



# 2020

## CARTA DEI SERVIZI

CHARTER OF SERVICES



**01** LA CARTA DEI SERVIZI E  
LE POLITICHE DI QUALITÀ E AMBIENTE  
*THE CHARTER OF SERVICES AND  
THE POLICIES OF QUALITY AND ENVIRONMENT*

---

**02** INDICATORI  
VALORIZZATI  
*VALUE-BASED  
INDICATORS*

**03** GUIDA AI  
SERVIZI  
*GUIDE FOR  
SERVICES*

**SEZIONI**  
SECTIONS

---

# L'AEROPORTO INTERNAZIONALE DI PALERMO FALCONE BORSELLINO E LA SOCIETÀ DI GESTIONE GES.A.P. S.P.A

## *PALERMO FALCONE BORSELLINO INTERNATIONAL AIRPORT AND ITS MANAGEMENT COMPANY GES.A.P. S.P.A*

L'aeroporto di Palermo Falcone Borsellino è ubicato nel territorio del comune di Cinisi, in località Punta Raisi, a circa 35 chilometri dal capoluogo della Sicilia.

Il nome dell'Aeroporto costituisce un perenne richiamo alla memoria dei due valorosi magistrati palermitani, Giovanni Falcone e Paolo Borsellino, uccisi dalla mafia nel 1992, insieme agli uomini delle loro scorte.

L'Aeroporto è gestito dalla Società Gesap S.p.A., il cui capitale di 66.850.026,85 euro, interamente versato, è ripartito tra la Città Metropolitana di Palermo (ex Provincia Regionale di Palermo), il Comune di Palermo, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Palermo ed Enna, il Comune di Cinisi ed altri soci con minori partecipazioni.

La Società progetta, realizza e gestisce aree, infrastrutture ed impianti dello scalo, dei quali cura ogni necessario sviluppo e manutenzione, assicurando, altresì, la fornitura dei servizi centralizzati, dei servizi di vigilanza e sicurezza, nonché delle facilities commerciali.

Il processo di riqualificazione ed ampliamento dell'Aerostazione attualmente in corso prevede una serie di importanti interventi alle infrastrutture ed agli impianti e sistemi, finalizzati ad assicurare standard di comfort e qualità dei servizi sempre più elevati, nel rispetto dei diritti dei passeggeri e della normativa di sicurezza e tutela ambientale.

Nell'ambito di tale processo, con particolare riguardo al Piano Quadriennale degli Investimenti, nel corso dell'anno 2019 sono stati ultimati i seguenti interventi:

- lavori di adeguamento sismico del corpo D (intervento D1) e del corpo E (interventi E1, E5, E6, E7, E8, E9) propedeutici ai lavori di adeguamento sismico del Terminal Passeggeri – nuovo scenario 2020;
- sostituzione dei corpi illuminanti delle torri faro da T1 a T9 con apparecchi con tecnologia a led, a minor impatto ambientale;
- sostituzione degli apparati di illuminazione della viabilità land side con apparecchi a tecnologia led, a minor impatto ambientale;
- lavori di manutenzione straordinaria di natura civile e impiantistica su alcune infrastrutture del sedime aeroportuale.

*Palermo Falcone Borsellino Airport is located in the territory of the municipality of Cinisi, near Punta Raisi, about 35 kilometers far from the capital of Sicily.*

*The name of the Airport reminds us to the two brave Palermo magistrates, Giovanni Falcone and Paolo Borsellino, killed by the mafia in 1992, together with all men of their escorts.*

*The airport is managed by Gesap spa, whose capital of 66,850,026.85 euro, fully paid, is divided between the Metropolitan City of Palermo (former Regional Province of Palermo), the Municipality of Palermo, the Chamber of Commerce, Industry, Crafts and Agriculture of Palermo and Enna, the Municipality of Cinisi and other shareholders with lower shares.*

*The Company designs, builds and manages areas, infrastructures and plants of the airport, of whose necessary implementation and maintenance it takes care, also ensuring the provision of centralized services, security surveillance services, as well as commercial facilities.*

*The Airport process of redevelopment and expansion actually in progress, involves a series of important interventions on infrastructures and plants, aimed at ensuring higher and higher comfort and quality standards of services, in compliance with the rights of passengers and the regulations safety and environmental protection.*

*In the context of this process, with particular reference to the Four Year Investment Plan, during the year 2019 the following interventions were completed:*

- seismic adaptation works on building D (intervention D1) and building E (interventions E1, E5, E6, E7, E8, E9) in preparation for the seismic adaptation works of the passenger terminal - new scenario 2020);
- replacement of the lighting fixtures of the light towers from T1 to T9 with led technology fixtures with a lower environmental impact;
- replacement of lighting fixtures of landside viability with lower environmental impact
- extraordinary civil and plant maintenance work on some airport infrastructure.

Il Master Plan e il Piano Quadriennale degli Investimenti, nell'ampio paragrafo dedicato al tema delle energie rinnovabili, dedicano particolare attenzione al fotovoltaico. Nel corso del 2019 sono stati infatti avviati due importanti lavori inerenti la "realizzazione di una copertura con impianto fotovoltaico dell'area di parcheggio presso il nuovo centro direzionale" e la "realizzazione di un impianto fotovoltaico sulla copertura della nuova centrale tecnologica". Tale tipologia d'impianto permette di produrre energia elettrica sfruttando l'energia irradiata dal sole.

Nel corso del 2019 è stata inoltre avviata la prima fase dei lavori di "Adeguamento sismico e ristrutturazione terminal passeggeri", attualmente in corso, che prevede importanti interventi dal punto di vista strutturale, impiantistico ed antincendio ed un restyling dell'Aerostazione, tenuto conto dell'aumento atteso dei flussi di passeggeri.

Si evidenzia che la presenza di tali cantieri di lavoro, nonostante le azioni di mitigazione previste nel progetto di riferimento, potrebbe incidere sull'operatività dello scalo, con possibili ricadute sugli standard dei servizi di offerti. Gesap si scusa pertanto per gli eventuali disagi che gli utenti aeroportuali potrebbero subire a causa dei lavori in corso, che tuttavia consentiranno di ottenere importanti benefici in termini di confort e sicurezza e di consegnare agli utenti un'aerostazione nuova, moderna e con servizi compatibili allo sviluppo del traffico aereo.

*The Master Plan and the Four-Year Investment plan, in the large paragraph on the topic of renewable energies, pay particular attention to photovoltaic. In fact, during 2019 two important works were started concerning "the construction of a photovoltaic shelter for the car parking area in the new business center" and "the construction of a photovoltaic shelter for the new technological plant". This type of system allows to produce electricity by exploiting the energy radiated from the sun.*

*During 2019, the first phase of "Seismic retrofit and passenger terminal upgrade", actually in progress, has also been initiated, providing for important structural, plant and fire protection interventions and a restyling of the Airport, taking into account the expected increase in passenger flows.*

*The presence of these work sites, despite all the mitigation actions that will be implemented by the Management Company, could however affect the airport's operations, with possible repercussions on the services offered. Therefore Gesap apologizes for any inconvenience that airport users may suffer as a result of the work in progress, which however will allow to obtain important benefits in terms of comfort and safety and to provide users with a new, modern terminal with services compatible to air traffic development.*



**SUPERFICIE TERMINAL**  
*TERMINAL SURFACE*

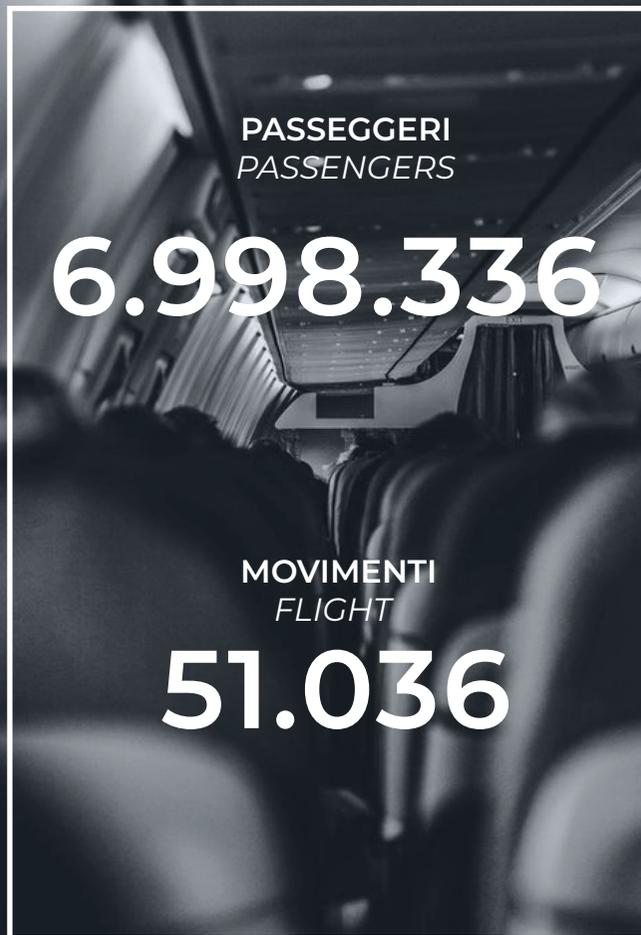
21.644

**PISTE**  
*RUNWAYS*

2

**PONTILI DI IMBARCO**  
*BOARDING BRIDGES*

7



33

**CAPACITÀ MASSIMA DEL PIAZZALE**  
**CON CONFIGURAZIONE STAND CAT. ICAO**  
*MAXIMUM CAPACITY OF APRON WITH*  
*A CONFIGURATION OF STANDS CAT. ICAO*

30

ICAO STANDS CODE C

2

ICAO STANDS CODE B

1

STAND ELICOTTERI  
HELICOPTER STAND

25

**CAPACITÀ MASSIMA DEL PIAZZALE**  
**CON CONFIGURAZIONE STAND CAT. ICAO**  
*MAXIMUM CAPACITY OF APRON WITH*  
*A CONFIGURATION OF STANDS CAT. ICAO*

16

ICAO STANDS CODE C

5

ICAO STANDS CODE D

3

ICAO STANDS CODE E

1

STAND ELICOTTERI  
HELICOPTER STAND



# 01

## LA CARTA DEI SERVIZI E LE POLITICHE DI QUALITÀ E AMBIENTE

*THE CHARTER OF SERVICES AND  
THE POLICIES OF QUALITY AND ENVIRONMENT*

---

# LA CARTA DEI SERVIZI

## THE SERVICE CHARTER

La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Palermo, elaborata nel rispetto della regolamentazione ENAC di riferimento ed in particolare delle Circolari GEN 06 e GEN 02A, contiene l'elenco degli indicatori di qualità che consentono di monitorare i livelli dei servizi offerti sullo Scalo, con riferimento ai fattori di qualità ritenuti più importanti e significativi per l'utenza dell'aeroporto, al fine di assicurare il miglioramento continuo.

In tal senso, gli indicatori riportati nell'apposita sezione della presente Carta dei Servizi (Sezione II: indicatori valorizzati) rappresentano uno strumento di informazione chiara ed attendibile ai passeggeri ed agli utenti aeroportuali sui livelli di qualità garantiti dall'Aeroporto.

Le rilevazioni della qualità che consentono la valorizzazione degli indicatori rappresentati in questa Carta dei Servizi e le relative elaborazioni statistiche sono effettuate da GESAP, per il tramite di una Società esterna specializzata in progettazione e realizzazione di ricerche di mercato, sociali e di opinione e in servizi di consulenza di marketing strategico ed operativo, certificata a norma ISO 9001:2015 e ISO 20252:2012.

Nella presente Carta dei Servizi è inoltre contenuta una sezione dedicata alle informazioni utili al pubblico sui servizi presenti in aeroporto e sulle modalità della loro erogazione e fruizione (Sezione III: guida ai servizi).

Infine, nella sezione "suggerimenti e reclami" è descritta la procedura attraverso la quale i passeggeri e gli utenti possono far pervenire al Gestore le proprie segnalazioni e suggerimenti, ritenuti di fondamentale importanza dal Gestore ai fini del perseguimento dell'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti sullo Scalo.

