopted by all Italian airports, allows users to be transparently informed about the quality of services provided.*

Quality is monitored through:

- ***Quantitative surveys****, such as direct measurement of waiting times.*
- ***Qualitative surveys****, based on passenger satisfaction, obtained through questionnaires developed and administered by third-party entities.*

Ast Aeroservizi S.p.A. gives ***Quality*** *a priority strategic value, across all business processes. Therefore, it is committed by 2026 to rigorously implement and continuously improve the Quality Management System.*

The ***"ENAC Quality Factors"*** *tables, which can be consulted within this document, show the 34 indicators identified in* ***ENAC*** *Circular GEN 06 B, which the Manager monitors annually in the* ***Service Charter****.*

Servizi ai Passeggeri con disabilità o a Ridotta Mobilità
Services to Passengers with disabilities or Reduced Mobility

L'assistenza e la cura verso il passeggero rivestono un ruolo fondamentale, soprattutto per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM). Il Servizio di Assistenza a loro dedicato è erogato direttamente da personale specializzato, formato per supportare questi passeggeri durante le operazioni di imbarco e sbarco, garantendo loro un'esperienza confortevole e positiva in aeroporto, nel pieno rispetto degli standard previsti dalla normativa europea.

Il **Regolamento CE n. 1107/2006** stabilisce che il Gestore aeroportuale ha il compito di garantire assistenza ai passeggeri PRM durante la loro permanenza in aeroporto. Per usufruire del servizio di accompagnamento, il passeggero PRM deve farne richiesta alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo. La compagnia aerea, a sua volta, è tenuta a comunicare la richiesta al Gestore aeroportuale entro 36 ore dalla partenza.

Nel caso in cui il passeggero non faccia richiesta entro i tempi indicati, il Gestore farà il possibile per fornire assistenza, garantendo comunque il supporto necessario affinché il viaggiatore possa imbarcarsi sul volo prenotato.

Modalità di attivazione del servizio

L'assistenza da parte del personale specializzato può essere richiesta attraverso i seguenti canali:

- Punti di chiamata esterni, situati all'ingresso del parcheggio fronte terminal e lungo la viabilità di accesso al Terminal.
- Infopoint dedicato, rivolgendosi direttamente a un operatore.

L'impegno di AST Aeroservizi nel garantire un servizio efficiente e di qualità per i passeggeri PRM è confermato dagli alti livelli di soddisfazione registrati nei sondaggi somministrati all'utenza. Nel 2025, il livello di soddisfazione ha raggiunto il 100%, su un totale di 374 PRM assistiti.

Servizio PRM gratuito

- Il servizio PRM è erogato gratuitamente. Per maggiori informazioni, consulta il link:

Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità – Aeroporto di Lampedusa

Passenger assistance and care play a key role, especially for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM). The Assistance Service dedicated to them is provided directly by specialized staff, trained to support these passengers during boarding and disembarking operations, ensuring them a comfortable and positive experience at the airport, in full compliance with the standards set by European regulations.

***EC Regulation No. 1107/2006** states that the Airport Manager is responsible for ensuring assistance to PRM passengers during their stay at the airport. To use the escort service, the PRM passenger must make a request to their airline at least 48 hours before the flight departure time. The airline, in turn, is required to notify the Airport Manager of the request within 36 hours of departure.*

In the event that the passenger does not make the request within the specified time, the Manager will make every effort to provide assistance, while still ensuring the necessary support so that the traveler can board the booked flight.

Methods of activating the service

Assistance from specialized personnel can be requested through the following channels:

- *External call points, located at the entrance of the parking lot in front of the terminal and along the access road to the Terminal.*
- *Dedicated infopoint, addressing an operator directly.*

AST Aeroservizi,s commitment to ensuring efficient and quality service for PRM passengers is confirmed by the high levels of satisfaction recorded in surveys administered to users. In 2025, the satisfaction level reached 100 percent, out of a total of 374 PRMs serviced.

Free PRM service

- The PRM service is provided free of charge. For more information, visit the link:

Passengers with disabilities or reducedmobility – Lampedusa Airport



Fattori di qualità ENAC
ENAC Quality Factors

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Obiettivi 2025	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Quality Factors	*N°*	*Indicators*	*Measurement Unit*	*Goals 2025*	*Results 2025*	*Goals 2026*
SICUREZZA DEL VIAGGIO *Travel Security*	1	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI BAGAGLI A MANO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	100,0%	100,0%	99,5%
		Overall perception of security checks on passengers and hand luggage	*% satisfied passengers*			
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE *Personal and property security*	2	PERCEZIONE COMPLESSIVA SUL LIVELLO DI SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,5%	99,5%	99,6%
		Overall perception of security checks on passengers and personal belongings inside the airport	*% satisfied passengers*			
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI) *Regularity of the service (and equipment's punctuality)*	3	PUNTUALITÀ COMPLESSIVA DEI VOLI	% DEI VOLI PUNTUALI/TOTALE VOLI IN PARTENZA	97,5%	97,7%	97,8%
		Overall flight punctuality	*% on-time flights / Tot. departing flights*			
	4	BAGAGLI COMPLESSIVI DISGUIDATI IN PARTENZA (BAGAGLI NON IMBARCATI) DI COMPETENZA DELLO SCALO	N° BAGAGLI DISGUIDATI/1000 PAX IN PARTENZA	0,060%	0,087%	0,075%
		Total of mishandled departing luggage (not embarked) due to the airport responsibility	*No. of mishandled / 1000 departing passengers*			
	5	TEMPO DI RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DEL PRIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI	8:00	9:24	9:23
		Waiting time for the first luggage from the block-on of the a/m	*Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases*			
	6	TEMPI DI RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO DAL BLOCK-ON DELL'A/M	TEMPO IN MINUTI CALCOLATO DAL BLOCK ON DELL'A/M ALLA RICONSEGNA DELL'ULTIMO BAGAGLIO NEL 90% DEI CASI	10:00	11:36	11:35
		Waiting time for the last luggage from the block-on of the a/m	*Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases*			
	7	TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO [min]	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI DAL BLOCK-ON NEL 90% DEI CASI	3:00	4:19	4:18
		On-board waiting time for the disembarking of the first passenger	*Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases*			
	8	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULLA REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI IN AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,5%	97,6%	97,7%
		Overall perception of the regularity and timeliness of services received at the airport.	*% satisfied passengers*			



Fattori di qualità ENAC
ENAC Quality Factors

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Obiettivi 2025	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Quality Factors	*N°*	*Indicators*	*Measurement Unit*	*Goals 2025*	*Results 2025*	*Goals 2026*
PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE *Cleanliness and hygienic conditions*	9	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA E FUNZIONALITÀ DELLE TOILETTE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,5%	97,8%	97,9%
		Overall perception of the Toilets's cleaniness and functionality	*% satisfied passengers*			
	10	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA IN AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,5%	99,6%	99,6%
		Overall perception of the Cleaniness level inside the Air Terminal	*% satisfied passengers*			
	11	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DEI CARRELLI PORTABAGAGLI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	82,0%	80,0%	81,0%
		Overall perception of the Availability of luggage trolleys	*% satisfied passengers*			
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO *Comfort in airport stay*	12	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA DEI SISTEMI DI TRASFERIMENTO PAX (SCALE MOBILI, ASCENSORI, PEOPLE MOVER, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	95,5%	95,7%	95,8%
		Overall perception of the Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators, people mover, ecc.)	*% satisfied passengers*			
	13	PERCEZIONE SULL'EFFICIENZA IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,5%	98,5%	98,6%
		Overall perception of the Efficiency of A/C devices	*% satisfied passengers*			
	14	PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO DELL'AEROSTAZIONE	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,5%	99,0%	96,1%
		Overall perception of the comfort in the airport	*% satisfied passengers*			



Fattori di qualità ENAC
ENAC Quality Factors

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Obiettivi 2025	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Quality Factors	*N°*	*Indicators*	*Measurement Unit*	*Goals 2025*	*Results 2025*	*Goals 2026*
SERVIZI AGGIUNTIVI *Additional services*	15	PERCEZIONE SULLA CONNETTIVITÀ DEL WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE *Overall perception of the Wi-fi access inside the air terminal*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	N.A.	N.A.	N.A.
	16	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI POSTAZIONI PER LA RICARICA DI CELLULARI/LAPTOP, NELLE AREE COMUNI,OVE PRESENTI *Overall perception of the Availability of charging stations for mobile phones/laptops in common areas, where present*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	89,5%	95,0%	96,0%
	17	COMPATIBILITÀ DELL'ORARIO APERTURA BAR CON L'ORARIO DI APERTURA DELL'AEROPORTO *Compatibility of cafès and airport opening time*	% VOLI PASSEGGERI IN ARRIVO/PARTENZA COMPATIBILI CON L'ORARIO DI APERTURA BAR NELLE RISPETTIVE AREE *% arriving/departing passen- ger flights compatible with the cafès' opening time in the respective areas*	98,5%	98,5%	98,6%
	18	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLE SALE FUMATORI, OVE PRESENTI *Overall perception of the Adequacy of Smoking Rooms, where present*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	N.A.	N.A.	N.A.
	19	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI EROGATORI DI ACQUA POTABILE GRATUITA, OVE PRESENTI *Overall perception of the Availability of FOC drinking water dispensers, where available*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	N.A.	N.A.	N.A.
	20	PERCEZIONE SU DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI NEGOZI ED EDICOLE *Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in shops and kiosks*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	95,5%	90,0%	90,1%
	21	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ/QUALITÀ/PREZZI DI BAR E RISTORANTI *Overall perception of the Availability/Quality/Selling Prices in cafès and restaurants*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	95,5%	92,0%	92,1%
	22	PERCEZIONE SULLA DISPONIBILITÀ DI DISTRIBUTORI FORNITI DI BIBITE/SNACK,OVE PRESENTI *Overall perception of the Availability of drinks/snacks vending machines,where available*	% PASSEGGERI SODDISFATTI *% satisfied passengers*	92,5%	92,8%	92,9%