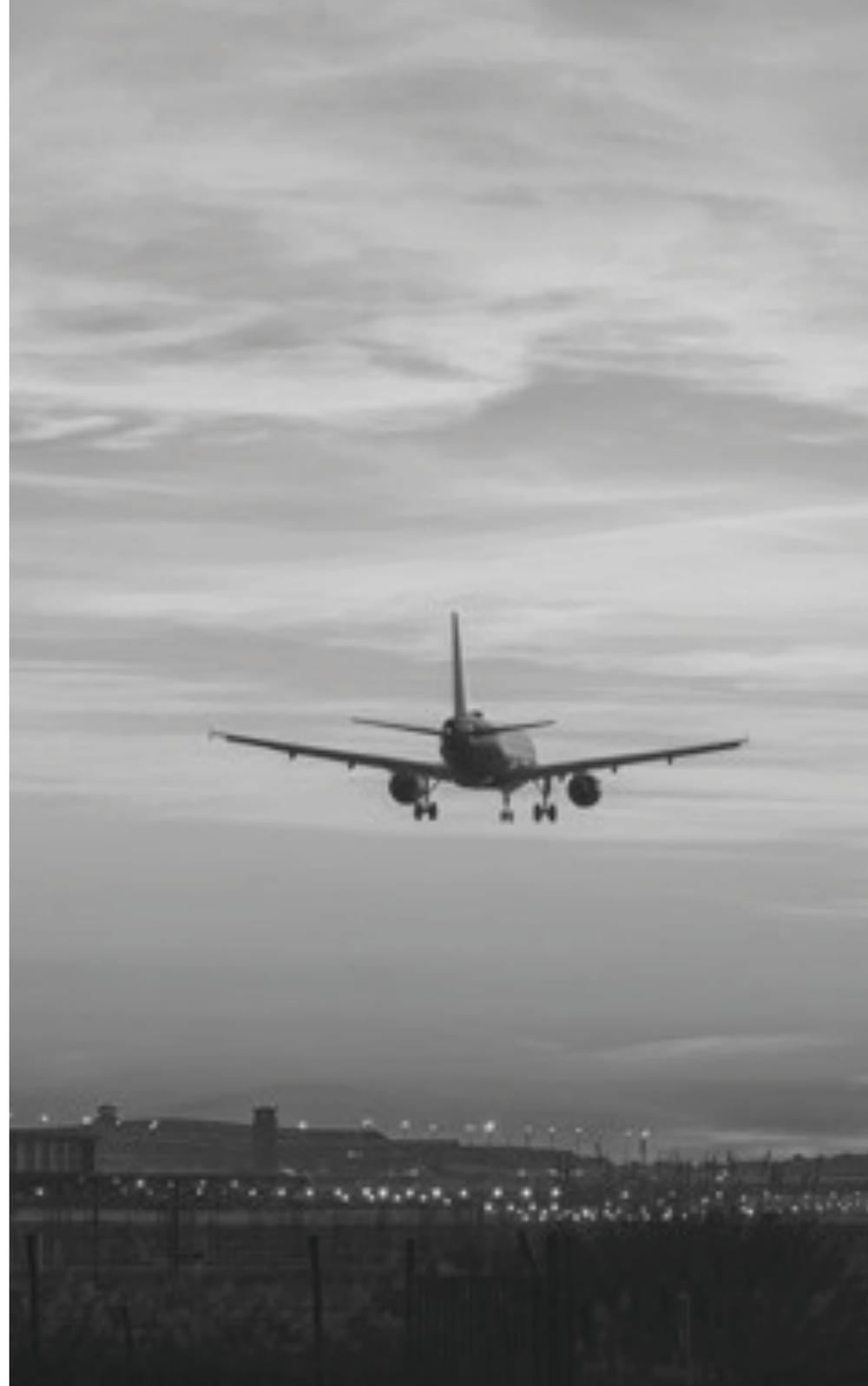
*The Service Charter of Palermo airport, drawn up in compliance with the relevant ENAC regulations, and in particular of GEN 06 and GEN 02A Circulars, contains the list of quality indicators allowing the monitoring of the levels of services offered in the Airport, with reference to the quality key factors for the users of the airport, in order to ensure their continuous improvement.*

*In this sense, the indicators listed in the appropriate section of this Service Charter (Section II: value-based indicators) represent a clear and reliable information tool for passengers and airport users on the quality levels guaranteed by the Airport.*

*The quality surveys allowing the enhancement of the indicators represented in this Service Charter, and their related statistical elaborations are carried out by GESAP, in consultancy with an external company, specialized in planning and implementing market, opinion and social research and in consultancy service for strategic and operational marketing, certified under ISO 9001:2015 and ISO 20252:2012.*

*In addition this Service Charter includes a useful section for the public to get information on the services available in the airport and on the modalities they are offered and can be used (Section III: guide to services).*

*Finally, suggestions or complaints section explains how passengers and users may send the Management Company their alerts and suggestions, considered of fundamental importance by the Manager in order to achieve an ongoing improvement of the quality of the services offered in the Airport.*



# LA POLITICA DI QUALITÀ GES.A.P

## GESAP QUALITY POLICY

GESAP considera la qualità dei servizi aeroportuali un elemento fondamentale della propria strategia aziendale e ne promuove lo sviluppo ed il rispetto in tutti i livelli dell'organizzazione.

Per assicurare nel tempo il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali, la Società ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità, certificato dal TUV secondo norma UNI EN ISO 9001:2015, prioritariamente basato sull'attenzione alle aspettative dei passeggeri e di tutti gli stakeholders.

Consapevole del proprio ruolo di leadership all'interno del Sistema di Gestione della Qualità, il Vertice Aziendale GESAP diffonde e sostiene la cultura della qualità e assicura la disponibilità delle risorse e dei mezzi necessari per il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali. In tale ottica, gli obiettivi principali della Politica per la Qualità di GESAP sono i seguenti:

- rispettare la normativa e la regolamentazione applicabile ai servizi erogati, mediante il relativo recepimento all'interno dell'organizzazione aziendale (struttura organizzativa, processi, procedure, sistema di controllo interno);

- rilevare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei passeggeri e di tutti gli stakeholders, attraverso il monitoraggio continuo ed il recepimento delle istanze finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;

- perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali attraverso un processo di costante revisione e adeguamento delle procedure aziendali alle esigenze operative contingenti, con il coinvolgimento del personale nella valutazione dei rischi e nell'individuazione delle modalità di attuazione della politica aziendale di qualità;

- assicurare la continua formazione, addestramento, aggiornamento e sensibilizzazione del personale, in modo tale che ciascuno possa svolgere i propri compiti nelle modalità previste e con responsabilità, professionalità e consapevolezza;

- determinare adeguati target di qualità dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo;

- valutare le performance raggiunte attraverso l'appropriata misurazione di adeguati indicatori di qualità dei servizi aeroportuali;

- individuare e realizzare gli interventi organizzativi e/o infrastrutturali necessari e/o opportuni ai fini del miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;

- assicurare la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali, dei propri obiettivi e delle prestazioni raggiunte;

- diffondere la cultura della qualità attraverso la sensibilizzazione ed il controllo degli operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;

- mantenere un dialogo costante con le competenti Autorità di regolazione e vigilanza e con i rappresentanti degli stakeholders, attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

Conformemente agli standard internazionali previsti per l'efficace gestione dei sistemi di controllo, GES.A.P. ha adottato metodologie di controllo e di audit del proprio Sistema di Gestione di Qualità.

*Gesap considers the quality of airport services a fundamental element of its corporate strategy and promotes its development and respect at all levels of the organization.*

*In order to ensure the maintenance of adequate quality levels of airport services over time, the Company has adopted a Quality Management System, certified by TUV in accordance with UNI EN ISO 9001:2015, based primarily on the attention to the expectations of passengers and all stakeholders.*

*Aware of its leadership role within the Quality Management System, Gesap Corporate Top Management spreads and supports the quality culture and ensures the availability of resources and means necessary for a continuous improvement of the quality of airport services. In this perspective, the main objectives of GESAP Quality Policy are the following ones:*

- *complying with legislation and regulations to apply on the services provided, through the relative implementation within the company organization (organizational structure, processes, procedures, internal control system);*

- *detecting and meeting the needs and expectations of passengers and stakeholders through continuous monitoring and implementation of requests aimed at improving quality and airport services;*

- *aiming at the continuous improvement of the quality of airport services through a process of constant review and adaptation of the company procedures to the contingent operational needs, involving the personnel in the assessment of risks and detection of the procedures for implementing the quality corporate policy;*

- *ensuring the continuous training, updating and awareness of the staff, so that they carry out their duties under the modalities provided and with responsibility, professionalism and awareness;*

- *detecting adequate service quality targets, in the perspective of a continuous improvement;*

- *assessing the performance achieved through the appropriate measurement of adequate quality indicators of airport services;*

- *identifying and implementing necessary and/or appropriate organizational and/or infrastructural interventions for improving the quality of airport services;*

- *ensuring the internal and external communication of its commitment to the continuous improvement of the quality of airport services, objectives and performances achieved;*

- *spreading the culture of quality by raising awareness and by monitoring the operators who carry out their activity in the airport;*

- *maintaining a constant dialogue with the competent regulatory and supervisory Authorities and with stakeholder representatives, through a sharing of information and implementation of an active Cooperation policy.*

*In accordance with the international standards envisaged for the effective management of control system, GES.A.P. has adopted audit and control methodologies of its Quality Management System.*

# LA POLITICA AMBIENTALE

## ENVIRONMENTAL POLICY

La Società di Gestione dell'Aeroporto Falcone Borsellino di Palermo, GES.A.P. S.p.A., nello svolgimento delle proprie attività finalizzate ad offrire ai propri clienti servizi sicuri, efficienti ed adeguati alle aspettative dell'utenza, adotta e include nella propria strategia gestionale i principi dello sviluppo sostenibile, impegnandosi alla protezione dell'ambiente, alla soddisfazione degli obblighi di conformità alle leggi ed alla regolamentazione ambientale applicabile all'organizzazione gli impianti e le infrastrutture e sistemi aziendali, nonché al miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ambientale, al fine di ottimizzarne le performance.

A conferma dell'importanza strategica assegnata a tale fondamentale principio di rispetto e tutela dell'ambiente e di sostenibilità dello sviluppo, il 26 giugno 2019, in occasione del 29° Congresso annuale e Assemblea Generale dell'ACI EUROPE, GESAP, ha anche sottoscritto la Risoluzione "NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050", di seguito riportata nei suoi tre punti:

1. ACI EUROPE e i suoi membri, riaffermando il loro sostegno agli obiettivi ambientali ATAG in linea con l'impegno dell'industria aeronautica del 2008 ad agire sui cambiamenti climatici e riconoscendo i progressi compiuti dall'ICAO con CORSIA per realizzare una crescita dell'aviazione internazionale a emissioni zero dal 2020:

I) Invita tutte le parti interessate dell'industria aeronautica a integrare a livello globale questi obiettivi con un'ambizione, una visione e una tabella di marcia comuni verso un sistema di trasporto aereo a zero emissioni di carbonio;

II) Invita i Governi dell'ICAO ad accettare le ultime prove dell'IPCC delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici e, basandosi sul paniere di misure dell'ICAO incluso CORSIA, a stabilire un piano di lavoro volto ad approvare alla 2022<sup>a</sup> Assemblea ICAO un obiettivo di riduzione delle emissioni di carbonio a lungo termine e la relativa tabella di marcia.

2. Nell'ambito delle summenzionate ambizioni, visione e tabella di marcia dell'industria aeronautica, ACI EUROPE e i suoi membri si impegnano a ridurre al minimo le emissioni di carbonio delle operazioni aeroportuali sotto il proprio controllo entro il 2050 al più tardi, riducendo le emissioni assolute nella misura più ampia possibile e gestendo le eventuali emissioni rimanenti attraverso investimenti finalizzati alla rimozione e stoccaggio del carbonio.

3. ACI EUROPE e i suoi membri chiedono all'UE e ai governi europei al di fuori dell'UE di accelerare, ove necessario, una transizione verso l'energia pulita che assicuri che gli aeroporti di tutta Europa possano passare ad un regime di "zero emissioni di carbonio" a condizioni competitive.