Fattori di qualità ENAC
ENAC Quality Factors

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Obiettivi 2025	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Quality Factors	*N°*	*Indicators*	*Measurement Unit*	*Goals 2025*	*Results 2025*	*Goals 2026*
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA *Customer information*	23	SITO WEB DI FACILE CONSULTAZIONE E AGGIORNATO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	87,0%	90,0%	91,0%
		Updated and easy-to-browse web site	*% satisfied passengers*			
	24	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DEI PUNTI D'INFORMAZIONE OPERATIVI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,5%	97,0%	97,01%
		Overall perception of the Efficiency of the existing Info points	*% satisfied passengers*			
	25	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRENSIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA INTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,5%	98,0%	98,1%
		Overall perception of the comprehensibility and efficacy of inside signposting	*% satisfied passengers*			
	26	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE(INFO POINT, SECURITY)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	98,5%	98,0%	98,1%
		Overall perception of the Professionalism of staff (info points, security)	*% satisfied passengers*			
	27	PERCEZIONE COMPLESSIVA SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO (MONITOR, ANNUNCI, SEGNALETICA INTERNA, ECC.)	% PASSEGGERI SODDISFATTI	97,5%	97,8%	97,9%
		Overall perception of the efficiency and accessibility of the public information services (monitors, announcements, signpostings, etc.)	*% satisfied passengers*			
SERVIZI SPORTELLO/VARCO *Desk/Checkpoint services*	28	PERCEZIONE SUL SERVIZIO BIGLIETTERIA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,5%	99,6%	99,7%
		Overall perception of the Ticketing Service	*% satisfied passengers*			
	29	TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	3:00	3:29	3:28
		Waiting time at check-in counters	*Waiting time in minutes in 90% of cases*			
	30	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AI CHECK-IN	% PASSEGGERI SODDISFATTI	99,5%	99,7%	99,7%
		Perception of waiting time at the check-in counters	*% satisfied passengers*			
	31	TEMPO DI ATTESA AI CONTROLLI DI SICUREZZA	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI RILEVATI	3:00	3:29	3:28
		Waiting time at the security checkpoints	*Waiting time in minutes in 90% of cases*			
	32	PERCEZIONE DEL TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO PASSAPORTI	% PASSEGGERI SODDISFATTI	N.A.	N.A.	N.A.
		Perception of waiting time at the passport control	*% satisfied passengers*			
INTEGRAZIONE MODALE *Modal integration*	33	PERCEZIONE SULLA CHIAREZZA, COMPRENSIBILITÀ ED EFFICACIA DELLA SEGNALETICA ESTERNA	% PASSEGGERI SODDISFATTI	96,5%	97,1%	97,2%
		Overall perception of the comprehensibility and efficacy of outside signposting	*% satisfied passengers*			
	34	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO	% PASSEGGERI SODDISFATTI	85,5%	87,0%	87,5%
		Overall perception of the Adequacy of connections City/Airport	*% satisfied passengers*			



Fattori di qualità ENAC

Servizi ai Passeggeri con disabilità o a Ridotta Mobilità

ENAC Quality Factors

Services to Passengers with disabilities or Reduced Mobility

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Obiettivi 2025	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Quality Factors	*N°*	*Indicators*	*Measurement Unit*	*Goals 2025*	*Results 2025*	*Goals 2026*
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA *Efficiency Of Services For Passengers With Reduced Mobility*	1	PER PRM IN PARTENZA CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI DELL'AEROPORTO, IN CASO DI PRENOTIFICA *Departing PRMs with advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered*	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI *Waiting time expressed in minutes in 90% of cases*	2:00	2:27	2:27
	2	PER PRM IN PARTENZA SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI DELL'AEROPORTO, UNA VOLTA NOTIFICATA LA PROPRIA PRESENZA *Departing PRMs without advance booking: waiting time to receive assistance from any of the designated spots in the airport once their presence is registered*	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI *Waiting time expressed in minutes in 90% of cases*	5:00	2:43	3:00'
	3	PER PRM ARRIVO CON PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO *Arriving PRMs with advance booking: waiting time on board for the PRM disembarkement af- ter the last passenger has disembarked*	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI *Waiting time expressed in minutes in 90% of cases*	3:30	4:12	4:10
	4	PER PRM ARRIVO SENZA PRENOTIFICA: TEMPO DI ATTESA A BORDO PER LO SBARCO DEI PRM, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO *Arriving PRMs without advance booking: wai- ting time on board for the PRM disembarke- ment after the last passenger has disembarked*	TEMPO DI ATTESA IN MINUTI NEL 90% DEI CASI *Waiting time expressed in minutes in 90% of cases*	10:00	4:38	6:00
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) *People Safety*	5	PERCEZIONE SULLO STATO E SULLA FUNZIONALITÀ DEI MEZZI/ATTREZZATURE IN DOTAZIONE *Perception of the condition and functioning of the vehicles/equipment supplied*	% PRM SODDISFATTI *% PRM satisfied*	100,0%	100,0%	100,0%
	6	PERCEZIONE SULL'ADEGUATEZZA DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE *Perception of the adequacy of staff training*	% PRM SODDISFATTI *% PRM satisfied*	100,0%	100,0%	100,0%
	7	ACCESSIBILITÀ: NUMERO DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI A DISABILITÀ VISIVE, UDITIVE E MOTORIE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI *Accessibility: the amount of basic information accessible to people with visual, hearing and motor impairment, compared to the total of essential information*	% INFORMAZIONI ESSENZIALI ACCESSIBILI SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI ESSENZIALI *% of essential accessible information related to the total number of essential information*	100,0%	100,0%	100,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO *Informations at the Airport*	8	COMPLETEZZA: NUMERO DELLE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI OFFERTI, DISPONIBILI IN FORMATO ACCESSIBILE RAPPORTATO AL NUMERO TOTALE *Completeness: the amount of information and directions related to the services, available in an accessible format and referred to the overall number*	%INFORMAZIONI/ISTRUZIONI, RELATIVE AI SERVIZI IN FORMATO ACCESSIBILE SUL NUMERO TOTALE DELLE INFORMAZIONI/ISTRUZIONI *% of information and instructions about the services offered, available in accessible format related to the total number of them.*	83,0%	83,0%	85,0%
	9	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA E SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E SEGNALETICA AEROPORTUALE INTERNA *Perception about the efficiency and accessibility of information, communication and airport internal signposting*	% PRM SODDISFATTI *% PRM satisfied*	83,0%	83,0%	85,0%

Fattori di qualità ENAC

Servizi ai Passeggeri con disabilità o a Ridotta Mobilità

ENAC Quality Factors

Services to Passengers with disabilities or Reduced Mobility

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Obiettivi 2025	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Quality Factors	*N°*	*Indicators*	*Measurement Unit*	*Goals 2025*	*Results 2025*	*Goals 2026*
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI *Communication with Passengers*	10	NUMERO DELLE RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI RISPETTO AL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE	% RISPOSTE FORNITE NEI TEMPI STABILITI SUL NUMERO TOTALE DELLE RICHIESTE	100,0%	100,0%	100,0%
		Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received	*% replies given on established time on the total number of requests*			
	11	NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI RISPETTO AL TRAFFICO TOTALE DI PRM	% DI RECLAMI RICEVUTI SUL TRAFFICO TOTALE DI PRM	0,0%	0,0%	0,0%
		Number of complaints received in relation to total PRM traffic	*% of complaints received in relation to total PRM traffic*			
COMFORT IN AEROPORTO *Comfort at the Airport*	12	PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,0%	100,0%	100,0%
		Perception about the efficacy of assistance to PRMs	*% PRM satisfied*			
	13	PERCEZIONE DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DELLE INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI: PARCHEGGIO, CITOFONI DI CHIAMATA, SALE DEDICATE, SERVIZI IGIENICI, ETC.	% PRM SODDISFATTI	100,0%	100,0%	100,0%
		Perception about the level of accessibility/usability of the airport infrastructures: parking lots,intercoms, dedicated lounges, toilets, etc.	*% PRM satisfied*			
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI *Relations And Behaviour*	14	PERCEZIONE SUGLI SPAZI DEDICATI PER LA SOSTA DEI PRM (ES. SALA AMICA)	% PRM SODDISFATTI	100,0%	100,0%	100,0%
		Perception of space dedicated to the PRM Parking (for example: friendly room)	*% PRM satisfied*			
	15	PERCEZIONE SULLA CORTESIA DEL PERSONALE (INFO POINT, SECURITY, PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA SPECIALE)	% PRM SODDISFATTI	100,0%	100,0%	100,0%
		Perception on staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated special assistance)	*% PRM satisfied*			
	16	PERCEZIONE SULLA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DEDICATO ALL'EROGAZIONE DELLE ASSISTENZE SPECIALI AI PRM	% PRM SODDISFATTI	100,0%	100,0%	100,0%
		Perception of staff professional competence providing special assistance to PRM	*% PRM satisfied*			



Assistenza Clienti
Customer service

Per **AST Aeroservizi S.p.A.**, l'assistenza al passeggero è una vera e propria **missione**. Crediamo fermamente che la cura e il supporto ai nostri utenti, per qualsiasi esigenza o necessità, siano fondamentali.

Il **Customer Service** gestisce i rapporti con i passeggeri in modo personalizzato, fornendo informazioni, chiarimenti e indicazioni sulle normative vigenti. Il nostro obiettivo è garantire un servizio in linea con i principi enunciati nella **Carta dei Diritti del Passeggero**.

La crescita dell'Aeroporto è resa possibile da chi lo vive ogni giorno: per questo desideriamo coinvolgere attivamente i nostri utenti. **I vostri suggerimenti, segnalazioni, reclami e apprezzamenti sono preziosi** per migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Contattaci!

Vi risponderemo entro **30 giorni**, fornendo un riscontro dettagliato sulle eventuali indagini effettuate.

- **Email:** customerservice@astaeroservizi.com
- **Modulo online:** Informazioni, suggerimenti e reclami

Tutela della privacy

I dati inviati saranno trattati in conformità al **D.Lgs. 196/03 e al Regolamento UE 679/2006 (GDPR).**

*For **AST Aeroservices S.p.A.**, passenger care is a real mission. We firmly believe that care and support to our users, for any need or necessity, are fundamental.*

***Customer Service** manages passenger relations in a personalized manner, providing information, clarification and guidance on current regulations. Our goal is to ensure service in line with the principles set forth in the **Passenger Bill of Rights**.*

*The growth of the Airport is made possible by those who experience it every day: this is why we wish to actively involve our users. **Your suggestions, reports, complaints and appreciations are invaluable** to constantly improve the quality of the services offered.*

Contact us!

*We will respond within **30 days**, providing detailed feedback on any investigations made.*

- ***Email:** customerservice@astaeroservizi.com*
- ***Online form:** information, suggestions and complaints*

Privacy protection

Submitted data will be treated in accordance with Legislative Decree 196/03 and EU Regulation 679/2006 (GDPR).

Lost&Found e Reclami - Suggerimenti
Lost&Found and Claims - Suggestions

Bagaglio smarrito o danneggiato? Ecco cosa fare

Se il tuo bagaglio non ti viene riconsegnato all'arrivo o risulta danneggiato, segui questi passaggi:

1. **Recati immediatamente all'Ufficio Lost & Found di AST Aeroservizi** per segnalare il problema.
2. La denuncia deve essere effettuata **subito dopo aver constatato lo smarrimento o il danno e prima di lasciare la sala riconsegna bagagli**.
3. L'Ufficio Lost&Found si trova al **piano terra del terminal, nell'area air side**, vicino ai nastri di riconsegna bagagli.