*GES.A.P. S.p.A., Falcone Borsellino Airport Management Company of Palermo, while carrying out its activities aimed at offering its customers secure, efficient and services adequate to the expectations of users, in compliance within the principle of sustainable development, aims at the protection of the environment, at the fulfillment of obligations to make organization, plants and infrastructure facilities comply with the current legislation and environmental regulation, as well as at the continuous improvement of its environmental management system in order to improve the relevant performance.*

*Confirming the strategic importance assigned to this fundamental principle of respect and protection of the environment and sustainable development, on June 26th 2019 on the occasion of the 29th annual congress and general assembly of ACI Europe, Gesap also signed the resolution "NET ZERO CARBON EMISSIONS by 2050, described below in its 3 points:*

*1. ACI Europe and its members, reaffirming their support for ATAG environmental objectives in line with 2008 Aeronautics Industry's commitment to take action on climate change and acknowledging the progress made by ICAO with CORSIA to achieve of Zero Emission international AVIATION beginning from 2020:*

*I. Invites all the interested parties of the aviation industry to integrate these objectives globally with a common target, vision and schedule towards a zero carbon aviation system;*

*II. Invites the ICAO governments to accept the latest evidence from the IPCC of the United Nations on climate change and, referring to the ICAO basket of measures including CORSIA, to establish a work plan aimed at approving the target to reduce long-term carbon emissions and the related schedule at the 2022<sup>a</sup> ICAO Assembly*

*2. As part of the aforementioned vision, schedule and ambitions of the Aeronautical Industry, ACI Europe and its members undertake to minimize carbon emissions from airport operations under their control not later than 2050 by reducing absolute emissions to the fullest extent possible and managing any remaining emission through investments aimed at removing and storing carbon.*

*3. ACI Europe and its members ask the European Union and European governments outside the European Union for accelerating where necessary a transition towards clean leading airports across Europe to move to a "zero carbon emission" regime on competitive terms.*



Quanto sopra descritto in termini di valori fondanti la cultura, la politica e la strategia aziendale di GESAP in materia ambientale, anche attraverso la sottoscrizione della Risoluzione NET ZERO EMISSION BY 2050 di ACI EUROPE, si traduce nei seguenti specifici impegni:

- recepire le leggi e la regolamentazione ambientale applicabile al contesto aeroportuale di riferimento, ove possibile anticipandone i nuovi sviluppi;
- prevenire e limitare l'impatto ambientale del traffico aereo e delle attività dell'Aeroporto, valutando la praticabilità dell'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato, ivi incluso l'opportuno bilanciamento del consumo di energia derivante dalle risorse naturali rinnovabili (irraggiamento solare, vento e biomasse, ecc.);
- valutare e controllare il rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo, prendendo misure atte alla minimizzazione dei connessi rischi;
- ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte sia direttamente che indirettamente, anche attraverso il coinvolgimento delle parti terze operanti sullo Scalo, ottenendo e mantenendo nel tempo la Airport Carbon Accreditation di ACI EUROPE, nell'ambito della quale mirare al raggiungimento della cosiddetta "neutrality" (livello 3+) nel più breve tempo possibile, in linea con gli obiettivi stabiliti dagli organismi e dagli accordi internazionali di riferimento;
- minimizzare la produzione di rifiuti, ivi incluse le sostanze pericolose, assicurandone il corretto smaltimento e promuovendone la raccolta differenziata ed il riciclo;
- prendere misure atte alla conservazione degli habitat naturali del sito;
- valutare e controllare i livelli acustici, prendendo misure atte a ridurre il rumore in ambito aeroportuale e negli spazi edificati circostanti;
- integrare i fattori finalizzati alla tutela ambientale a tutti i livelli dell'organizzazione, attraverso:
  - la programmazione e progettazione dello sviluppo dei propri servizi in ottica di riduzione di consumi di energia, di rifiuti e di emissioni (green design);
  - la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno alla protezione dell'ambiente, dei propri obiettivi e prestazioni ambientali;
  - il coinvolgimento e la formazione dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale nell'ambito delle attività svolte;
  - la sensibilizzazione a ridurre l'impatto ambientale nei confronti degli Enti ed Operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
  - la scelta di fornitori e subappaltatori che condividano i valori etici ed i principi ambientali di GES.A.P.
  - il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 in materia di reati ambientali;
  - mantenere un dialogo costante con le Autorità competenti, i rappresentanti delle comunità locali prossime all'Aeroporto e le associazioni ambientali attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

Il mantenimento degli impegni assunti, come sopra specificati, è compito e responsabilità di tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione, guidati dall'Alta Direzione, che assicura l'integrazione della gestione ambientale nei processi di business dell'organizzazione, negli indirizzi strategici e nelle attività decisionali, e lo svolgimento di un ruolo attivo e trainante ai fini l'effettiva ed efficace applicazione della presente politica ambientale.

Conformemente agli standard internazionali previsti per l'efficace gestione dei sistemi di controllo, GES.A.P. ha adottato metodologie di verifica e di audit del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

Il Sistema di Gestione Ambientale GESAP è certificato dal KIWA-CERMET ai sensi della norma UN EN ISO 14001:2015.

*What described above in terms of values fundamental to Gesap's culture, policy and corporate strategy in the environmental field, also through the signing of the ACI EUROPE Net Zero Emission by 2050 resolution, results into the following specific commitments:*

- *implementing current environmental regulations and laws applicable to the relevant airport context anticipating any new developments where possible;*
- *preventing and limiting the environmental impact of air traffic and airport activities, evaluating the feasibility of the best technologies available on the market, including the adequate balancing of energy consumption deriving from renewable natural resources (solar radiation, wind and biomasses);*
- *evaluating and controlling the release of pollutants in the air, water and soil, taking appropriate measures to minimize the related risks;*
- *reducing CO<sub>2</sub> emissions produced both directly and indirectly also through the involvement of third parties operating at the Airport obtaining and maintaining over time the Airport Carbon Accreditation by Aci Europe in the context of which aiming at the achievement of the so-called neutrality (level 3+) in the shortest time possible, in line with the objectives set by the bodies and by the international reference agreements;*
- *minimizing waste production, including dangerous substances, ensuring their proper disposal and promoting separate collection and recycling;*
- *taking measures to preserve natural habitat of the place;*
- *evaluating and controlling sound levels, taking any possible measure to reduce noise in the airport and in the surrounding built-up areas;*
- *integrating all factors aiming at environmental protection at all levels of the organization, through:*
  - *planning and design the development of its services with a view to reducing energy consumption, waste and emissions (green design);*
  - *making known inside and outside its commitment to protect the environment, its targets and its environmental performance;*
  - *involving and training its employees to play an active role in the control of environmental impact as part of their activities;*
  - *raising awareness on the Bodies and Workers operating at the Airport to reduce the environmental impact of activities they perform;*
  - *choosing suppliers and subcontractors who share the ethical and environmental values of GES.A.P. S.p.A.*
  - *the transposition of the legislative decree n.231 / 2001 concerning environmental crimes*
  - *maintaining a constant dialogue with the competent authorities, the representatives from local communities near the Airport and environmental associations by means of information sharing and the exercise of an active cooperation policy*

*The maintenance of the commitments undertaken, as specified above, is the task and responsibility of all levels and functions of the organization, led by the Top Management, which ensures the integration of the environmental management into the business processes of the organization, into the strategic guidelines and decision-making activities, and the performance of an active and leading role for an efficient and effective enforcement of this environmental policy.*

*In accordance with the international standards envisaged for the effective management of control systems, GES.A.P. has adopted methods of control and audit of its Environmental Management System.*

*Ges.a.p. Environmental Management System is certified by KIWA CERMET pursuant to the STANDARD UN EN ISO 14001:2015.*



02

INDICATORI VALORIZZATI

*VALUE-BASED INDICATORS*

# INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

## INDICATORS OF CHARTER OF SERVICE



Gli indicatori riportati nella presente Carta dei Servizi consentono nel loro complesso di valutare il livello di qualità dei servizi offerti ai passeggeri sullo Scalo di Palermo Falcone Borsellino.

Per conseguire tale risultato, nel rispetto della metodologia ENAC di riferimento, ci si avvale di:

- rilevazioni oggettive (di tempi, quantità, etc.), realizzate su campioni o sull'intero universo di riferimento;
- rilevazioni soggettive della soddisfazione dei passeggeri, realizzate attraverso indagini statistiche effettuate con somministrazione di questionari a campioni statisticamente selezionati dell'universo di riferimento, in diversi momenti della giornata e dell'anno.

Con riferimento all'anno 2019, l'Aeroporto di Palermo ha registrato un elevato grado di soddisfazione da parte dell'utenza con riferimento alla maggior parte degli indicatori di qualità dei servizi soggetti a monitoraggio, come si evince dalle tabelle pubblicate nelle pagine successive, in cui sono riportati anche gli obiettivi di qualità stabiliti per l'anno 2020.

In ottemperanza a quanto disposto dalla regolamentazione di riferimento, ed in particolare dalla Circolare ENAC GEN 02A, gli indicatori di qualità relativi ai servizi ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) sono specificamente concordati con il Comitato degli Utenti Aeroportuali e le Organizzazioni che rappresentano i PRM, ed i target approvati da ENAC sono pubblicati nella sezione Assistenze Speciali del sito [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).

*The indicators reported in this Service Charter allow to assess the level of quality of services offered to passengers at Falcone Borsellino Palermo Airport.*

*To achieve this result, in compliance with the reference Enac methodology, the following means are used:*

- *objective measurements (of times, quantities, etc.), carried out on samples or on the entire target universe;*
- *subjective surveys of passenger satisfaction, achieved through statistical surveys carried out by administering questionnaires to statistically selected samples of the target universe, at different times of the day and year.*

*With reference to the year 2019, Palermo Airport recorded a more than satisfactory overall performance with regard to most of quality indicators of the services under monitoring, as it follows from the tables published on the following pages, which also list the quality objectives established for the year 2020.*

*In compliance with the provisions of the reference regulation, and in particular by ENAC GEN 02A Circular, the quality indicators relating to services to passengers with reduced mobility (PRM) are specifically agreed with the Committee of Airport Users and the Organizations representing PRM, and the targets approved by ENAC are published in the Special Assistance section of the website [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).*

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2019 2019 TARGET	RISULTATO 2019 2019 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2020 2020 TARGET
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> <i>TRAVEL SECURITY</i>				
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception on security check on people and hand luggage</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	85%	100%	85,5%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> <i>PERSONAL AND PROPERTY SERVICE</i>				
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in Aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property safety in Airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,5%	100%	97%
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI</b> <i>REGULARITY AND PUNCTUALITY OF THE SERVICE</i>				
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights punctuality</i>	% voli puntuali / totale voli in partenza <i>% of on time flights / total departures</i>	75%	78,5%	75,5%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total misrouted baggage at departure (not loaded) under liability of Airport</i>	n. bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza <i>n. of misrouted baggage / 1,000 departing passengers</i>	0,37	0,30	0,36
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a / m <i>Time of delivery of the first luggage since aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes since the block-on of aircraft until delivery of first luggage in 90% of cases</i>	18'40"	18'28"	18'35"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a / m <i>Time of delivery of the last luggage since aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes since the block-on of aircraft until delivery of last luggage in 90% of cases</i>	26'07"	24'32"	26'05"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>On board waiting time for the first disembarking passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes after aircraft block on in 90% of cases</i>	2'50"	3'20"	3'20"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in Aeroporto <i>Overall perception of regularity and punctuality of services of the Airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	100%	95,5%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> <i>CLEANLINESS AND HYGIENIC CONDITIONS</i>				
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	91%	94,7%	92%
Percezione sul livello di pulizia in Aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness in the Airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	99,9%	95,5%

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2019 2019 TARGET	RISULTATO 2019 2019 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2020 2020 TARGET
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> <i>COMFORT DURING THE STAY IN THE AIRPORT</i>				
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92%	100%	92,5%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of efficiency of passengers transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93%	99,6%	93,5%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione <i>Perception of heating / air conditioning efficiency</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	100%	95,5%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'Aerostazione <i>Perception of overall terminal comfort</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,5%	100%	94%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> <i>ADDITIONAL SERVICES</i>				
Percezione sulla connettività del Wi-fi all'interno dell'Aerostazione <i>Perception of Wi-fi connection inside the Airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92%	97,6%	92,5%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of recharge points for mobile /laptops devices in public areas, where available</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90%	94,6%	90,5%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'Aeroporto <i>Matching between airport and bar opening times</i>	% voli passeggeri in arrivo / partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% of passenger flights on arrival / departure in compliance with bar opening times in respective areas</i>	98,20%	100%	98,50%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of adequacy of smoking rooms, if any</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	N / A	N / A	N / A
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free water dispensers, if any</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	N / A	N / A	N / A
Percezione su disponibilità / prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	83,5%	66%	83,5%
Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di bar e ristoranti (ex bar e ristoranti separati) <i>Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants(ex divided bar and restaurants)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	88%	84,8%	88%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite / snack, ove presenti <i>Perception of availability of drinks and snacks distributors, if any</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	82,5%	97,3%	89%

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2019 2019 TARGET	RISULTATO 2019 2019 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2020 2020 TARGET
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b> INFORMATION FOR CUSTOMERS				
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User friendly and updated website</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	98,2%	95,5%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of info points in the airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	87,40%	99,8%	89%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clearness, comprehensibility and effectiveness of indoor signals</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	99,9%	95,5%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) <i>Perception of staff professionalism (info points, security)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,50%	100%	97%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico <i>Perception of public information services efficiency and accessibility</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	100%	95,5%
<b>SERVIZI SPORTELLO / VARCO</b> DESKS / GATE SERVICES				
Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter service</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90%	94,7%	90,5%
Tempo di attesa al check-in <i>Check-in waiting time</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of detected cases</i>	10'45"	9'49"	10'40"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95%	98,8%	95,5%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security check point</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of detected cases</i>	5'15"	7'49"	7'15"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,10%	98,4%	97,20%
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b> INTERMODAL INTEGRATION				
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on clearness, effectiveness and comprehensibility of outdoor signage</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,5%	100%	95%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città / aeroporto <i>Perception of adequacy of connections between city and airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,50%	100%	96%



# INDICATORI PRM (PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ)

## INDICATORS OF PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2019 2019 TARGET	RISULTATO 2019 2019 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2020 2020 TARGET	TARGET DOC. 30 ECAC
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <i>EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES</i>					
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'Aeroporto <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the Airport, in case of pre-alert</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting Time in minutes in 90% of cases</i>	8'00"	3'39"	7'15"	<10' per 80% dei pax <20' per 90% dei pax <30' per 100% dei pax <10' for 80% of pax <20' for 90% of pax <30' for 100% of pax
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 <i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport, once notified the presence</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting Time in minutes in 90% of cases</i>	8'00"	4'17"	7'15"	<10' per 80% dei pax <20' per 90% dei pax <30' per 100% dei pax <10' for 80% of pax <20' for 90% of pax <30' for 100% of pax
PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger disembark</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting Time in minutes in 90% of cases</i>	3'20"	1'51"	3'10"	<10' per 80% dei pax <20' per 90% dei pax <30' per 100% dei pax <10' for 80% of pax <20' for 90% of pax <30' for 100% of pax
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate / aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time for receiving assistance at the gate / aircraft after last passenger disembark</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting Time in minutes in 90% of cases</i>	3'20"	1'34"	3'10"	<10' per 80% dei pax <20' per 90% dei pax <30' per 100% dei pax <10' for 80% of pax <20' for 90% of pax <30' for 100% of pax



INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2019 2019 TARGET	RISULTATO 2019 2019 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2020 2020 TARGET
--------------------------	---	-------------------------------	------------------------------------	-------------------------------

#### SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) PERSONAL SAFETY

Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and efficiency of the supplied equipment</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of staff training level</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%

#### INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT

Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale <i>Accessibility: quantity of essential information accessible to people with hearing, visual and motor disabilities compared to total number of necessary info</i>	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% of available essential info compared with the total of essential info</i>	97%	100%	97,2%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness, quantity of information and instructions related to the offered services available in an accessible format compared with total infos</i>	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% of info/instructions related to the available services offered in an accessible format compared with the total of info</i>	97%	100%	97,2%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception on efficiency and availability of information, communication and airport indoor signals</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%

#### COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS

Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Timely answers out of total info requests arrived</i>	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of replies given within the time fixed compared with the total of requests</i>	100%	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received with respect to the total PRM traffic</i>	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% of complaints received about total PRM traffic</i>	0%	0%	0%

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2019 2019 TARGET	RISULTATO 2019 2019 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2020 2020 TARGET
--------------------------	---	-------------------------------	------------------------------------	-------------------------------

#### COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of PRM assistance efficiency</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of accessibility and usability of airport facilities: car parkings, intercoms, special lounges, toilettes, etc</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of spaces for PRM stay (Sala Amica)</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%

#### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORMENTALI BEHAVIOUR AND RELATIONAL ASPECTS

Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali) <i>Perception of staff kindness (infopoints, security checks and staff for special assistance)</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of the staff in charge of PRM special assistance</i>	% pax PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	97%	100%	97,2%

03

GUIDA AI SERVIZI

*GUIDE FOR SERVICES*



# INDICE

## INDEX

### COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA / PER L'AEROPORTO

HOW TO ARRIVE: TRANSPORT TO / FROM THE AIRPORT

### PARCHEGGI

PARKINGS

### MAPPE DEL TERMINAL E AREE PARCHEGGI

TERMINAL MAPS AND PARKING AREAS

### SERVIZI AI PRM (PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ)

SERVICES FOR PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

### CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO

USEFUL TIPS FOR PASSENGERS

### NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS

### AREE COMMERCIALI

COMMERCIAL AREAS

### SERVIZI IN AEROPORTO

SERVICES AT THE AIRPORT

### SUGGERIMENTI E RECLAMI

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

### CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

CHARTER OF RIGHTS OF THE PASSENGER



# COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

## HOW TO ARRIVE : TRANSPORT FROM / TO AIRPORT

### IN AUTO

#### BY CAR

Da **Palermo** percorrere l'autostrada A29 in direzione Mazara del Vallo, seguendo le indicazioni per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino.

*From **Palermo** take the A29 motorway towards Mazara del Vallo and then follow the directions for Falcone Borsellino Airport exit.*

Da **Trapani** percorrere l'autostrada A29 in direzione Palermo, seguendo le indicazioni per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino.

*From **Trapani** take the A29 motorway towards Palermo and then follow the directions for Falcone Borsellino Airport exit.*

Da **Agrigento** prendere la SS115 per Sciacca e proseguire percorrendo l'autostrada A29 in direzione Palermo, seguendo le indicazioni per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino.

*From **Agrigento** take the SS115 to Sciacca and continue along the A29 motorway towards Palermo following the direction for Falcone Borsellino Airport exit.*

### BUS

#### BY BUS

Tutti gli autobus partono dalla Area dedicata Arrivi "Servizi bus di linea".

*All buses depart from the dedicated "Bus Services" Arrivals Area.*

### IN TRENO

#### BY TRAIN

E' attiva la linea metropolitana da Palermo all'Aeroporto e viceversa.

Per informazioni ed orari fare riferimento al seguente link del sito visita il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

*There is a subway line from Palermo to the Airport and vice versa.*

*For information and timetable, please visit the following website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).*

### IN TAXI

#### BY TAXI

Il servizio taxi da/per l'aeroporto è attivo dalle 06.00 alle ore 24.00.

I taxi si trovano all'uscita dell'area arrivi del Terminal.

*Taxi service to / from the airport is available from 06.00 to 24.00.*

*Taxis are located at the exit of the Terminal arrivals area.*

Per Informazioni:

*For Information:*

Cooperativa Trinacria Taxi - Tel. +39 0916878

Cooperativa Autoradio - Tel. +39 091513311

### TAXI SHARING

Presso la zona Arrivi, accanto alla fermata del bus navetta sono ubicati 02 stalli per le autovetture identificabili mediante l'applicazione sul parabrezza anteriore del veicolo di un disco di diametro di 12 centimetri di colore giallo fosforescente, con la scritta TAXI-SHARING.

*At the Arrivals area, next to the shuttle bus stop there are 02 areas for cars identifiable by applying a phosphorescent yellow 12 cm diameter disk, bearing the imprint TAXI-SHARING, on the front windshield of the vehicle.*

La tariffa di € 8,00 a passeggero sarà applicata solo al raggiungimento di un minimo di 4 utenti.

*The rate of € 8,00 per passenger will be applied only upon reaching a minimum of 4 users.*

Il servizio è fornito dalla Cooperativa Radio taxi Trinacria +39 091 6878 e dalla Cooperativa Autoradio +39 091 8481.

*The service is provided by the Cooperativa Radio taxi Trinacria +39 091 6878 and by the Cooperativa Autoradio +39 091 8481.*

Da / per Palermo <i>From / to Palermo</i>	"Prestia e Comandè Autolinee" tel. +39 091 586351 - fax 091 581241 <a href="http://www.prestiaecomande.it">www.prestiaecomande.it</a>
Da / per Trapani <i>From / to Trapani</i>	SEGESTA Autolinee tel. +39 06 164160 <a href="http://www.segesta.it">www.segesta.it</a>
Da / per Aeroporto di Trapani, Marsala e Mazara del Vallo <i>From / to Trapani Airport, Marsala and Mazara del Vallo</i>	Autoservizi SALEMI tel. +39 0923 981120 - +39 091 7720347 +39 091 2733926 <a href="http://www.autoservizisalemi.it">www.autoservizisalemi.it</a>
Da / per Menfi, Sciacca e Ribera <i>From / to Menfi, Sciacca and Ribera</i>	Autolinee Gallo tel. +39 091 6171141 <a href="http://www.autolineegallo.it">www.autolineegallo.it</a>
Da / per Agrigento e Porto Empedocle <i>From / to Agrigento and Porto Empedocle</i>	Autolinee Sal tel. +39 0922 401360 <a href="http://www.autolineesal.it">www.autolineesal.it</a>
Da Palermo a Catania, Messina, Enna <i>From Palermo to Catania, Messina, Enna</i>	Autolinee SAIS Tel. 800 211020 - 199244141 <a href="http://www.saisautolinee.it">www.saisautolinee.it</a>
Da / per Castellamare e San Vito Lo Capo <i>From / to Castellamare and San Vito Lo Capo</i>	Autoservizi RUSSO Tel. 092431364-092434157 <a href="http://www.autoservizirusso.it">www.autoservizirusso.it</a>

## CAR SHARING

Presso l'Aeroporto Falcone Borsellino è presente il servizio AmiGO Car Sharing che realizza un importante punto di interscambio modale aereo + auto condivisa a tutto vantaggio della mobilità sostenibile e dell'economicità per il cittadino.

Il parcheggio presso l'Aeroporto è costituito da complessivi 6 stalli (evidenziati con logo) e si trova al di fuori dell'area parcheggio GESAP a pagamento, in prossimità della area arrivi.

L'eventuale commercializzazione da parte di AMAT di un numero superiore ai 6 stalli dedicati per il servizio car sharing non obbliga GESAP a dover garantire stalli aggiuntivi ed eventuali autovetture parcheggiate fuori dagli stalli assegnati saranno rimosse da GESAP con il ricovero presso i propri parcheggi addebitando ad AMAT al pagamento del servizio di rimozione e della sosta all'interno del parcheggio GESAP. Qualora un cliente AMAT dovesse posteggiare un auto all'interno del parcheggio a pagamento GESAP, e quindi non all'interno dell'area dedicata al servizio Car Sharing, ritirando regolare ticket di ingresso, per l'uscita dovrà essere necessariamente pagata la transazione del parcheggio che sarà addebitata ad AMAT, con applicazione di una tariffa preferenziale pari ad uno sconto del 50% sulle tariffe da listino.

La procedura per prelevare l'auto e uscire dal parcheggio con auto prenotata è la seguente: il cliente che ha effettuato la prenotazione e deve ritirare l'auto all'interno del parcheggio AmiGO Car Sharing, dovrà presentarsi alla Cassa Parcheggio Quick Parking (posto all'esterno, di fronte l'uscita dall'aerostazione (Area Arrivi) munito di ticket di ingresso al parcheggio della vettura prenotata, precedentemente conservato all'interno della vettura dal cliente che ha effettuato il rilascio della stessa e di prenotazione dell'auto che potrà mostrare attraverso lo smartphone.