Contatti Lost & Found

Tel: 0922 970731

Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com

Segnalazioni e Reclami

Se hai subito un disservizio in aeroporto e non riesci a individuare il soggetto responsabile, puoi segnalare il problema ad **AST Aeroservizi S.p.A.** attraverso i seguenti canali:

1. Email: *customerservice@astaeroservizi.com*

Modulo segnalazioni e reclami, disponibile in formato cartaceo all'interno del terminal e online al seguente link: Modulo Reclami.

Le segnalazioni saranno gestite direttamente se riguardano i servizi forniti dal Gestore aeroportuale. In caso contrario, verranno inoltrate agli operatori aeroportuali competenti.

Lost or damaged luggage? Here's what to do

If your baggage is not returned to you upon arrival or is damaged, follow these steps:

1. ***Go immediately to AST Aeroservizi's Lost & Found Office** to report the problem.*
2. *The report must be made **immediately after you notice the loss or damage and before leaving the baggage claim hall.***
3. *The Lost&Found Office is located on the **ground floor of the terminal, in the airside area**, near the baggage claim belts.*

Contact Lost & Found

***Tel:** 0922 970731*

***Email:** biglietterialmp@astaeroservizi.com*

Reporting and Complaints

*If you have experienced a disruption at the airport and cannot identify the responsible party, you can report the problem to **AST Aeroservizi S.p.A.** through the following channels:*

1. *Email: customerservice@astaeroservizi.com*

Reports and Complaints Form, available in hard copy inside the terminal and online at the following link: : Complaints Form.

Reports will be handled directly if they concern services provided by the Airport Manager. Otherwise, they will be forwarded to the appropriate airport operators.

Modulo per reclami e segnalazioni
Complaint and report form





AST AEROSERVIZI S.p.A.

www.aeroportodilampedusa.it

AST AEROSERVIZI S.p.A.

SUGGERIMENTI
SEGNALAZIONI
RECLAMI

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS



ISTRUZIONI PER L'USO DEL MODULO

La segnalazione può essere effettuata dai nostri ospiti e passeggeri che intendono evidenziare disfunzioni o proporre miglioramenti ai servizi, compilando il seguente modulo e consegnandolo presso il nostro box informazioni o inviandolo all'indirizzo e-mail:

customerservice@astaeroservizi.com

La AST S.p.a. si impegna a fornire entro 30 giorni i chiarimenti e le risposte del caso, solo in presenza della firma di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La AST Aeroservizi S.p.a. ringrazia per la collaborazione.

DIRECTIONS AS HOW TO USE THE MODULE

The Report can be made by our guests and passengers who want to point out inefficiency or suggest improvements within the services. Would you please fill in the present form and hand it over to our informations point or send it to the e-mail adress:

customerservice@astaeroservizi.com

La AST S.p.a. Airport will provide answers and/or explanations in 30 days, only if you sign to authorize the personal data processing.

La AST Aeroservizi S.p.a. thanks for your cooperations.

OGGETTO / SUBJECT

INFORMAZIONI / INFORMATIONS ○ SUGGERIMENTI / SUGGESTIONS ○ RECLAMI / CLAIMS ○

Specificare l'area a cui si riferisce la segnalazione
Mark the area vof your suggestion

- ○ COMPAGNIE AEREE / AIRLINES
- ○ SERVIZI / SERVICES
- ○ INFRASTRUTTURE / FACILITIES
- ○ PERSONALE / STAFF
- ○ BAGAGLI / BAGGAGE
- ○ ALTRO / OTHER

Nome e Cognome / *Name and Surname*

Indirizzo / *Adresse*

E-mail Telefono / *Phone number*

Cittadinanza / Citizenship

In ottemperanza alla legge n. 675 del 31/12/1996 di tutela della privacy, la firma autorizza la AST Aeroservizi S.p.a. al trattamento dei dati personali richiesti, esclusivamente per la finalità di risposta alla segnalazione. In caso di assenza della firma, non sarà inviata alcuna risposta.

In accordance with law n. 675 31/12/1996, your signature authorises AST Aeroservizi S.p.a. to process your personal data exclusively in order to provide the answers. If you don't sign, you will not receive any answer.

FIRMA / SIGNATURE

SEGNALAZIONE / REPORT

Si prega di compilare in modo leggibile / Please write in block letters

AST AEROSERVIZI S.p.A. C/DA Calafrancese 92031 LAMPEDUSA - LINOSA (AG)

Da non compilare. Riservato all'Aeroporto

Ricevuto da AST Aeroservizi S.p.a. in data:

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI / SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

Carta dei Diritti del Passeggero
Passengers' Rights Charter

Il **Regolamento (CE) n. 261/2004**, emanato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio l,11 febbraio 2004, stabilisce regole comuni in materia di **compensazione e assistenza ai passeggeri** in caso di:

- **Negato imbarco**
- **Cancellazione del volo**
- **Ritardo prolungato**

Se rientri in uno di questi casi e desideri presentare un reclamo, devi rivolgerti:

- Alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto
- Al Tour Operator con cui è stato stipulato il contratto di trasporto (in caso di pacchetti "tutto compreso")

Il reclamo può essere presentato entro **due anni** dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

Ruolo dell'ENAC

L'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) è l,organismo competente per vigilare sull'applicazione del Regolamento 261/2004 nei seguenti casi:

√ **Partenza da un aeroporto italiano**, indipendentemente dalla nazionalità della compagnia aerea

√ **Arrivo in un aeroporto italiano**, se il volo proviene da un Paese extra UE e il vettore è una compagnia comunitaria

Per maggiori informazioni: Sito ENAC – Diritti dei Passeggeri

Presentazione di un Reclamo all'ENAC

Puoi presentare un reclamo all,ENAC se:

√ **La compagnia aerea non risponde** entro sei settimane dalla tua richiesta

√ **La risposta ricevuta non è soddisfacente** rispetto a quanto previsto dal Regolamento

Per inviare un reclamo online, è necessario registrarsi sulla piattaforma dedicata.

Regulation (EC) No 261\/2004 *of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishes common rules on compensation and assistance to air passengers in the event of:*

- ***Denied boarding***
- ***Cancellation of flights***
- ***Long delay***

If you have experienced one of these situations and wish to make a complaint, you should contact:

- *The airline that issued the ticket*
- *The tour operator with whom the contract of carriage was made (in the case of package holidays)*

The complaint must be made within ***two years*** *of the date of the flight or the date on which the flight should have taken place.*

The role of ENAC

ENAC (Ente Nazionale per l,Aviazione Civile) is the institution responsible for supervising the application of Regulation 261\/2004 in the following cases:

√ ***Departure from an Italian airport****, regardless of the nationality of the carrier*

√ ***Arrival at an Italian airport****, if the flight comes from a non-EU country and the carrier is an EU company.*

For further information*: ENAC - Passengers*

Making a complaint to ENAC

You can lodge a complaint with ENAC if:

√ ***The airline does not reply*** *within six weeks of your request*

√ ***The response you receive is not satisfactory*** *with respect to what is required by the regulations.*

To submit a complaint online, you must register on the dedicated platform.

Carta dei Diritti del Passeggero
Passengers' Rights Charter

Diritti delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta (Regolamento CE n. 1107/2006)

Il **Regolamento (CE) n. 1107/2006** garantisce assistenza **obbligatoria e gratuita** ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) e si applica a tutti i voli, inclusi:

- **Voli in partenza o in transito da un aeroporto comunitario** (UE, Norvegia, Islanda, Svizzera)
- **Voli in partenza da un aeroporto extra UE con destinazione UE**, se operati da una compagnia aerea comunitaria

L,ENAC è responsabile dell,applicazione del Regolamento e ha elaborato, in collaborazione con le associazioni di settore, la **Circolare ENAC GEN 02A** per la sua attuazione.

Se un PRM non riceve assistenza adeguata, può presentare reclamo:

√ Alla società di gestione aeroportuale, per problemi legati all'assistenza a terra

√ Alla compagnia aerea, per questioni relative alla prenotazione o per assistenza a bordo

Se la risposta ricevuta non è ritenuta adeguata, è possibile inviare un reclamo all'ENAC tramite il **modulo online**.

Modulo online e informazioni per i PRM:

ENAC - Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Rights of People with Disabilities or Reduced Mobility (EC Regulation No 1107/2006)

***Regulation (EC) No 1107/2006** guarantees **mandatory assistance free** of charge to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) and applies to all flights, including:*

- ***Flights departing from or in transit through an EU airport** (EU, Norway, Iceland, Switzerland)*
- ***Flights departing from a non-EU airport to an EU destination**, if operated by a Community airline*

*ENAC is responsible for the application of the Regulation and has drawn up, in cooperation with the sector associations, **ENAC Circular GEN 02A** for its implementation.*

If a PRM does not receive adequate assistance, it may file a complaint:

√ *To the airport management company, for issues related to ground handling*

√ *To the airline, for issues related to booking or on-board assistance*

*If the response received is not deemed adequate, a complaint can be sent to the ENAC via the **online form**.*

Online form and information for PRMs:

ENAC - Passengers with Disabilities and Reduced Mobility

Carta dei Diritti del Passeggero
Passengers' Rights Charter

Responsabilità per Bagagli Smarriti o Danneggiati

La **Convenzione di Montreal** prevede il diritto al risarcimento in caso di:

- **Smarrimento del bagaglio** (dopo 21 giorni dalla mancata riconsegna)
- **Ritardata consegna**
- **Danno al bagaglio**

- **Procedura da seguire:**

1. **Denuncia immediata** presso l'ufficio **Lost & Found** dell'aeroporto di arrivo, compilando il modulo **P.I.R. (Property Irregularity Report)**
2. **Invio del reclamo alla compagnia aerea**, tramite raccomandata A/R

Termini per il reclamo:

- **Entro 7 giorni** per bagagli danneggiati
- **Entro 21 giorni** per bagagli smarriti

Ogni azione di rivalsa deve essere esercitata entro **2 anni** dalla data dell'evento.

Risoluzione delle Controversie (ADR – Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che hanno subito disservizi relativi a:

- Negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato (Regolamento CE 261/2004)
- Diritti dei PRM (Regolamento CE 1107/2006)

possono tentare una conciliazione attraverso la piattaforma **ConciliaWeb dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti**.

L'ENAC gestisce i reclami **esclusivamente ai fini sanzionatori**.

Responsibility for Lost or Damaged Baggage

*The **Montreal Convention** provides for the right to compensation in the event of:*

- ***Loss of baggage** (after 21 days of non-delivery)*
- ***Delayed delivery***
- ***Damage to baggage***

Procedure to follow:

1. ***Report immediately** to the **Lost & Found** office at the arrival airport, by filling in the **P.I.R. (Property Irregularity Report)** form*
2. ***Send the complaint to the airline company**, by registered letter with acknowledgement of receipt*

Claim deadlines:

- ***Within 7 days** for damaged baggage*
- ***Within 21 days** for lost baggage*

*Any recourse action must be exercised within **2 years** from the date of the event.*

Alternative Dispute Resolution (ADR)

Passengers who have suffered inefficiencies related to:

- *Denied boarding, flight cancellation or long delay (EC Regulation 261/2004)*
- *PRM rights (EC Regulation 1107/2006)*

*can attempt conciliation through the **ConciliaWeb** platform of the **Transport Regulation Authority**.*

*ENAC handles complaints **exclusively for sanctioning purposes**.*



Legislazione Internazionale, comunitaria e Nazionale in vigore

International, EU and national legislation in force

- **Regolamento (CE) n. 261/2004** – Parlamento Europeo e Consiglio dell,11 febbraio 2004 Istituisce regole comuni in materia di **compensazione e assistenza ai passeggeri** in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato.

- **Regolamento (CE) n. 889/2002:** Stabilisce le **responsabilità del vettore aereo** nei confronti dei passeggeri.

- **Regolamento (CE) n. 323/1999** – Consiglio dell,8 febbraio 1999: Modifica il **Regolamento (CE) n. 2299/1989** relativo al **codice di comportamento per i sistemi telematici di prenotazione**.

- **D.Lgs. 27 gennaio 2006 n. 69:** Contiene **disposizioni sanzionatorie** per la violazione del **Regolamento (CE) n. 261/2004** sulle regole di compensazione e assistenza ai passeggeri.

- **Direttiva 90/314/CE** – Consiglio del 13 giugno 1990: Regolamenta i **viaggi, le vacanze e i pacchetti "tutto compreso"**.

- **D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206:** Codice del consumo relativo ai **viaggi, vacanze e pacchetti turistici**.

- **Regolamento (CE) n. 1107/2006** – Parlamento Europeo e Consiglio del 5 luglio 2006: Riguarda i **diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo**.

- ***Regulation (EC) No 261/2004*** *- European Parliament and Council of 11 February 2004 Establishes common rules on* ***compensation and assistance to passengers*** *in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.*

- ***Regulation (EC) No 889/2002:*** *establishes the* ***air carrier's responsibility*** *towards passengers.*

- ***Regulation (EC) No 323/1999*** *- Council of 8 February 1999:* ***Amends Regulation (EC) No 2299/1989*** *on the* ***code of conduct for computerized reservation systems.***

- ***Legislative Decree no. 69 of 27 January 2006:*** *Contains* ***penalty provisions*** *for the infringement of* ***Regulation (EC) no. 261/2004*** *on compensation and assistance rules for passengers.*

- ***Directive 90/314/EC*** *- Council of 13 June 1990: Regulates* ***travel, holidays and package tours.***

- ***Legislative Decree no. 206 of 6 September 2005:*** *Consumer Code relating to* ***travel, holidays and package tours.***

- ***Regulation (EC) No 1107/2006*** *- European Parliament and Council of 5 July 2006: Concerning the* ***rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.***

Guida dei Servizi
Service Guide

Aeroporto di Lampedusa



2026

Sommario
Summary

1. **Le nostre destinazioni**
1. *Our destinations*

2. **Servizi in aeroporto**
2. *Airport Services*

3. **Consigli per i viaggiatori**
3. *Tips for travelers*

4. **Controllo documentale**
4. *Identity check*

5. **Passeggeri con disabilità o a Ridotta Mobilità**
5. *Passengers with Disabilities or Reduced Mobility*

6. **Informazioni di viaggio**
6. *Travel Information*

7. **Guida, Parcheggia, Vola!**
7. *Drive, Park, Fly!*

8. **Servizi e Informazioni per i Passeggeri**
8. *Passenger Services and Information*

9. **Mappa dei servizi**
9. *Service Map*

10. **Punti di chiamata assistenza PRM**
10. *PRM Call Spot*

11. **Contatti**
11. *Contacts*

12. **Contatti di emergenza**
12. *Emergency Contacts*

13. **Modulo per reclami e segnalazioni**
13. *Complaint and report form*

14. **Monitoraggio delle Performance**
14. *Performance Monitoring*

Le nostre destinazioni
Our destinations

L,**Aeroporto di Lampedusa** è collegato, durante la stagione invernale, alla Sicilia con due destinazioni. Nella stagione estiva, offre voli nazionali verso oltre 10 destinazioni.
Gli orari aggiornati in tempo reale per partenze e arrivi sono consultabili sul sito www.aeroportodilampedusa.it.

*During the winter season, **Lampedusa Airport** is connected to Sicily with two destinations. In the summer season it offers national flights to over 10 destinations.*
Real-time updated departure and arrival timetables are available at www.aeroportodilampedusa.it.

Città *City*	Compagnia *Airline*	Giorni *Days*	Durata *Duration*
Bergamo	Volotea	Sab/Dom *Sat/Sun*	30/05 - 03/10 2026
Bologna	Volotea	Sab/Dom *Sat/Sun*	30/05 - 04/10 2026
Catania	DAT VoliSicilia	Mar,Gio,Dom *Tue,Thu,Sun*	Tutto l'anno *All year*
Catania	DAT VoliSicilia	Tutti i giorni *Every day*	Solo in estate *Summer only*
Forlì	Air Meditarrenean/Gotofly	Sab *Sat*	06/06 - 12/09 2026
Milano (Linate)	ITA Airways	Sab,Dom *Sat,Sun*	01/08 - 30/08 2026
Milano (Linate)	Volotea	Sab *Sat*	30/05 - 03/10 2026
Milano (Malpensa)	EasyJet	Lun,Ven *Mon, Fri*	30/03 - 05/06 2026
Milano (Malpensa)	EasyJet	Lun,Mer,Ven,Sab,Dom *Mon, Wed,Fri, Sat,Sun*	08/06 - 21/06 2026
Milano (Malpensa)	EasyJet	Lun,Mar,Mer,Gio,Ven,Dom *Mon, Tue,Wed,Thu,Fri, Sun*	22/06 - 30/08 2026
Milano (Malpensa)	EasyJet	Lun,Mar,Mer,Ven,Sab,Dom *Mon, Tue,Wed,Fri, Sat,Sun*	31/08 - 24/10 2026
Milano (Malpensa)	Wizz Air	Mar,Gio,Sab *Tue,Thu,Sat*	12/05 - 30/06 2026
Milano (Malpensa)	Wizz Air	Mar,Mer,Gio,Sab,Dom *Tue, Wed,Thu, Sat,Sun*	01/07 - 05/09 2026
Napoli	EasyJet	Lun,Ven *Mon, Fri*	05/06 - 19/06 2026
Napoli	EasyJet	Mar,Gio,Dom *Tue,Thu,Sun*	23/06 - 30/08 2026
Napoli	Volotea	Sab *Sat*	30/05 - 03/10 2026
Palermo	DAT VoliSicilia	Tutti i giorni *Every day*	Tutto l'anno *All year*
Roma (Fiumicino)	ITA Airways	Sab,Dom *Sat/Sun*	25/07 - 30/08 2026
Roma (Fiumicino)	Wizz Air	Lun,Mer,Ven,Dom *Mon, Wed,Fri, Sun*	29/03 - 28/06 2026
Roma (Fiumicino)	Wizz Air	Tutti i giorni *Every day*	29/06 - 06/09 2026
Roma (Fiumicino)	Wizz Air	Lun,Gio,Ven,Dom *Mon, Thu,Fri, Sun*	07/09 - 23/10 2026
Venezia	Volotea	Sab/Dom *Sat/Sun*	30/05 - 04/10 2026
Verona	Volotea	Sab/Dom *Sat/Sun*	30/05 - 04/10 2026

Servizi in aeroporto
Airport Services

Orari di apertura del Terminal

Il terminal è aperto tutti i giorni dalle **06:00 alle 22:00** durante la stagione invernale, mentre nella stagione estiva l,orario di apertura è anticipato alle **05:00**, rimanendo operativo fino alle **22:00**.

Orari di apertura della biglietteria

All,interno dell,area hall del terminal è disponibile il **desk biglietteria** per la prenotazione e l,acquisto dei biglietti aerei.

Orario invernale: il servizio è attivo a partire da un,ora prima della partenza dei voli.
Orario estivo: la biglietteria è operativa durante l,intero orario di apertura del terminal, dalle **05:00 alle 22:00**.

Orari di apertura del bar

All,interno dell,area hall del terminal è presente un **bar** a disposizione dei passeggeri.
Orario invernale: il servizio è disponibile a partire da un,ora prima della partenza dei voli.
Orario estivo: il bar segue l,orario di apertura del terminal, rimanendo accessibile dalle **05:00 alle 22:00**

Terminal opening hours

*The terminal is open daily from **06:00** to **22:00** during the winter season, while in the summer season the opening time is earlier at **05:00**, remaining operational until **22:00**.*

Ticket office opening hours

*A **ticket desk** is available in the hall area of the terminal for the booking and purchase of flight tickets.*

***Winter timetable:** the service operates from one hour before flight departure.*
***Summer timetable:** the ticket desk operates during the entire opening hours of the terminal, from 05:00 until 22:00.*

Bar opening hours

*There is a **bar** available to passengers in the terminal lobby area.*
***Winter timetable:** the service is available from one hour before flight departure.*
***Summer timetable:** the bar follows the opening hours of the terminal, being accessible from **05:00 until 22:00**.*

Servizi in aeroporto
Airport Services

Attività Commerciali all'interno del Terminal Passeggeri

Il piano terra funzionale del terminal passeggeri dell'Aeroporto di Lampedusa ospita una selezione di attività commerciali pensate per offrire ai viaggiatori un'esperienza autentica e piacevole, all'insegna della tradizione e della cultura locale. I punti vendita presenti propongono una varietà di prodotti tipici, articoli **"Made in Lampedusa"** e servizi dedicati a rendere il passaggio in aeroporto un momento piacevole, all'insegna del gusto e dello shopping.

Bar dell'Aeroporto

Il bar è il luogo ideale per una pausa gustosa prima del volo o all'arrivo sull'isola. Qui potrai assaporare la vera tavola calda siciliana, con specialità locali appena sfornate, perfette per un pranzo veloce o uno spuntino ricco di sapore. Il bar offre inoltre una selezione di colazioni, gelati artigianali e souvenir legati al territorio, tra cui prodotti gastronomici come vini locali, olio extravergine di oliva e liquori tradizionali.

American Bazar

Un punto vendita perfetto per chi desidera portare con sé un ricordo delle isole Pelagie o della Sicilia. L'American Bazar propone una vasta gamma di souvenir che raccontano l'identità culturale e paesaggistica del territorio, con oggetti decorativi, gadget e piccoli articoli da regalo.

Tardadusa

Questo negozio è dedicato all'abbigliamento e ai souvenir originali dell'isola di Lampedusa. Il suo stile inconfondibile fonde comfort e creatività, offrendo capi d'abbigliamento ideali per tutte le stagioni e articoli che rappresentano al meglio lo spirito dell'isola.