Il cliente che, invece, deve rilasciare l'auto, entrerà nel parcheggio a pagamento prelevando alla barra l'apposito ticket di ingresso al parcheggio, che dovrà poi lasciare insieme alle chiavi di accensione all'interno del vano porta oggetti, prima di chiudere la vettura.

Per maggiori informazioni, prenotazioni e tariffe consultare il sito [www.amigosharing.it](http://www.amigosharing.it)

*At Falcone Borsellino Airport you can find the AmiGo Car Sharing service which provides an important Flight + car sharing modal interchange point to the benefit of sustainable mobility and economy for the citizen.*

*The car park at the airport includes a total of 6 areas (highlighted with a logo) and is located outside the paid GESAP parking area near the arrivals area.*

*The eventual marketing by Amat of a number greater than 6 dedicated areas for the Car Sharing service does not oblige GESAP to guarantee additional areas and any cars parked outside the assigned area will be removed by GESAP with the shelter in its own parking lots, charging to Amat the payment of the removal service and the Parking inside the Gesap car park. If an Amat customer should park a car inside the GESAP paid parking, and therefore not inside the area dedicated to the Car Sharing service, taking the regular entrance ticket, for the exit the parking transaction shall be necessarily paid and charged to Amat, with the application of a preferential rate equal to a 50% discount on list prices*

*The procedure for picking up the car and leaving the car park with the reserved vehicle is as follows: the customer who made the reservation and must collect the car inside the AmiGO Car Sharing parking, shall go to the Quick Parking Pay Desk (located outside in front of the terminal exit(arrival area) equipped with a ticket of entrance into the parking lot of the reserved vehicle, previously kept inside the car by the customer who previously left it, and of reservation of the car which can be exhibited showing the Smartphone.*

*The customer who, instead, must leave the car, will enter the paid parking by taking the appropriate entrance ticket at the bar, which after shall be together with the car key in the glove compartment, before locking the vehicle.*

*For more info, reservations and rates, please visit [www.amigosharing.it](http://www.amigosharing.it)*

## AUTONOLEGGI CAR RENTALS

Le postazioni operative delle Società di noleggio autovetture presenti all'Aeroporto Falcone Borsellino sono ubicate presso l'area "Rent a Car", all'uscita del Terminal in Area Arrivi. Area Parcheggio non custodito.

*The operating locations of the Car Rental Companies present at the Falcone Borsellino Airport are located in the "Rent a Car" area, at the exit of the Terminal in the Arrival Area. Parking Area unguarded.*

SOCIETÀ COMPANIES	CONTATTI CONTACTS
Avis Budget Group	tel. +39 091 591684 puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it www.avisautonoleggio.it
Europcar	tel.+39 091 591688 www.europcar.it
Hertz /Thrifty/Dollar Fire Fly	tel.+39 091 213112 itpmo512@hertz.com www.hertz.it
Holiday Car Rental	tel. +39 091 591687 info@holidaycarrental.it puntaraisi@holidaycarrental.it www.holidaycarrental.it
Locauto Rent/Enterprise	tel. +39 091 7044013 palermo@locautoirent.it www.locautoirent.it
Maggiore Rent	tel. +39 091 591681 palermo.pap@maggiorerent.it www.maggiore.it
Leasys rent	tel.+39 091 6511393 +39 3387828682 pa@network.leasysrent.it www.leasysrent.it
Sicily by Car	tel.+39 091 591250 palermoapt@sbcc.it www.autoeuropa.it
Sicily Rent Car	tel. +39 091 6519813 pmoapt@sicilyrentcar.it www.sicilyrentcar.it
GoldCar Rental	tel. +39 091 591414 pmo@goldcar.com www.goldcar.com
Noleggiare Happy Rent	tel. +39 091 8669674 - +39 3247944010 palermo@noleggiare.it www.noleggiare.it
Italy Car Rent	tel.+39 091 7044264 - +39 331 7457961 palermo@italycarrent.com www.italycarrent.com
SIXT	tel.+39 02 94757979 +39 091 7044087 www.sixt.it op45106@sixt.com

# PARCHEGGI PARKING

L'aeroporto di Palermo mette a disposizione una vasta gamma di parcheggi, per rispondere alle più svariate esigenze dei passeggeri: dal più conveniente P3 a lunga sosta, al più comodo P2 a pochi passi dall'aerostazione, all'esclusivo Car Valet coperto e presidiato h24, al P1 situato nei pressi del Centro Direzionale.

*Palermo airport offers a wide range of parking facilities, to meet the most varied needs of passengers: from the cheapest long-term car park P3 to the more convenient P2 located a few steps from the airport, to the exclusive covered Car valet, manned 24 hours a day, and to the P1 located opposite the Central Office (Centro Direzionale).*

**1.460** totale i posti auto disponibili  
*total the available parking spaces*

Per informazioni in merito alle tariffe vigenti si consulti il sito:  
*For info on the current rates, please visit:*  
[www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).

Il pagamento può essere effettuato:

- ALLE CASSE AUTOMATICHE: (in contanti o carta di credito) situate agli Arrivi e all'interno del Parcheggio.

*AT THE AUTOMATIC CASH MACHINES: (cash or by credit card) located at the Arrivals area and inside the Parking.*

- ALLA CASSA PRESIDATA H24: (contanti, bancomat, carta di credito) situata nell'area Car Valet.

*AT THE STAFFED 24-HOUR CASH DESK: (cash, debit card, credit card ) located in the Car Valet area;*

- HELP DESK disponibile presso l'area Car Valet infoline: +39.091.7020200.

*HELP DESK available at the Car Valet Area info line : +39 091 7020200.*

I passeggeri con disabilità, purché muniti di apposito personale contrassegno in corso di validità congiuntamente al tagliando del parcheggio, avranno diritto alla sosta gratuita nei 29 stalli riservati che si trovano in area libera nelle adiacenze del terminal arrivi.

*Passengers with disabilities, provided they have a special personal signage valid together with the parking ticket, will be entitled to free parking in the 29 reserved parking spaces located in the free area next to the Arrival Terminal.*

## P1 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

*P1 - LONG STAY PARKING (UNGUARDED)*

Composto da 240 posti auto, è situato a circa 600 metri dal Terminal, con cui è collegato da un servizio navetta gratuito.

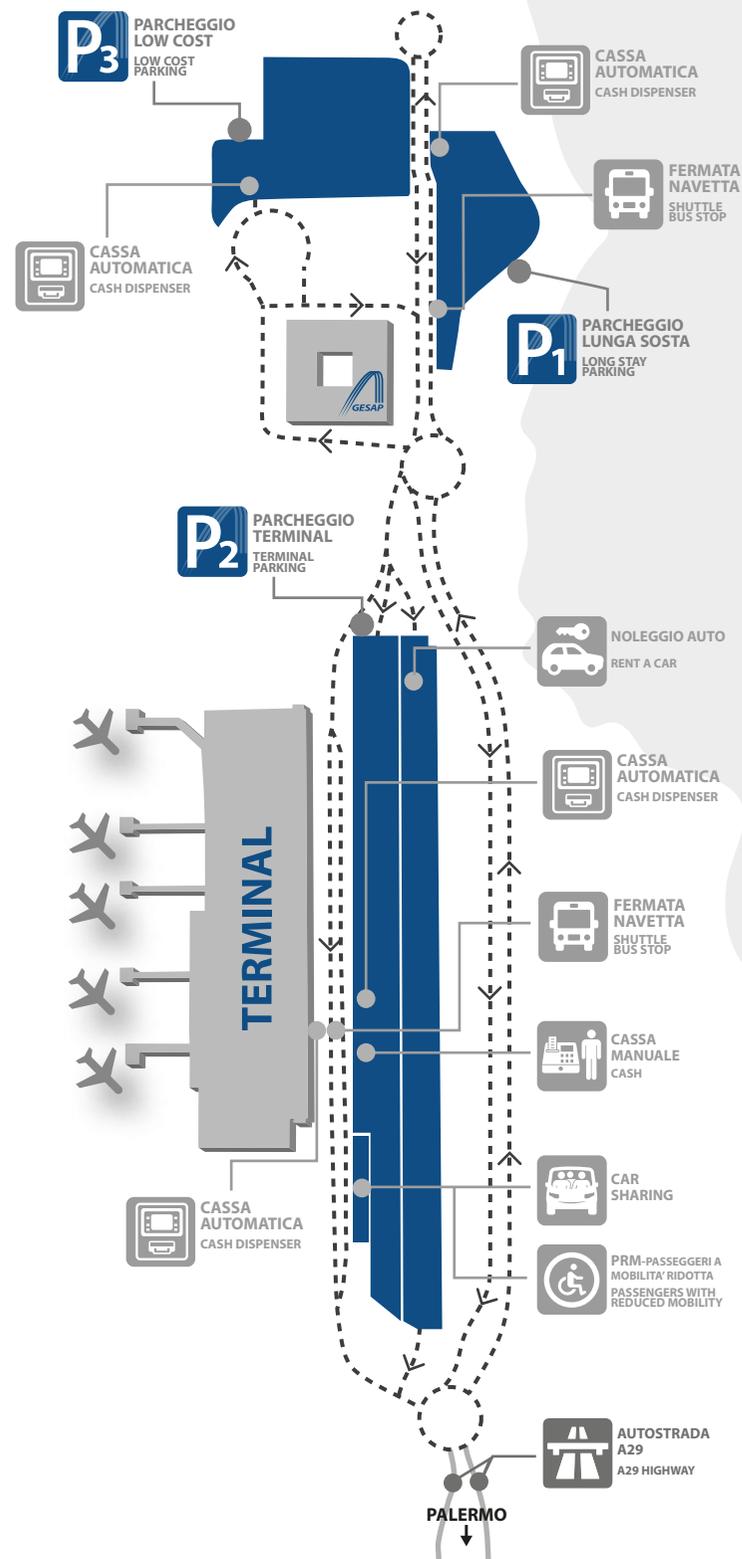
*Composed of 242 parking spaces, it is located at about 600 meters from the Terminal, to which it is connected by a free shuttle service.*

## P2 - PARCHEGGIO TERMINAL (NON CUSTODITO)

*P2 - TERMINAL PARKING (UNGUARDED)*

Composto da 770 posti auto, è situato di fronte il Terminal.

*Composed of 770 parking spaces, it is located directly in front of the Terminal.*



### **P3 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)**

#### *P3 - LONG STAY PARKING (UNGUARDED)*

Composto da 260 posti auto è situato a 700 metri dal Terminal, con cui è collegato da un servizio navetta gratuito.

*Composed of 260 parking spaces, it is located 700 meters far from the Terminal, to which it is connected by a free shuttle service.*

### **CAR VALET QUICK PARKING (PARCHEGGIO CUSTODITO)**

#### *(GUARDED PARKING)*

Il parcheggio Car Valet, situato, di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 190 posti auto dedicati all'utenza business che consegna la propria vettura ad un operatore presente H24 e la ritira nell'ora e nel giorno stabilito (anche dietro prenotazione). L'area di parcheggio è coperta e video sorvegliata, oltre che presidiata giorno e notte da personale dedicato.

*The Car Valet parking, located in front of the Terminal, is a guarded parking lot with 190 parking spaces dedicated to business users who deliver their car to an H24 operator and pick it up at the agreed time and day (even upon reservation). The parking area is covered and video monitored, as well as manned day and night by dedicated personnel.*

E' possibile inoltre richiedere servizi aggiuntivi per l'autovettura pagando un' ulteriore differenza.  
*It is also possible to request additional services for the car by paying a further difference.*

Agevolazioni tariffarie e benefits sono disponibili per i possessori di "Quick Membership Card".  
*Tariff reductions and benefits are available for "Quick Membership Card" holders.*

Per informazioni in merito alle tariffe vigenti si consulti il sito:  
*For info on the current rates, please visit:*  
[www.quickparking.it](http://www.quickparking.it)

### **SOSTA BREVE: KISS & FLY**

#### *SHORT STAY: KISS & FLY*

Area gratuita di sosta per il carico e scarico passeggeri entro 15 minuti, disponibile all'interno del parcheggio P2, davanti l'aerostazione al piano terra (area Arrivi) ed in area Partenze check-in "A" e "B".