Commercial Activities Inside the Passenger Terminal

The ground floor of the passenger terminal at Lampedusa Airport hosts a variety of commercial activities designed to offer travelers an authentic and pleasant experience, celebrating the island's culture and traditions. These shops and services provide a wide selection of local products, **"Made in Lampedusa"** items, and delicious treats to enjoy before departure or upon arrival.

Airport Bar

The bar is the perfect spot for a tasty break. Here, you can enjoy authentic Sicilian street food, freshly prepared and full of flavor—ideal for a quick lunch or savory snack. The bar also serves breakfast options, artisanal ice cream, and local souvenirs, including regional wines, extra virgin olive oil, and traditional liqueurs.

American Bazar

A great place to find souvenirs from the Pelagie Islands and Sicily. American Bazar offers a wide range of keepsakes that reflect the unique identity of the area—decorative items, fun gadgets, and small gifts to take home as a memory of your trip.

Tardadusa

This store specializes in clothing and souvenirs that embody the spirit of Lampedusa. With a distinctive and creative style, Tardadusa offers garments suitable for all seasons, along with original items that capture the island's charm.

Servizi in aeroporto
Airport Services

Prodotti Tipici Siciliani

Un angolo dedicato ai sapori autentici della Sicilia, dove è possibile acquistare spezie, capperi, conserve sott'olio, marmellate, dolci tipici e molte altre specialità gastronomiche. Una tappa imperdibile per chi desidera portare con sé un assaggio dell'isola o fare un regalo genuino e tradizionale.

KareKare

Brand locale che rappresenta lo stile e la creatività dell'isola, KareKare propone un'ampia selezione di abbigliamento casual, accessori, souvenir e bijoux artigianali. Ogni prodotto è pensato per riflettere l'anima solare e accogliente di Lampedusa, unendo qualità e design in un mix originale e colorato.

Typical Sicilian Products

A corner dedicated to the authentic flavors of Sicily. You'll find spices, capers, preserved vegetables, jams, traditional sweets, and many other local delicacies—perfect for taking a piece of the island home or gifting a taste of its culinary tradition.

KareKare

KareKare is a local brand that reflects the style and creativity of the island. The shop features casual clothing, accessories, souvenirs, and handcrafted jewelry. Each item is designed to capture the bright, welcoming soul of Lampedusa, combining quality and originality in a fresh, colorful way.



Consigli per i viaggiatori
Tips for travelers

Controlli di Sicurezza

Come avviene il controllo

- Arriva in aeroporto con **congruo anticipo** per avere il tempo necessario a completare tutte le procedure di sicurezza.
- **Controllo della carta d'imbarco:** avvicina il codice a barre sotto l'apposito lettore prima di accedere ai controlli di sicurezza.
- **Bagaglio a mano:** posizionalo sul rullo del controllo a raggi X, assicurandoti di estrarre il computer portatile e il tablet.
- **Effetti personali:** riponi nei contenitori sul rullo giacca, cellulare, portafogli, dispositivi elettronici, cintura e altri oggetti personali.
- **Passaggio nel metal detector:** attraversalo e collabora con gli operatori in caso di controlli manuali aggiuntivi.
- Gli operatori di sicurezza potrebbero chiederti di **rimuovere alcuni indumenti**, come le scarpe, e di ispezionare manualmente borse o zaini.

Indicazioni per il trasporto di liquidi, aerosol e gel

- Presentati al controllo di sicurezza con **liquidi, aerosol e gel separati dal bagaglio a mano**.
- Sono consentiti solo **contenitori fino a 100 ml**.
- Tutti i contenitori devono essere inseriti in un **sacchetto trasparente e richiudibile** di dimensioni massime **18 x 23 cm**.
- Ogni passeggero (compresi i neonati) può trasportare **un solo sacchetto**.

Eccezioni consentite

Sono ammesse deroghe esclusivamente per:

- Liquidi medicinali (accompagnati da prescrizione medica).
- Alimenti per neonati, purché il neonato sia presente.
- Liquidi per esigenze dietetiche specifiche.

A **Attenzione**: se trasporti oggetti vietati o liquidi che superano i limiti consentiti, dovrai lasciarli in aeroporto. Il personale del banco Partenze e della sicurezza **non può custodire tali oggetti per nessun motivo**.

Security Checks

How the screening takes place

- *Arrive at the airport **well in advance** to allow enough time to complete all security procedures.*
- ***Boarding pass check:** bring the barcode close under the barcode reader before entering security screening.*
- ***Carry-on luggage:** place it on the X-ray check roller, making sure to take out your laptop and tablet.*
- ***Personal belongings:** place your jacket, cell phone, wallet, electronic devices, belt and other personal items in the containers on the roller.*
- ***Going through the metal detector:** go through it and cooperate with the operators in case of additional manual checks.*
- *Security operators may ask you to **remove some clothing**, such as shoes, and manually inspect bags or backpacks.*

Directions for carrying liquids, aerosols and gels

- *Present yourself for security screening with liquids, aerosols and gels separate from your carry-on baggage.*
- *Only containers up to 100 ml are allowed.*
- *All containers must be placed in a transparent, resealable bag with a maximum size of 18 x 23 cm.*
- *Each passenger (including infants) may carry only one bag.*

Allowable exceptions

Exceptions are allowed only for:

- *Medicinal liquids (accompanied by a prescription).*
- *Infant food, as long as the infant is present.*
- *Liquids for special dietary needs.*

⚠ ***Please note:** If you carry prohibited items or liquids that exceed the allowed limits, you will have to leave them at the airport. Departure counter and security personnel **cannot keep such items for any reason**.*

Consigli per i viaggiatori
Tips for travelers

Lista degli oggetti proibiti

Attualmente, non è consentito trasportare i seguenti oggetti:

- **Sostanze esplosive** (fuochi artificiali, razzi, armi e munizioni).
- **Gas compressi** (infiammabili, non infiammabili, refrigerati e velenosi), come bombolette da campeggio e spray per autodifesa.
- **Sostanze infiammabili**, sia liquide che solide.
- **Materiali pericolosi**: sostanze infettive, velenose, corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.
- **Torcia subacquea con batterie inserite**.

🔍 **Nota:** questa lista potrebbe subire variazioni in base a specifiche situazioni e a discrezione delle autorità competenti.

Lista degli oggetti proibiti

Attualmente, non è consentito trasportare i seguenti oggetti:

- ***Sostanze esplosive** (fuochi artificiali, razzi, armi e munizioni).*
- ***Gas compressi** (infiammabili, non infiammabili, refrigerati e velenosi), come bombolette da campeggio e spray per autodifesa.*
- ***Sostanze infiammabili**, sia liquide che solide.*
- ***Materiali pericolosi**: sostanze infettive, velenose, corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.*
- ***Torcia subacquea con batterie inserite**.*

🔍 ***Nota:** questa lista potrebbe subire variazioni in base a specifiche situazioni e a discrezione delle autorità competenti.*





Controllo documentale
Identity check

Indicazioni per il controllo documentale dei viaggiatori

Queste sono le linee guida per i controlli documentali per chi viaggia all,interno dell,area UE e per chi arriva o parte da paesi extra UE.

- **Per chi viaggia in area U.E.**

Se sei un cittadino dell'Unione Europea e devi viaggiare verso un paese UE all'interno dell'area Schengen, è necessario avere con sé un documento di identità o equiparabile in corso di validità.

- **Per chi arriva in Italia con voli extra UE**

Al tuo arrivo all'Aeroporto di Lampedusa, se provieni da un paese extra UE, sarai sottoposto al controllo documentale effettuato dalla Polizia di Frontiera. In caso di irregolarità nei documenti, non sarà possibile lasciare l'aeroporto. La procedura prevede che i passeggeri sprovvisti di documenti validi vengano rimpatriati.

Per informazioni dettagliate, consulta il sito del **Ministero degli Esteri**.

- **Per chi è diretto all'estero in aree extra UE**

Se sei diretto verso un paese extra UE, prima della partenza controlla la validità e la scadenza del tuo passaporto. Per verificare i documenti necessari, consulta il sito **Viaggiare Sicuri**, curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito di **ENAC**.

Minori in viaggio

I viaggi dei bambini e dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regolamenti specifici stabiliti dalle compagnie aeree. Perciò, i passeggeri in questa categoria devono consultare i siti ufficiali delle compagnie aeree per tutte le informazioni necessarie.

Visita il sito della **Polizia di Stato** e del **Ministero degli Esteri** (www.viaggiaresicuri.it) per informazioni dettagliate sui documenti d,identità validi per viaggiare.

Guidelines for document control of travelers

These are the guidelines for documentary checks for those traveling within the E.U. area and those arriving or departing from non-E.U. countries.

- ***For those traveling within the E.U. area.***

If you are an E.U. citizen and need to travel to an E.U. country within the Schengen area, you must have a valid identity document or equivalent with you.

- ***For those arriving in Italy on non-EU flights***

Upon your arrival at Lampedusa Airport, if you are coming from a non-EU country, you will be subject to a document check carried out by the Border Police. In case of irregularities in your documents, you will not be allowed to leave the airport. The procedure is that passengers without valid documents will be repatriated.

*For detailed information, see the **Ministry for Foreign Affairs** website.*

- ***For those heading abroad to non-EU areas.***

*If you are headed to a non-EU country, check the validity and expiration of your passport before departure. To check what documents you need, check the **Viaggiare Sicuri** website, maintained by the Foreign Ministry's Crisis Unit.*

*More information is available on the **ENAC** website.*

Traveling minors

Travel by children and unaccompanied minors is subject to specific restrictions and regulations set by airlines. Therefore, passengers in this category should consult the official websites of the airlines for all necessary information.

*Visit the website of the **State Police** and the **Ministry of Foreign Affairs** (www.viaggiaresicuri.it) for detailed information on valid identity documents for travel.*

Passeggeri con disabilità o a Ridotta Mobilità
Passengers with disabilities or Reduced Mobility

Come richiedere l'assistenza

È fondamentale richiedere l'assistenza alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza. Questo consente agli addetti Handling di organizzare il servizio nel modo più efficiente possibile. La compagnia aerea informerà tutti gli scali interessati dall'itinerario.

La compagnia potrebbe richiedere informazioni aggiuntive riguardo:

- Modalità dell'assistenza richiesta;
- Trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità;
- Necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti;
- Eventuali autorizzazioni mediche per passeggeri che hanno subito interventi recenti.
- Se l'assistenza non viene richiesta nei tempi indicati, il gestore compirà ogni sforzo ragionevole per offrire il servizio e garantire l'imbarco.

Attivazione del servizio di assistenza

Il servizio di assistenza PRM può essere attivato tramite:

- Punto di chiamata esterno sul prospetto del Terminal;
- Personale PRM presso la Sala Amica/PRM.

Percorsi Loges e accessibilità

L'Aerostazione è progettata per garantire la massima accessibilità ai PRM, includendo:

- Ascensori con scritte in Braille;
- Servizi igienici dedicati in tutte le aree aeroportuali;
- Percorsi Loges e mappe tattili per ipovedenti sono in corso di aggiornamento;
- Piattaforme mobili per l'imbarco in aeromobile.

Per ulteriori informazioni, consulta www.aeroportodilampedusa.it, sezione **PRM**.

How to request assistance

It is essential to request assistance from the airline when booking your flight or at least 48 hours before departure. This allows Handling employees to arrange the service as efficiently as possible. The airline will inform all stopovers affected by the itinerary.

The airline may request additional information regarding:

- *Mode of assistance required;*
- *Transportation/use of medical equipment and/or mobility aids;*
- *Need to travel with recognized assistance dogs;*
- *Any medical clearance for passengers who have had recent surgeries.*
- *If assistance is not requested within the specified time frame, the operator will make every reasonable effort to offer the service and ensure boarding.*

Activation of assistance service

PRM assistance service can be activated through:

- *External call point on the Terminal elevation;*
- *PRM personnel at the Friend Room/PRM.*

Loges routes and accessibility

The Terminal is designed to ensure maximum accessibility for PRMs, including:

- *Elevators with Braille lettering;*
- *Dedicated restrooms in all airport areas;*
- *Loges paths and tactile maps for the visually impaired are being updated;*
- *Mobile platforms for aircraft boarding.*

*For more information, see www.aeroportodilampedusa.it, **PRM** section.*

Passeggeri con disabilità o a Ridotta Mobilità
Passengers with disabilities or Reduced Mobility

Parcheggi gratuiti per PRM

I passeggeri PRM hanno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati all,interno del parcheggio fronte terminal.

Per usufruire della gratuità, è necessario:

- Presentare il contrassegno DPR 495/1992 e il biglietto del parcheggio all'ufficio informazioni.
- In caso di stalli occupati, è consentita la sosta gratuita anche nelle aree a pagamento.

Free parking for PRMs

PRM passengers are entitled to free parking in the reserved spaces inside the parking lot in front of the terminal.

To take advantage of free parking, you must:

- *Present the DPR 495/1992 badge and parking ticket at the information office.*
- *In case of occupied stalls, free parking is also allowed in the paid areas.*

Assistenza per PRM in arrivo e partenza

Il servizio di assistenza PRM viene fornito:

- All'arrivo: dallo sbarco fino al mezzo di trasporto o punto di rilascio.
- Alla partenza: dalla richiesta di assistenza fino al check-in e imbarco.

Tempi di presentazione ai punti di chiamata:

- 2 ore prima per voli nazionali;
- 2 ore e 30 minuti prima per voli internazionali.

Assistance for PRM on arrival and departure

PRM assistance is provided:

- *Upon arrival: from disembarkation to the means of transportation or point of release.*
- *On departure: from request for assistance to check-in and boarding.*

Presentation time at call points:

- *2 hours before for domestic flights;*
- *2 hours and 30 minutes before for international flights.*

Bagagli e cani da assistenza

Le persone PRM hanno diritto a:

- **Franchigia di bagaglio maggiorata** per apparecchiature mediche e ausili alla mobilità (fino a due dispositivi);
- **Trasporto gratuito in cabina** per cani da assistenza riconosciuti, previa notifica al vettore.

Baggage and assistance dogs.

PRM persons are entitled to:

- ***Increased baggage allowance** for medical equipment and mobility aids (up to two devices);*
- ***Free cabin transportation** for recognized assistance dogs upon notification to the carrier.*

Informazioni di viaggio
Travel Information

Viaggiare con animali

Se viaggi con un animale domestico:

- Informane la compagnia aerea al momento della prenotazione;
- Controlla le regole specifiche di trasporto della compagnia;
- Porta con te il libretto sanitario e verifica i vaccini richiesti nel paese di destinazione.

Animali di piccola taglia possono viaggiare in cabina, mentre quelli più grandi devono essere trasportati in una gabbia adeguata nella stiva.

Family Track

Le famiglie con bambini fino a 6 anni possono accedere al **Fast Track** e saltare la fila ai controlli di sicurezza.

Deroghe sui liquidi per neonati: Sono consentiti alimenti, latte e acqua per la durata del viaggio, previa segnalazione e separazione dal bagaglio a mano ai controlli di sicurezza.

Defibrillatore

Nel **Terminal passeggeri**, nel corridoio verso i varchi di sicurezza, è disponibile un defibrillatore automatico. In caso di malore, è consigliabile attivare il **servizio sanitario aeroportuale**.





Traveling with pets

If you are traveling with a pet:

- *Inform the airline at the time of booking;*
- *Check the airline,s specific transport rules;*
- *Bring your pet,s health record and check the vaccines required in the country of destination.*

Small pets may travel in the cabin, while larger pets must be transported in a suitable cage in the cargo hold.

Family Track

*Families with children up to 6 years old can access **Fast Track** and skip the line at security checkpoints.*

***Waivers on liquids for infants:** Food, milk and water are allowed for the duration of the trip, subject to notification and separation from carry-on baggage at security checkpoints.*

Defibrillator

*An automatic defibrillator is available in the **Passenger Terminal** in the corridor to the security gates. In case of illness, it is advisable to activate the **airport medical service**.*





Guida, Parcheggia, Vola!
Drive, Park, Fly!

Come raggiungere l'Aeroporto in auto

Il terminal passeggeri è raggiungibile anche con i mezzi di trasporto pubblico presenti sull'isola. La fermata del bus si trova all'incrocio tra via Cala Creta e la strada che conduce all'aeroporto. Gli orari sono esposti su un cartello nei pressi della fermata.

Se viaggi in auto, puoi raggiungere l'aeroporto attraverso le seguenti vie:

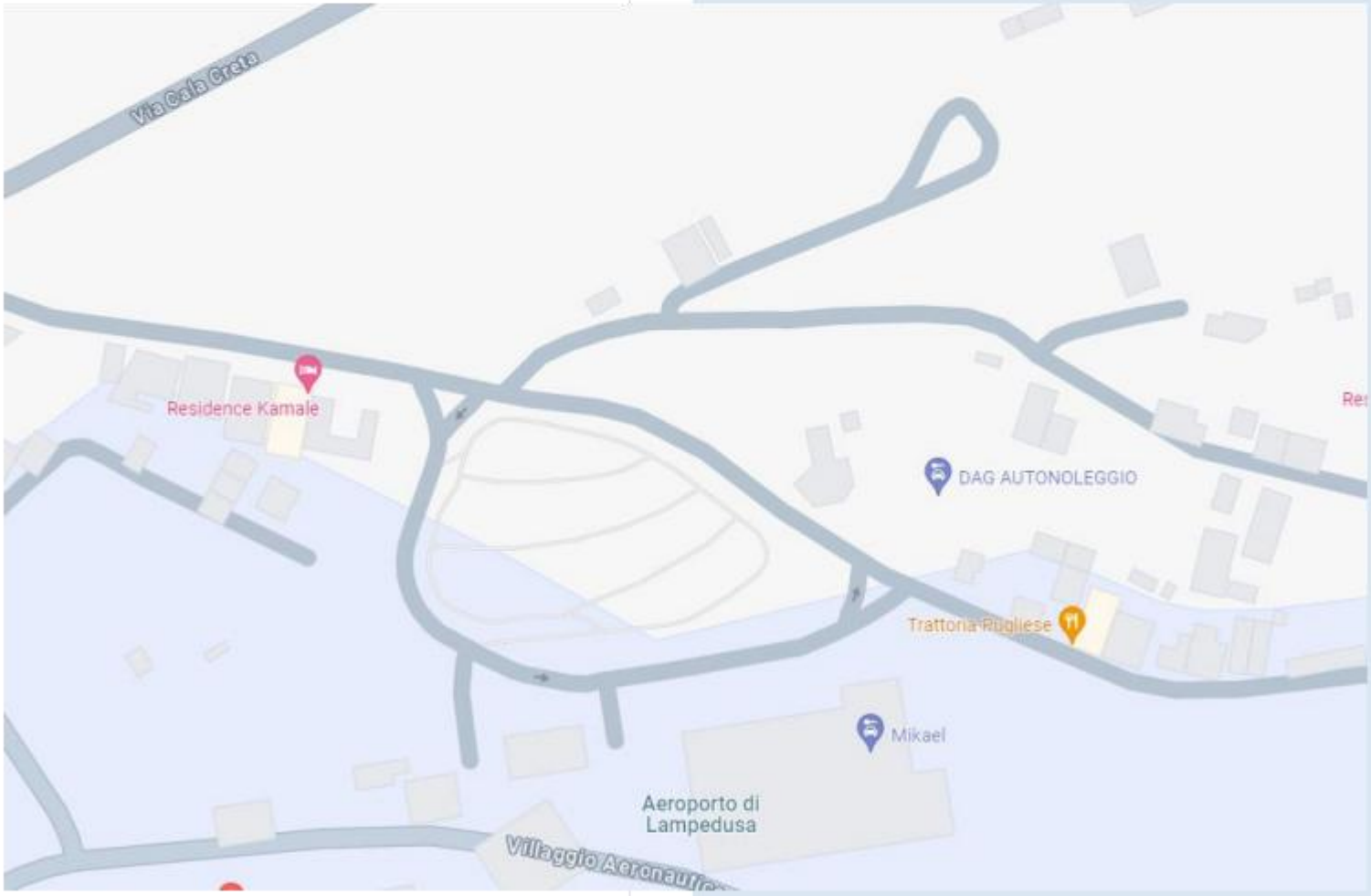
- Strada Cala Creta
- Strada per l'aeroporto - Cala Uccello

How to reach the airport by car

The passenger terminal can also be reached by public transport on the island. The bus stop is located at the intersection of Cala Creta Street and the road leading to the airport. Timetables are displayed on a sign near the stop.

If travelling by car, you can reach the airport via the following streets:

- Cala Creta
- RoadAirport road - Cala Uccello



Guida, Parcheggia, Vola!
Drive, Park, Fly!

Dove parcheggiare la tua auto

Presso l'Aeroporto di Lampedusa è disponibile un parcheggio gestito **da Ast Aeroservizi**, che offre un'area di sosta con 123 stalli, di cui 4 riservati ai PRM (Persone con disabilità o a Ridotta Mobilità).

All,ingresso del terminal è presente una cassa automatica per il pagamento del parcheggio.

Puoi consultare il **Regolamento sull'Utilizzo dei Parcheggi** e le **Tariffe** al link:

https://aeroportodilampedusa.it/parcheggio-trasporti#parcheggio

Per agevolare la tua permanenza, Ast Aeroservizi offre abbonamenti periodici per l'utilizzo del parcheggio.

Contattaci: **info@astaeroservizi.com**

Where to park your car

*At Lampedusa Airport there is a car park managed by **Ast Aeroservizi**, which offers a parking area with 123 stalls, 4 of which are reserved for PRM (Persons with disabilities or Reduced Mobility).*

There is an automatic cash machine at the entrance to the terminal to pay for parking.