*Free parking area for loading and unloading passengers within 15 minutes inside the P2 car park, in front of the airport on the ground floor (Arrivals area) and in the "A" and "B" check-in areas in the Departure Area.*

Si tratta di una ZTC (Zona a Traffico Controllato), in cui gli accessi vengono controllati da impianti di rilevazione elettronica dei transiti. Superati i 15 minuti di permanenza nell'area, i veicoli verranno sanzionati, fino alla rimozione a spese del trasgressore.

*This is a ZTC (Controlled Traffic Zone), where accesses are controlled by electronic transit detection systems. After 15 minutes of staying in the area vehicles will be fined, until the removal at the expense of the offender.*

*Per i PRM in partenza, limitatamente alla durata delle operazioni di segnalazione e comunicazione al personale dedicato della Sala Assistenze Speciali per le attività di scarico bagagli, è consentita la sosta gratuita nei tre stalli riservati.*

*For the departing PRM, limited to the duration of the signaling and communication operations to the dedicated staff of the Special Assistance Room for the baggage unloading activities, free parking is allowed in the three reserved spaces inside the area.*



# MAPPE DEL TERMINAL

## TERMINAL MAPS

### PRIMO LIVELLO

#### GROUND FLOOR



#### LEGENDA DESTINAZIONI FUNZIONALI

##### LEGEND OF USE DESTINATION

<span style="color: green;">■</span> Area addetti assigned area	<span style="color: orange;">■</span> Ritiro bagagli Schengen / Extra Schengen Schengen / Extra-Schengen baggage claim
<span style="color: olive;">■</span> Arrivi Extra-Schengen Extra-Schengen arrivals	<span style="color: blue;">■</span> Sala VIP
<span style="color: yellow;">■</span> Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti Extra-Schengen arrivals - Passport control	<span style="color: lightblue;">■</span> Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen Toilets - Extra-Schengen arrivals
<span style="color: lightyellow;">■</span> Arrivi Extra-Schengen - Dogana Extra-Schengen arrivals - Customs	<span style="color: yellowgreen;">■</span> Servizi igienici - Arrivi Schengen Toilets - Schengen arrivals
<span style="color: yellow;">■</span> Arrivi Schengen Schengen arrivals	<span style="color: lightgreen;">■</span> Servizi igienici - Enti di Stato Toilets - Arrivals Hall
<span style="color: cyan;">■</span> Attività commerciali Commercial activities	<span style="color: pink;">■</span> Servizi igienici - Hall arrivi Toilets - Arrivals Hall
<span style="color: lightblue;">■</span> Bussola d'ingresso Entrance area	<span style="color: purple;">■</span> Servizi igienici - Hall partenze Toilets - Departures Hall
<span style="color: orange;">■</span> Connettivi Connecting area	<span style="color: lightpurple;">■</span> Servizi igienici - Imbarchi Extra-Schengen Toilets - Extra-Schengen boarding
<span style="color: teal;">■</span> Controlli di sicurezza / dogana Security check / custom	<span style="color: blueviolet;">■</span> Servizi igienici - Imbarchi Schengen Toilets - Schengen boarding
<span style="color: lightcyan;">■</span> Enti di Stato Entrances	<span style="color: purpleviolet;">■</span> Servizi igienici - Movimento bagagli in arrivo Toilets - Arriving baggage
<span style="color: pink;">■</span> Hall arrivi Arrivals Hall	<span style="color: red;">■</span> Servizi igienici - Ritiro bagagli Extra-Schengen Toilets - Extra-Schengen baggage claim
<span style="color: lightpink;">■</span> Hall partenze Departures Hall	<span style="color: darkred;">■</span> Servizi igienici - Ritiro bagagli Schengen Toilets - Schengen baggage claim
<span style="color: magenta;">■</span> Imbarchi Extra-Schengen Extra-Schengen boarding	<span style="color: brown;">■</span> Servizi igienici - Uffici CES.A.P. Toilets - Ceasp offices
<span style="color: purple;">■</span> Imbarchi Schengen Schengen boarding	<span style="color: darkblue;">■</span> Spazi operativi di servizio al pubblico Offices - Departing baggage
<span style="color: grey;">■</span> Locali Tecnici technical rooms	<span style="color: lightblueviolet;">■</span> Uffici - Movimento bagagli in partenza Offices - Departing baggage
<span style="color: brown;">■</span> Movimento bagagli in arrivo Arriving baggage	<span style="color: cyan;">■</span> Uffici Compagnie Aeree Airlines offices
<span style="color: lightbrown;">■</span> Movimento bagagli in partenza Departing baggage	<span style="color: lightgreen;">■</span> Uffici CES.A.P. Offices
<span style="color: yellowgreen;">■</span> Ritiro bagagli Extra-Schengen Extra-Schengen baggage claim	<span style="color: green;">■</span> Uffici Handler Handler offices
<span style="color: yellow;">■</span> Ritiro bagagli Schengen Schengen baggage claim	

### SECONDO LIVELLO

#### FIRST FLOOR



#### ABACO LOCALI

##### LOCAL ABBACUS

AB1 Antibagno senza lavabo	LEL Locale tecnico elettrico
AB2 Antibagno con lavabo	LFO Locale Forfait
ARC Archivio	LPU Locale pulizie
ARE Arrivi Extra-Schengen	LSE Locale spogliatoi
AS Arrivi Schengen	LTE Locale tecnico
ASC Ascensore	MAG Magazzino
AVV Smoking area	NAS Nastri check-in
BAP Area di imbarco bagagli	NUR Nursery
BIG Biglietteria, info, noleggi	PAS Controllo passaporti
BOX	PDS Ufficio Polizia di Stato
BUS Bussola d'ingresso	POP Ufficio Polizia Penitenziaria
CAB Cabina elettrica	PRE Sala ritiro bagagli Extra-Schengen
CAU Ufficio Caravagioni	RAC Sala ritiro bagagli Schengen
CAV Cavigli	RET Retali
CDZ Locale condizionamento	RIC Riciclaggio Lost&Found
CIS Controllo dogana	RE Sala ritiro bagagli Extra-Schengen
CPS Check-in	RS Extra-Schengen baggage claim
COR Ufficio Corpo Forestale dello Stato	SAM Sala Amica / Sala p.r.m.
CHI Check-in	SAN Santa Area
CO Contact Center	SCT Sottocentrale trattamento aria
COE Controllo dogana	SEC Ufficio Security (ICS4)
COM Altre attività commerciali	SES Spazio espositivo
CON Sala Controllo Polizia	SPG Spogliatoio
COOP Controlli di sicurezza	TEL Telecom
COE Controllo	UCA Ufficio Compagnia Aerea
CRI Croce Rossa	UFB Ufficio BHS
CRD Control Room	UFF Ufficio attività commerciale
DEP Bagnetto	VAF Facci travetti
DES Ufficio Dogana	VAS Vario Staff
DUF Duty free	VP Sala VIP
FBE Food&beverage	VSC Visto ufficio
GF Ufficio Guardia di Finanza	VUR Vigili Urbani
GES Ufficio Geopap	WC1 WC senza lavabo
HAN Ufficio Handler	WC2 WC con lavabo
HAP Hall partenze	WCH WC disabili
HAR Hall arrivi	XD Disposizione
IME Hall imbarchi Schengen	YYY Locale a disposizione
IMS Hall imbarchi Extra-Schengen	
INF Desk informazioni	

# TERZO LIVELLO SECOND FLOOR



## LEGENDA DESTINAZIONI FUNZIONALI LEGEND OF USE DESTINATION

- Area addetti Assigned area
- Arrivi Extra-Schengen Extra-Schengen arrivals
- Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti Extra-Schengen arrivals - Passport control
- Arrivi Extra-Schengen - Dogana Extra-Schengen arrivals - Custom
- Arrivi Schengen Schengen arrivals
- Attività commerciali Commercial activities
- Bussola d'ingresso Entrance areas
- Connessioni Connecting area
- Controlli di sicurezza / dogana Security checks / custom
- Enti di Stato State Entities
- Hall arrivi Arrivals Hall
- Hall partenze Departures Hall
- Imbarchi Extra-Schengen Extra-Schengen boarding
- Imbarchi Schengen Schengen boarding
- Locali Tecnici technical rooms
- Movimentazione bagagli in arrivo Arriving baggage
- Movimentazione bagagli in partenza Departing baggage
- Ritiro bagagli Extra-Schengen Extra-Schengen baggage claim
- Ritiro bagagli Schengen Schengen baggage claim
- Sala VIP VIP lounge
- Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen Toilet - Schengen arrivals
- Servizi igienici - Arrivi Schengen Toilet - Schengen arrivals
- Servizi igienici - Enti di Stato Toilet - State Entities
- Servizi igienici - Hall arrivi Toilet - Arrivals Hall
- Servizi igienici - Hall partenze Toilet - Departures Hall
- Servizi igienici - Imbarchi Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen boarding
- Servizi igienici - Imbarchi Schengen Toilet - Schengen boarding
- Servizi igienici - Movimentazione bagagli in partenza Toilet - Departing baggage
- Servizi igienici - Ritiro bagagli Toilet - Schengen baggage claim
- Servizi igienici - Ritiro bagagli Toilet - Extra-Schengen baggage claim
- Servizi igienici - Uffici CES.A.P. Toilet - Casap offices
- Spazi operativi di servizio al pubblico Local public service
- Uffici - Movimentazione bagagli in partenza Offices - Departing baggage
- Ufficio Compagnia Aerea Airlines office
- Ufficio CES.A.P. Casap office
- Ufficio Handler Handler offices

## ABACCO LOCALI

### LOCALI ASACUS

- AB1 Antibagno senza lavabo
- AB2 Antibagno con lavabo
- ARC Archivio
- ARE Arriva sala Schengen
- ARS Arriva Schengen
- ASO Ascensore
- AVV Smoking area
- BMP Area trattamento bagagli
- BIG Biglietteria info, noleggi
- BOX Box
- BUS Bussola d'ingresso
- CAB Cabina elettrica
- CAR Ufficio Carabinieri
- CAV Cavedo
- CDZ Locale condizionamento
- CEB Centro Stadio
- CFS Ufficio Corpo Forestale dello Stato
- CH Check-in
- COO Contact Center
- COO Controllo doganale
- COM Altre attività commerciali
- CON Sala Controllo Polizia
- COF Controlli di sicurezza
- CON Corridoi
- CRI Croce Rossa
- CRD Control Room
- DEF Deposito
- DOG Ufficio Dogana
- DUF Duty free
- FBE Food/Beverage
- GRF Ufficio Guardia di Finanza
- GES Ufficio Gestore
- HAN Ufficio handler
- HAP Hall partenze
- HAR Hall arrivi
- ME Hall imbarchi Extra-Schengen
- IMS Hall imbarchi Schengen
- INF Desk informazioni
- LEL Locale tecnico elettrico
- LFD Lost/Found
- LPU Locale pulizia
- LDE Locali tecnici elettrici
- LTE Locale tecnico
- MAG Magazzino
- NAS Nastri check-in
- NAR Nastri
- PAS Controllo passaporti
- PDS Ufficio Polizia di Stato
- POP Ufficio Polizia Penitenziaria
- PRE Lounge di preghiera
- RAC Rent a car
- RET Retail
- RIC Ricognitura Lost/Found
- RE Sala ritiro bagagli Extra-Schengen
- RIS Sala ritiro bagagli Schengen
- SAM Sala Amica / Sala p.r.m.
- SAN Sanità Aerea
- SCF Sottostante battente aria
- SEC Ufficio/Box Security (Idm)
- SES Spazio espositivo
- SPG Spogliabagni
- TEL Telefono
- UCA Ufficio Compagnia Aerea
- UFB Ufficio BHS
- UPF Ufficio attività commerciale
- VAF Fast track
- VAS Varco Staff
- VBC Volo check-in
- VUR Vigili Urbani
- WC1 WC senza lavabo
- WC2 WC con lavabo
- WCH WC disabili
- YYY Locale a disposizione