*You can consult the **Parking Regulations** and **Tariffs** at the following:*

https://aeroportodilampedusa.it/parcheggio-trasporti#parcheggio

To facilitate your stay, Ast Aeroservizi offers periodic subscriptions for the use of the car park.

*Contact us: **info@astaeroservizi.com***

Tempo di sosta *Parking Time*	Tariffa *Rate*
0-10 min	**- €**
1 h	**0,50 €**
6 h	**1,00 €**
1 giorno/*1 day*	**2,00 €**
2-7 giorni/*2-7 days*	**€ 2,00/giorno(day)**
Settimana successiva/*Next week*	**30,00 €**
Abbonamento Mensile/*Monthly Subscription*	**60,00 €**
Abbonamento Annuale/*Annual Subscription*	**400,00 €**

Servizi e Informazioni per i Passeggeri
Passenger Services and Information

Come raggiungere l'aeroporto con i mezzi pubblici

L'aeroporto di Lampedusa è servito dal trasporto pubblico locale, che collega i principali punti dell'isola.

Linea Circolare Rossa

L'aeroporto è raggiungibile con la Circolare Rossa, che prevede una fermata dedicata.

Fermata Aeroporto

Partenze ogni 50 minuti dalla fermata precedente

Collegamenti con il centro e altre zone dell'isola

Biglietto: €1,20

Consulta la mappa e gli orari per pianificare al meglio il tuo viaggio!

How to reach the airport by public transport

Lampedusa Airport is served by local public transportation, which connects the main points on the island.

Red Circular Line

The airport is accessible via the Red Circular Line, which includes a dedicated stop.

Airport Stop

Departures every 50 minutes from the previous stop

Connections to the town center and other parts of the island

***Ticket price:** €1.20*

Check the map and timetable to plan your trip!



Servizi e Informazioni per i Passeggeri
Passenger Services and Information

Kiss & Go

L'area **Kiss & Go** è riservata ai passeggeri e agli accompagnatori che si recano al Terminal per partenze o arrivi. Un sistema di rilevamento elettronico misura il tempo di transito dei veicoli, contribuendo a mantenere il flusso del traffico scorrevole.

Gli automobilisti hanno **10 minuti** per accompagnare e salutare i viaggiatori in tutta calma, senza stress e senza ingorghi. L'area **Kiss & Go** nasce per facilitare il transito in aeroporto e incentivare l'uso dei parcheggi autorizzati, sia liberi che a pagamento.

Noleggio Auto

Se desideri noleggiare un'auto per la tua permanenza, puoi farlo presso i **Car Rental** situati nell'area arrivi del Terminal passeggeri. Il ritiro e la riconsegna dell'auto avvengono nei parcheggi riservati agli autonoleggi, situati di fronte al terminal.

Per maggiori informazioni, visita i siti:

- www.servizimikael.com

Info e contatti:
+39 0922 970 408
+39 328 9229 672
+39 333 5620 577
info@mikael-lampedusa.it

- www.autonoleggioconigliaro.it

Info e contatti:
+39 350 10 64 397
+39 328 47 13 145
+39 328 25 49 486
autonoleggioconigliaro@gmail.com

Kiss & Go

The Kiss & Go area is reserved for passengers and accompanying passengers who come to the Terminal for departures or arrivals. An electronic tracking system measures vehicle transit time, helping to keep traffic flowing smoothly.

*Motorists have **10 minutes** to calmly escort and greet travelers without stress or traffic jams. The **Kiss & Go** area was created to facilitate airport transit and encourage the use of authorized parking spaces, both free and paid.*

Car Rental

If you wish to rent a car for your stay, you can do so at Car Rental located in the arrivals area of the Passenger Terminal. Car pick-up and drop-off takes place in the car rental parking lots located in front of the terminal.

For more information, visit:

- *www.servizimikael.com*

Info and contacts:
+39 0922 970 408
+39 328 9229 672
+39 333 5620 577
info@mikael-lampedusa.it

- *www.autonoleggioconigliaro.it*

Info and contacts:
+39 350 10 64 397
+39 328 47 13 145
+39 328 25 49 486
autonoleggioconigliaro@gmail.com

Servizi e Informazioni per i Passeggeri
Passenger Services and Information

Presidio Sanitario di Pronto Soccorso Aeroportuale

Al piano terra del terminal, nei locali adiacenti alla biglietteria e all,infopoint, si trova il **Presidio Sanitario Aeroportuale**. Il servizio garantisce la presenza stabile di un medico, un infermiere e un soccorritore, disponibili durante l,intero orario di apertura dell'aeroporto, **dalle 6:00 alle 22:00**.

Airport First Aid Health Presidium

*On the ground floor of the terminal, in the premises adjacent to the ticket office and InfoPoint, is the **Airport Health Care Presidium**. The service ensures the stable presence of a doctor, nurse and a first aider, available during the entire airport opening hours, **from 6 a.m. to 10 p.m..***

Nursery

Tutti i servizi igienici, sia nell,area **Land Side** che **Air Side**, sono dotati di nursery.

Per garantire maggiore privacy in caso di allattamento o necessità di scaldare il biberon, la **Sala Amica**, situata nell,area **Land Side**, è attrezzata con tutti i comfort necessari.

Nursery

*All restrooms in both the **Land Side** and **Air Side** areas are equipped with nurseries.*

*To provide more privacy in case of breastfeeding or the need to warm the baby bottle, the **Amica Room**, located in the **Land Side** area, is equipped with all necessary amenities.*

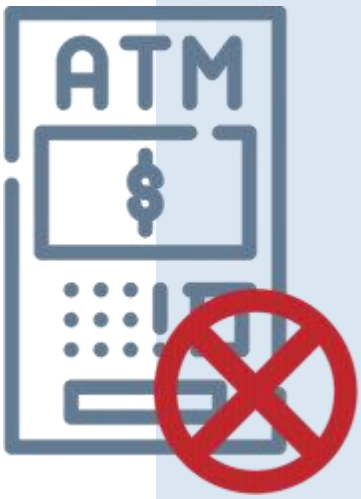
Deposito bagagli, sala fumatori, bancomat e Wi-Fi

Il servizio di deposito bagagli, la sala fumatori, il servizio bancomat e la connessione Wi-Fi non sono disponibili presso l'aeroporto di Lampedusa.

Left luggage, smoking area, ATM and Wi-Fi

Left luggage service, smoking area, ATM service and Wi-Fi connection are currently not available at Lampedusa Airport.







Servizi e Informazioni per i Passeggeri
Passenger Services and Information

Punti di Ricarica

L,Aeroporto di Lampedusa mette a disposizione dei passeggeri cinque punti di ricarica dotati di prese elettriche, ubicati nei seguenti punti strategici dello scalo:

- 1 presso il piano terra, nell,area check-in
- 2 al primo piano, nell'area passeggeri
- 1 nell,area arrivi
- 1 nella zona gate

Tali postazioni sono liberamente accessibili e consentono ai viaggiatori di ricaricare i propri dispositivi elettronici, garantendo un maggiore comfort durante l'attesa in aeroporto.

Charging Points

Lampedusa Airport provides passengers with five charging stations equipped with power outlets, strategically located within the terminal:

- *1 on the ground floor, in the check-in area*
- *2 on the first floor, in the passenger area*
- *1 in the arrivals area*
- *1 in the gate zone*

These charging stations are freely accessible and allow travelers to recharge their electronic devices, ensuring greater convenience during their stay at the airport.

Sala Conferenze

Al primo piano del terminal è presente una sala conferenze attrezzata per ospitare convegni, riunioni ed eventi. La sala, dotata di poltroncine, ha una capienza di circa **150 persone**, è climatizzata e dispone di uno **schermo per videoconferenze** e connessione **Wi-Fi**.

Per informazioni e richieste di utilizzo, è possibile contattare info@astaeroservizi.com.

Conference Room

*On the second floor of the terminal is a conference room equipped to host conventions, meetings and events. The room, equipped with armchairs, has a capacity of about **150 people**, is air-conditioned and has a **screen for video conferencing** and **Wi-Fi** connection.*

For information and requests for use, you can contact info@astaeroservizi.com.

Distributori Automatici

Per offrire maggiore comfort ai passeggeri in attesa del volo, l'Aeroporto di Lampedusa mette a disposizione distributori automatici di snack e bevande.

I distributori sono situati al piano terra, nell'area gate, e permettono di acquistare rapidamente cibi e bibite per una pausa rinfrescante.

Vending Machines

To enhance passengers, comfort while waiting for their flight, Lampedusa Airport provides vending machines with snacks and beverages.

The machines are located on the ground floor, in the gate area, allowing travelers to quickly purchase food and drinks for a refreshing break.

Mappa dei servizi
Service map



PIANTA PIANO TERRA NUOVA DISTRIBUZIONE FUNZIONALE

LEGENDA
Aree e servizi per il passeggero

1. **Sala amica** *Special Needs Room*
2. **Presidio Sanitario** *First Aid*
3. **Servizi Igienici** *Rest Room*
4. **Servizi Igienici H** *Rest Room*
5. **Fasciatoio Baby** *Nursery*
6. **Accettazione** *Check-in*
7. **Bigliettería** *Ticket desk*
8. **Controllo di sicurezza** *Security check*
9. **Polizia di frontiera** *Police*
10. **Dogana** *Custom*
11. **Guardia di Finanza** *Custom*
12. **Cassa parcheggi** *Parking Cash*
13. **Cassa automatica parcheggi** *Automated Parking Cash*
14. **Telefono Pubblico** *Pubblic Phone*
15. **Informazioni Turistiche** *info Tourist*
16. **Bar e ristorazione** *Bar*
17. **Tavola Calda e Bevande** *Food & beverage*
18. **Autonoleggio** *Rent a Car*
19. **Distributori automatici snack e bevande** *Food and drink vending machines*

Punti di chiamata assistenza PRM
PRM Call Spot



INDICAZIONE DEI PARCHEGGI RISERVATI
INDICATION OF RESERVED PARKING PLACES





Contatti utili
Helpful contacts

Contatti

I servizi di seguito elencati sono raggiungibili via e-mail o attraverso il centralino telefonico dell,aeroporto al numero +39 0922/970731

- **INFO VOLI**

Email: info@astaeroservizi.com

- **ASSISTENZA BAGAGLI**

Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com

- **BIGLIETTERIA E INFO**

Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com

Il servizio di biglietteria è disponibile durante gli orari di operatività dei voli

- **UFFICIO APRON**

Email: apron@astaeroservizi.com

- **TESSERAMENTO**

Email: tesseramento@astaeroservizi.com

IL TERMINAL DELL'AEROPORTO DI LAMPEDUSA E' APERTO DALLE 6.00 ALLE 22.00.