---

# SERVIZI AI PRM (PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ)

## SERVICES FOR PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

Il Regolamento Comunitario Europeo n. 1107/2006 fissa i principi che tutelano i passeggeri diversamente abili o con ridotta mobilità, attribuendo alle Società di gestione la responsabilità dei servizi di assistenza gratuita negli aeroporti europei.  
*The European Community Regulation n. 1107/2006 establishes the principles that protect disabled or reduced mobility passengers, by giving Management companies the responsibility for free assistance services in the European airports.*

Una "Sala Assistenza Speciali" è a disposizione dei passeggeri che desiderano attendere l'imbarco del proprio volo in un ambiente confortevole e riservato.  
*The "Special Assistance Lounge" is available to passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space.*

GESAP si impegna a erogare il servizio per 365 giorni all'anno in concomitanza dei voli.  
*GESAP undertakes to provide the service for 365 days a year in conjunction with the flights.*

### PER RICEVERE L'ASSISTENZA

#### HOW TO RECEIVE ASSISTANCE

Occorre dichiarare alla compagnia aerea o alla propria agenzia di viaggio la necessità di assistenza speciale al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza, specificando le modalità dell'assistenza richiesta, al fine di consentire agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto e provvederà ad informare tutti gli scali coinvolti dall'itinerario.  
*It is necessary to inform the airline or your travel agency on the need for special assistance at the time upon booking of the flight or at least 48 hours before departure, specifying the modalities of the assistance requested, in order to allow the staff to provide the service on time and in optimal ways. The airline will inform the passenger of the times and procedures of showing up at the airport and of all the stopovers forecasted by the roadmap.*

### SERVIZI DEDICATI

#### DEDICATED SERVICES

Appositi apparati di chiamata posizionati esternamente all'aerostazione in prossimità dei parcheggi riservati sono a disposizione del passeggero in partenza per contattare il personale dedicato all'assistenza. Un operatore accoglierà il passeggero e lo assisterà dal momento dell'accettazione fino all'imbarco.  
*Call points placed outside the airport near the reserved parking areas are at disposal of the departing passenger to contact the assistance staff. An operator will welcome the passenger and will assist him from check-in until boarding.*

Eventuali segnalazioni di disservizi e/o reclami possono essere inoltrate a Ges.A.P. attraverso le seguenti modalità:  
*Any report of disservices and / or complaints can be addressed to Ges.a.p. S.p.A. through the following modalities:*

- via posta presso:  
*by post to:*

**GESAP S.p.A. - Aerostazione Falcone Borsellino - 90045 Cinisi (Palermo).**

- a mezzo fax al numero:  
*by fax to:*

**+39 091 7020720**

- via email:  
**customerservice@gesap.it**

- tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami.  
*by filling one of the pre-addressed cards available at the airport at the appropriate complaint boxes.*

- attraverso il sito GESAP alla sezione customer care:  
*on GESAP website in the customer care section:*

**<http://www.aeroportoipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/>**

# CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO

## USEFUL RECOMMENDATIONS FOR PASSENGERS

Al momento della prenotazione:

- prendere visione delle informazioni circa i documenti richiesti e le norme di compagnia che regolano i limiti imposti per le dimensioni ed il peso dei bagagli da stiva e a mano ed accertarsi che siano corredati di un'etichetta nominativa;
- richiedere per tempo l'assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta, passeggeri di età inferiore ai due anni, minori non accompagnati;
- verificare le norme di trasporto stabilite dal vettore per le donne in stato di gravidanza;
- comunicare la presenza di animali: ogni compagnia stabilisce regole diverse sulla modalità di trasporto degli animali, in ogni caso si dovrà utilizzare una gabbia di trasporto adeguata alle sue dimensioni (per informazioni precise, consultare i siti ufficiali della compagnia aerea di riferimento);
- il trasporto di armi e munizioni è regolato da normative di sicurezza e da specifiche disposizioni di compagnia; occorre pertanto informarsi preventivamente circa modalità e costi sui siti web di riferimento; arrivare in aerostazione con buon anticipo, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea e consultare i sistemi informativi per individuare il banco check-in in cui il monitor espone la compagnia aerea con la quale si viaggia;
- visionare i pannelli informativi presenti in Aeroporto in merito al divieto di trasporto di liquidi e prodotti nel bagaglio a mano e nel bagaglio da stiva per motivi di sicurezza;
- per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano, si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea;
- nella fase dei controlli di sicurezza, tenere a disposizione la carta di imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza, depositare nelle vaschette portaoggetti tutti gli oggetti metallici, elettrici ed elettronici per lo screening con le apparecchiature radiogene (monete, chiavi, cinture, cellulari, notebook, tablet ecc.); ulteriori informazioni sulle procedure relative ai controlli di sicurezza sono visionabili sui monitor posti in prossimità dei varchi al secondo piano-Area Imbarchi;
- per i minori non accompagnati, in quanto soggetti a restrizioni, si consiglia di verificare con la propria compagnia le procedure da seguire.

*When booking, please:*

- *look at the information on the required documents and the airline company regulations that regulate the limits imposed on the size and weight of hold and hand luggage and make sure that they are accompanied by a name label;*
- *request in advance special assistance for passengers with reduced mobility, passengers under the age of two, unaccompanied minors;*
- *verify transport regulations established by the carrier as regards pregnant women;*
- *communicate the presence of animals: each company establishes different rules on how to carry animals on board, in any case you will have to use a transport cage appropriate to its size (for detailed information, visit the official sites of the reference airline);*
- *transport of weapons and munitions is ruled by security laws and by the airline company you are traveling with; so you need to inform yourself in advance about modalities and costs on reference websites, arrive at the airport well in advance, according to the instructions of your airline and consult the information systems to identify the check-in desk whose monitor shows the airline which you are traveling with;*
- *look at the information panels regarding the ban on the transport of liquids and products in hand baggage and hold baggage for security reasons;*
- *for the transport of medical devices in hand baggage, you should consult in advance the Airline;*
- *during security checks at the gates, keep available the boarding card so to show to security personnel, deposit in the containers all metal, electrical and electronic objects for the x-ray screening (coins, keys, belts, mobile phones, notebooks, tablets, etc.); further information on the security checks procedure can be viewed on the monitors located near the gates at the Boarding Area on second floor;*
- *as regards unaccompanied minors, subject to restrictions, it is recommended to check with your airline company the procedures to be followed.*



Per maggiori informazioni consultare i seguenti link:

*For more information, see the following links:*

[www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri/cosa\\_portare\\_a\\_bordo](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo)

[www.aerportodipalermo.it](http://www.aerportodipalermo.it)

[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

[www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it)

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella "Carta dei Diritti del Passeggero" nel sito:

*Further info for air travelers are available on the "Charter of the Passenger Rights" on the website:*

[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

ENTI PUBBLICI AEROPORTUALI AIRPORT PUBLIC AUTHORITIES	CONTATTI CONTACTS
Enac	tel. 091 7020619/793
Carta dei Diritti del Passeggero <i>Charter of Passenger Rights</i>	tel. 091 7020795/621
Enav	tel. 091 7043028
Informazioni Turistiche <i>Tourist Information</i>	tel. 091 591698
Sanità Area <i>Health Area</i>	tel. 091 7020266
Dogana <i>Customs</i>	tel. 091 7020216
Presidio Sanitario di Primo Soccorso <i>First Aid Station</i>	tel. 091 7020301 cell. 345 7222631

FORZE DELL'ORDINE E DI PRONTO INTERVENTO LAW ENFORCEMENT OFFICERS AND FIRST	CONTATTI CONTACTS
Carabinieri	tel. 091 7020353 091 7020307 091 6525028
Guardia di Finanza	tel. 091 7020126 091 591694
Polizia di Frontiera <i>Border Police</i>	tel. 091 7020352 091 6525211
Vigili del Fuoco <i>Fire Department</i>	tel. 091 7020792 091 6520092
Polizia Penitenziaria <i>Prison Guard</i>	tel. 091 7020715

ASSISTENZA BAGAGLI BAGGAGE ASSISTANCE	CONTATTI CONTACTS
Alitalia Group	tel. 06 65640
Altre Compagnie (dalle 10.00/16.00) <i>Other Airlines (from 10.00/16.00)</i>	tel. 091 7020315
Magazzino Lost & Found <i>Lost &amp; Found Office</i>	tel. 091 7020218

INFORMAZIONI AEROPORTO AIRPORT INFORMATION	CONTATTI CONTACTS
Website <a href="http://www.aeroportodipalermo.it">www.aeroportodipalermo.it</a>	tel. 091 7020273

UFFICI GESAP GESAP OFFICES	CONTATTI CONTACTS
Centralino <i>Switchboard</i>	tel. 091 7020111
Numero Verde <i>Toll-free number</i>	tel. 800541880
Cassa Parcheggio <i>Car park cash desk</i>	tel. 091 7020200 091 7044019
Servizio Qualità <i>Quality Service</i>	qualitysystem@gesap.it
Servizio Customer Service <i>Customer Care</i>	customerservice@gesap.it
Ufficio Pass aeroportuali <i>Airport Pass Office</i>	tel. 091 7020710/274
Ufficio Merci <i>Freight Office</i>	tel. 091 7020504
Sala Assistenze Speciali <i>Special Assistance Lounge</i>	tel. 091 7020239
Sala Vip Gesap <i>Gesap Vip Lounge</i>	tel. 091 7020629
Sito Internet <i>Website</i>	<a href="http://www.aeroportodipalermo.it">www.aeroportodipalermo.it</a>
Biglietteria <i>Ticket Office</i>	tel. 091 7020410



**NUMERI UTILI**  
*USEFUL NUMBERS*

# COMPAGNIE AEREE

## ENVIRONMENTAL POLICY

COMPAGNIA AIRLINE	TELEFONO DA ITALIA TELEPHONE FROM ITALY	TELEFONO DA ESTERO TELEPHONE FROM ABROAD	SITO WEB WEBSITE
Aegean Airlines	+39 697 150532/33	+34 91 389 4375/76	<a href="http://it.aegeanair.com">http://it.aegeanair.com</a>
Air Dolomiti EN	-	-	<a href="http://www.airdolomiti.it">www.airdolomiti.it</a>
AIR Italy	892 928	+39 0789 52682	<a href="http://www.airitaly.com">www.airitaly.com</a>
Air Malta KM	800790806	-	<a href="http://www.airmalta.com">www.airmalta.com</a>
AirFrance AF	+39 02 38 59 12 72	-	<a href="http://www.airfrance.com">www.airfrance.com</a>
Albastar	-	-	<a href="http://www.albastar.es">www.albastar.es</a>
Alitalia AZ	89 20 10	+39 06 65649	<a href="http://www.alitalia.com">www.alitalia.com</a>
Asl Airline France	-	-	<a href="http://www.aslairlines.fr">www.aslairlines.fr</a>
Austrian OS	+39 02 89634296	+43 517 66 31 00	<a href="http://www.austrian.com">www.austrian.com</a>
Blu Express BV	-	-	<a href="http://www.blu-express.com">www.blu-express.com</a>
British Airways BA	+39 02 69633602	-	<a href="http://www.britishairways.com">www.britishairways.com</a>
Brussels Airlines	899 800 903	+41 44 511 83 05	<a href="http://www.brusselsairlines.com">www.brusselsairlines.com</a>
BULGARIAN AIR CHARTER	-	-	<a href="http://www.bgaircharter.com">www.bgaircharter.com</a>
Czech Airlines	-	-	<a href="http://www.csa.cz">www.csa.cz</a>
DAT DX	39 02 89608820	-	<a href="http://www.flydat.it">www.flydat.it</a>
EasyJet Group	-	-	
Easyjet DS	-	-	
Easyjet EC	800 582 666	-	
Eurowings	199 257 013	+49 221 599 88 22 30	<a href="http://www.eurowings.com">www.eurowings.com</a>
Hop! A5	-	-	<a href="http://www.hop.com">www.hop.com</a>
Iberia Express I2	+34 91 7743335/36	+34 919 046342/51	<a href="http://www.iberiaexpress.com">www.iberiaexpress.com</a>
Iberia IB	+39 02 913 87 051	-	<a href="http://www.iberia.com">www.iberia.com</a>
Lauda OE	+39 02 89980500	0871 246 0000	<a href="http://www.laudamotion.com">www.laudamotion.com</a>
Luxair	+35 22456-1	+35 22456-1	<a href="http://www.luxair.lu">www.luxair.lu</a>
Lufthansa LH	+390899198000	-	<a href="http://www.lufthansa.com">www.lufthansa.com</a>
Norwegian	0694802756	-	<a href="http://www.norwegian.com">www.norwegian.com</a>