Contacts

The services listed below can be reached via e-mail or through the airport,s telephone switchboard at +39 0922/970731

- ***FLIGHTS INFO.***

Email: info@astaeroservizi.com

- ***LUGGAGE ASSISTANCE***

Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com

- ***TICKETING AND INFO***

Email: biglietterialmp@astaeroservizi.com

Ticketing service is available during flight operating hours

- ***APRON OFFICE***

Email: apron@astaeroservizi.com

- ***MEMBERSHIP***

Email: tesseramento@astaeroservizi.com

LAMPEDUSA AIRPORT TERMINAL IS OPEN FROM 6 A.M. TO 10 P.M.



Contatti di emergenza
Emergency contacts

Polizia di Stato	113
Carabinieri	112 | 0922-970001
Ospedale	118 | 0922-970604
Vigili del Fuoco	115 | 0922-970029
Guardia di Finanza	117 | 0922-970020
Centrale Elettrica	0922-970182
Farmacia	0922-970195
Associazione Pro Loco	0922-971390
Municipio	0922-970002
Poste italiane	0922-970081
Siremar Lampedusa	0922-970003
Siremar Porto Empedocle	0922-636685 | 0922-636683
Aeroporto	0922-970296 | 0922-970006
Capitaneria di Porto	0922-970141
Chiesa	0922-970576

Modulo per reclami e segnalazioni
Complaint and report form

Reclami e Segnalazioni

In maniera anticipata e quale informazione generale, nonché al momento della presentazione del reclamo, il gestore aeroportuale comunica all'utente il servizio responsabile, i contatti telefonici e l'e-mail, i tempi massimi previsti per la risoluzione dello stesso, nonché i mezzi a disposizione in caso di risposta sfavorevole.

In caso di risposta sfavorevole, l'utente può inoltre presentare un reclamo a ENAC tramite il seguente link: Sito ENAC.

Il gestore aeroportuale fornisce informazioni sulla presenza di una eventuale procedura sistematizzata che garantisca al passeggero un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell,indagine stessa.

L'ufficio competente riferisce all'utente entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo sugli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento dell'indagine e i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Modulo Reclami

I moduli di reclamo, insieme alle informative relative ai Regolamenti (CE) 261/2004 e 1107/2006, sono disponibili in opuscoli cartacei presso la hall, di fronte ai banchi check-in al piano terra dell'aerostazione, su appositi raccoglitori.

In alternativa, il modulo reclami è compilabile anche online sul sito ufficiale dell,Aeroporto di Lampedusa al seguente link: Modulo Reclami.



Complaints and Reports

In advance and as general information, as well as at the time of the submission of the complaint, the airport operator informs the user of the responsible service, telephone and e-mail contacts, the maximum timeframe for its resolution, as well as the means available in case of an unfavorable response.

In case of an unfavorable response, the user may also submit a complaint to ENAC through the following link: ENAC Website.

The airport manager shall provide information on the presence of any systematized procedure that ensures that the passenger is regularly informed about the progress of the investigation itself.

The competent office shall report to the user within thirty days of the submission of the complaint on the findings made, the progress of the investigation, and the timeframe within which it will remove the irregularities found or provide compensation for the prejudice caused.

Complaint Form

Complaint forms, together with information regarding Regulations (EC) 261/2004 and 1107/2006, are available in paper booklets in the lobby, in front of the check-in desks on the ground floor of the terminal, on special binders.

Alternatively, the complaints form can also be filled out online at the official website of Lampedusa Airport at the following link: Complaints Form.



Modulo per reclami e segnalazioni
Complaint and report form

Di seguito si rende disponibile l'estratto del Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell,11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato, abrogando il Regolamento (CEE) 295/91.

Il Regolamento (CE) n. 261/2004 stabilisce norme comuni per la compensazione e l,assistenza ai passeggeri in caso di:

- Negato imbarco
- Cancellazione del volo
- Ritardo prolungato del volo

In tali casi, il passeggero che intende presentare un reclamo deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

Il reclamo può essere presentato dal passeggero entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

L,ENAC è l,organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- In partenza da un aeroporto italiano (con qualsiasi compagnia aerea, UE o extra-UE)
- In arrivo su un aeroporto italiano da un Paese extra-UE, qualora il vettore aereo sia comunitario

Per maggiori informazioni: Sito ENAC

Il passeggero può inviare un reclamo all'ENAC per accertare eventuali violazioni del Regolamento (CE) 261/2004 quando:

- La compagnia aerea non fornisce risposta entro sei settimane dalla data di ricezione del reclamo
- Il passeggero ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal regolamento.

Il Gestore si fa comunque garante affinché i rimborsi o ristori spettanti ai passeggeri siano assicurati qualora l,Handler e/o la compagnia non vi provveda.

The following is an excerpt from Regulation (EC) 261/2004 of the European Parliament and of the Council of February 11, 2004, establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding, flight cancellation or long delay, repealing Regulation (EEC) 295/91.

Regulation (EC) No. 261/2004 establishes common rules for compensation and assistance to passengers in the event of:

- *Denied boarding*
- *Flight cancellation*
- *Extended flight delay*

In such cases, a passenger wishing to file a claim must contact the airline that issued the ticket and/or, in the case of package travel, the Tour Operator with whom the contract of carriage was made.

The complaint may be filed by the passenger within two years from the date of the flight or the date on which the flight should have taken place.

ENAC is the competent body (NEB) to oversee compliance with Regulation (EC) 261/2004 when disruptions occur:

- *On departure from an Italian airport (with any airline, EU or non-EU)*
- *On arrival on an Italian airport from a non-EU country, if the air carrier is EU*

For more information, visit the ENAC website.

A passenger can send a complaint to ENAC for possible violations of Regulation (EC) 261/2004 when:

- *The airline fails to provide a response within six weeks from the date of receipt of the complaint*
- *The passenger considers that the response received is not satisfactory with respect to the requirements of the regulation.*

The Airport Operator nevertheless guarantees that any refunds or compensations due to passengers will be ensured in the event that the handler and/or the airline fails to provide them.

Modulo per reclami e segnalazioni
Complaint and report form

Assistenza ai Passeggeri con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM)

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 prevede l'assistenza obbligatoria e gratuita per tutti i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) e si applica a tutti i voli (di linea, charter, low-cost):

- In partenza o in transito da un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera)
- In partenza da un aeroporto extra-UE con destinazione un aeroporto comunitario, qualora la compagnia aerea sia comunitaria

L'ENAC è stato individuato, con Decreto Ministeriale 24 luglio 2007 n. 107/T, quale organismo responsabile dell,applicazione del regolamento e ha elaborato, congiuntamente alle Associazioni rappresentative delle persone PRM e agli Operatori del settore, la Circolare ENAC GEN 02A di attuazione del Regolamento stesso.

In caso di mancata o non adeguata assistenza, eventuali reclami devono essere presentati:

- Alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra
- Alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo

Se la risposta ricevuta non è ritenuta adeguata, il PRM può inoltrare reclamo all'ENAC, preferibilmente utilizzando il modulo online.

È possibile inviare un reclamo all,ENAC se il disservizio si è verificato:

- In un aeroporto italiano
- Su voli in partenza da un aeroporto italiano (indipendentemente dalla nazionalità del vettore operativo)
- Su voli in arrivo su un aeroporto italiano se operati da un vettore UE

Per farlo, è necessario registrarsi sull,apposito applicativo di gestione dei reclami.

Invia online il reclamo all,ENAC

Assistance to Passengers with Disabilities or Reduced Mobility (PRM)

Regulation (EC) No. 1107/2006 provides for mandatory assistance free of charge for all passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) and applies to all flights (scheduled, charter, low-cost):

- *Departing or transiting from an EU airport (including Norway, Iceland and Switzerland)*
- *Departing from a non-EU airport to a Community airport, if the airline is a Community airline*

ENAC has been identified by Ministerial Decree No. 107/T of July 24, 2007, as the body responsible for implementing the Regulation, and has developed, jointly with the Associations representing PRM persons and industry Operators, ENAC Circular GEN 02A implementing the Regulation.

In case of failure or inadequate assistance, any complaints should be submitted:

- *To the airport management company for failure or inadequate assistance on the ground*
- *To the airline for issues related to booking/purchase and failure to provide assistance on board*

If the response received is not deemed adequate, the PRM may file a complaint with the Civil Aviation Authority, preferably using the online form.

A complaint can be sent to ENAC if the disservice has occurred:

- *At an Italian airport*
- *On flights departing from an Italian airport (regardless of the nationality of the operating carrier)*
- *On flights arriving at an Italian airport if operated by an EU carrier*

To submit a complaint, you must first register on the dedicated complaint handling platform.

Submit your complaint online to ENAC.

Modulo per reclami e segnalazioni
Complaint and report form

Alternative Dispute Resolution (ADR) e Vie Legali

Solo attraverso metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o le vie legali ordinarie, il passeggero può far valere i propri diritti in maniera diretta e personale.

ADR (Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni dei Regolamenti (CE) 261/2004 e 1107/2006 possono tentare la conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell,Autorità di Regolazione dei Trasporti, restando ferma la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all,ENAC ai soli fini sanzionatori.

Per approfondimenti:

- Regolamento (CE) 261/2004
- Sezione ENAC per passeggeri PRM

Questa informativa è disponibile anche online sul sito ufficiale dell,Aeroporto di Lampedusa:

Guida ai Servizi Aeroportuali

Alternative Dispute Resolution (ADR) and Legal Ways.

Only through alternative dispute resolution (ADR) methods or ordinary legal avenues can passengers assert their rights directly and personally.

ADR (Alternative Dispute Resolution).

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulations (EC) 261/2004 and 1107/2006 can attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transportation Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaint reports to ENAC for sanction purposes only.

For further details:

- *Regulation (EC) 261/2004*
- *ENAC section for PRM passengers*

This notice is also available online at the official website of Lampedusa Airport:

Airport Services Guide

Monitoraggio delle Performance
Performance Monitoring

Ast Aeroservizi ai fini della rilevazione dei dati si avvale di società certificata ai sensi della ISO 9001-2008

IPOTHESI

Analisi performance percepita – Rilevazione e analisi della qualità percepita (customer satisfaction).
Analisi performance erogata – Rilevazione ed analisi della qualità erogata, attraverso rilevazioni oggettive e campionarie.
Monitoraggio Carta dei Servizi
Verifica standard promessi – Analisi delle performance anche rispetto ai target stabiliti nei Contratti di Servizio e/o Carta dei Servizi.

Ast Aeroservizi for the purpose of data collection uses company certified under ISO 9001-2008

IPOTHESI

Perceived performance analysis - Survey and analysis of perceived quality (customer satisfaction).
Delivered performance analysis - Survey and analysis of the quality delivered, through objective and sample surveys.
Service Charter Monitoring.
Verification of promised standards - Analysis of performance including against targets set in Service Agreements and/or Service Charter.


AST
AEROSERVIZI S.p.A.