COMPAGNIA AIRLINE	TELEFONO DA ITALIA TELEPHONE FROM ITALY	TELEFONO DA ESTERO TELEPHONE FROM ABROAD	SITO WEB WEBSITE
Neos NO	800 325955	+39 0331 232833	www.neosair.com
Pobeda DP	+7(809)505-4777	-	www.pobeda.aero/en
Royal Air Maroc	-	-	www.royalairmaroc.com
Ryanair FR	800582717	895 589 5509	www.ryanair.com
Scandinavian Airlines (SAS)	+39 0699748015	+46 87973010	www.flysas.com
Swiss LX	+41445111447	-	www.swiss.com
Tap Portugal TP	-	-	www.flytap.com
Transavia HV	899 009901	+35227002728	www.transavia.com
Transavia TO	899 009901	+35227002728	www.transavia.com
Transavia	+393666899444	-	-
TUifly BELGIUM	899 032031	+491805424140	www.tuifly.com
Tunisair TU	+39 0642113262/+39 0916111845	+21 670 83 8111	www.tunisairexpress.net
Tunisair Express UG	+39 0642113262/+39 0916111845	+21 670 83 8111	www.tunisairexpress.net
Turkish Airlines TK	-	-	www.turkishairlines.com
United Airlines	06-66053030/06-69633256	1-800-864-8331	-
Volotea	895 895 44 04	-	www.volotea.com
Vueling VY	199206621	+34931518158	www.vueling.com
Wizz Air	-	-	www.wizzair.com

### PIANO TERRA (PRIMO LIVELLO DEL TERMINAL) - AREA ARRIVI

*GROUND FLOOR (TERMINAL FIRST LEVEL)- ARRIVALS LOUNGE*

Bar - Autogrill – Tentazioni Café

tel. 091 7020663

### PRIMO PIANO – AREE CHECK-IN (PRIMO LIVELLO DEL TERMINAL)

*FIRST FLOOR – CHECK-IN AREAS (TERMINAL FIRST LEVEL)*

Bar Autogrill- Tim Café (Check-In area partenze; *Check-In departure area*) - bar

tel. 091 7020333

Time Café (Sala Imbarchi; *Departure Lounge*) - bar

tel. 091 7020305

Traveller's World - Duty Free (Sala Imbarchi; *Departure Lounge*) – souvenirs, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc; *souvenirs, fashion accessories, spirits, wines, gadgets, food, etc*  
tel. 091 7020593

Presidio Farmaceutico di Emergenza; *Emergency Pharmacy.*

tel. 091 7044184

### SECONDO PIANO (TERZO LIVELLO TERMINAL): HALL PARTENZE LAND SIDE

*SECOND FLOOR (TERMINAL THIRD LEVEL): LAND SIDE DEPARTURES LOUNGE*

Hub - libri, giornali, riviste, tabacchi, cartoleria, giocattoli, snacks e gadgets; *books, newspapers, magazines, tobacco, stationery, toys, snacks and gadgets.*

tel. 091 7020596

Pasticceria Palazzolo - pasticceria siciliana; *sicilian patisserie.*

tel. 091 212176

Territori d'Italia – ristorante; *restaurant.*

tel. 091 7020227

Camomilla Italia - abbigliamento donna; *women clothing.*

tel. 091 2716617/18 - 0917733137

Bar I Quattro Canti Autogrill

tel. 091 7020358

### SECONDO PIANO (TERZO LIVELLO TERMINAL): SALA IMBARCHI AIR SIDE

*SECOND FLOOR (TERMINAL THIRD LEVEL): AIR SIDE DEPARTURE LOUNGE*

Aelia - Duty Free - profumi, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc; *perfumes, fashion accessories, spirits, wines, gadgets, food, etc.*

tel. 091 7020593

Sicilò - pasticceria tipica e artigianato siciliano; *local patisserie and Sicilian handicraft.*

tel. 3929361949

Sky Lounge Autogrill – ristorante; *restaurant.*

tel. 091 7020363

Time Café (Sala Imbarchi Internazionali; *International Boarding Gate Lounge*) – bar (aperto in occasione di voli Extra Schengen; *open in the case of Extra Schengen flights*)

tel. 091 7020366



# SERVIZI IN AEROPORTO

## SERVICES AT THE AIRPORT

### SPORTELLI BANCOMAT

#### ATM MACHINES

Credito Siciliano - Primo piano; *First floor / Area Check-in B; B Check-in Area*  
Unicredit - Secondo piano; *Second floor / Area Partenze; Departure Lounge*

### UFFICIO CAMBI/ TAX FREE

#### BUREAU DE CHANGE/ TAX FREE

YEX CHANGE S.R.L.a.s.u.

Primo piano; *First floor*

Orario; *Opening Time: 07.00- 21.30*

Tel. 091 7853884

### BAR E RISTORANTE

#### BAR AND RESTAURANT

Almeno uno dei bar, distribuiti sui tre livelli dell'aerostazione, è aperto dalle ore 5.00 alle ore 24.00.  
*At least one of the bars, located on the three levels of the airport, is open from 5:00 am to 24:00.*

### INFORMAZIONI TURISTICHE

#### TOURIST INFORMATION

Città Metropolitana di Palermo Direzione Turismo; *Metropolitan City of Palermo Tourism Management.*

Piano terra; *Ground Floor / Area Arrivi; Arrivals Area.*

Orario; *Opening Times: 8.00 - 20.00 dal Lunedì al Venerdì; from Monday to Friday.*

Sabato; *Saturday: 8.30 - 14.30 chiuso domenica e festivi; closed on Sunday and holiday.*

Tel. 091 591698

### BIGLIETTERIA BUS

#### BUS TICKET OFFICE

PRESTIA E COMANDE'

Piano terra; *Ground Floor / Area Arrivi; Arrivals Area*

Tel. 091 586351

### INFORMAZIONI AEROPORTUALI

#### AIRPORT INFO

INFOPOINT

Piano terra; *Ground Floor / Area Arrivi; Arrivals Area.*

Orario; *Opening Times: 06.00 - 24.00 tutti i giorni; every day.*

Tel. 091 7020273

### MINORI NON ACCOMPAGNATI

#### UNACCOMPANIED MINORS

I minori tra i 9 ed i 12 anni che viaggiano da soli, devono essere segnalati all'atto della prenotazione.

*Minors between 9 and 12 travelling alone shall be reported at the time of booking.*

### TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

#### PETS CARRIAGE

Alcuni Vettori consentono il trasporto di animali in cabina, in entrambi i casi è necessaria la prenotazione e comunque è necessario interpellare la Compagnia Aerea interessata.

*Carrriage of pets in cabin is allowed by some airlines, however it is necessary to book in advance and to contact the airline company you are travelling with.*

### TRASPORTO IN CABINA - ANIMALI DOMESTICI

#### CARRIAGE IN CABIN - PETS

Gli animali di piccola dimensione vengono trasportati in un contenitore di piccole dimensioni con fondo impermeabile e assorbente. L'animale, il contenitore e l'eventuale cibo non devono eccedere il peso di Kg. 8. Durante il volo l'animale non deve uscire dal contenitore.

*Animals of small size are carried in a small sized container with watertight absorbent bottom. The animal, the container and any food must not exceed 8 kilos weight. During the flight, the animal must not go out from the container.*

### TRASPORTO NEL BAGAGLIAIO - ANIMALI DOMESTICI

#### TRANSPORTATION IN THE HOLD - PETS

Qualora le regole di compagnia non permettano il trasporto in cabina e/o l'animale pesi più di Kg. 8 (compreso il contenitore) l'animale dovrà essere registrato e trasportato nel bagagliaio; in tal caso il contenitore potrà avere dimensioni maggiori.

*If the airline regulations do not allow carriage in cabin and/or the animal weighs more than 8 kilos (including the container) the animal shall be registered and carried in the hold; in this case the container may be bigger.*

I CANI PER NON VEDENTI POSSONO VIAGGIARE IN CABINA ED IL LORO TRASPORTO E' GRATUITO (Verificare con la compagnia aerea al momento della prenotazione).

*GUIDE DOGS FOR THE BLIND MAY TRAVEL IN THE CABIN AND THEIR CARRIAGE IS FREE. (Consult the airline company when you book your flight).*

### PRESIDIO SANITARIO

#### FIRST AID FACILITY

Presidio Sanitario di Primo Soccorso, aperto 24 ore su 24; *First Aid Point, open 24 hours a day.*

Il Servizio gestito dalla Croce Rossa Italiana si trova ubicato in Area B; *The service managed by the Croce Rossa Italiana is placed in the B Area.*

Tel. 091 7020301 - 345 7222631

### PRESIDIO FARMACEUTICO D' EMERGENZA

#### EMERGENCY PHARMACEUTICAL POINT

Primo piano; *First floor / Area B; B Area.*

Orario; *Opening time: 8.00- 20.00 tutti i giorni; every day.*

Tel. 091 7044184

### NUMERO VERDE GESAP

#### GESAP TOLL-FREE NUMBER

Servizio di informazioni, attivo 24 ore su 24; *Information service, available 24 hours a day.*

Numero; *Telephone Number: 800541880*

### SITO INTERNET

#### WEBSITE

Il sito [www.aeroportoipalermo.it](http://www.aeroportoipalermo.it) riporta le informazioni di carattere generale sull'attività dello scalo, l'orario dei voli di linea e charter settimanali e la situazione dei voli in arrivo e partenza in tempo reale.

*The website [www.aeroportoipalermo.it](http://www.aeroportoipalermo.it) offers general information on the activity of the airport, scheduled and weekly charter flights timetables and real time arrivals and departures information.*

## SERVIZIO WI-FI

### WI-FI SERVICE

All'interno delle sale imbarco, nella "Sala Vip Gesap" e nella "Sala assistenze speciali", è presente un servizio di collegamento ad internet in tecnologia Wi-Fi che consente un accesso libero e completamente gratuito.

*Inside the boarding lounge, in the "Gesap Vip Lounge" and in the "Special Assistance Lounge", there is a Wi-Fi internet connection service that allows completely free access.*

Come connettersi; *How to connect:*

1. attivate il Wi-Fi sul vostro dispositivo; *switch on Wi-Fi on your device.*
2. scegliete la rete "HOT SPOT GESAP" e cliccate su "connetti"; *choose the "HOT SPOT GESAP" network and click on "connect."*
3. avviate il vostro browser; *start your browser.*
4. sarete automaticamente ridiretti verso la pagina di accoglienza di GESAP; *you will be automatically redirected to the GESAP welcome page.*
5. per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI; *to log in select CONNECT.*

## PUNTI DI RICARICA CELLULARI

### MOBILE RECHARGE POINTS

Nella sala imbarchi, nell'area check-in Area A, nell'area partenze situata al 2° livello, e nell'area arrivi, Sono presenti i totem per la ricarica di telefonini, tablet e pc portatili.

*In the boarding room, in the check-in area A, in the departures area located on the 2nd level, and in the Arrivals Area there are also totems for charging mobile phones, tablets and laptops.*

## OGGETTI SMARRITI

### LOST ITEMS

Gli oggetti smarriti, rinvenuti in aeroporto, vengono trattenuti – per le prime 48 ore dal loro rinvenimento – presso l'ufficio Gesap nell'Area Partenze; *the lost objects, found at the airport, are held - for the first 48 hours after their discovery - at the Gesap office in the Departures Area.*

L'Ufficio è operativo tutti i giorni H24, e può essere contattato telefonicamente tel. 091 7020265; *the Office is open every day 24 hours a day, and can be contacted by phone tel. 091 7020265.*

Successivamente gli oggetti smarriti non rivendicati vengono consegnati al deposito oggetti smarriti operativo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00; *subsequently, the unclaimed lost items are handed over to the lost property deposit operating every weekday from Monday to Friday from 9.00 am to 1.00 pm.*

Il ritiro dal deposito va sempre concordato telefonicamente o via email preventivamente con il personale dedicato; *the withdrawal from the deposit must always be arranged in advance by telephone or by email with the dedicated staff.*

Tel. 091 7020538

email: oggettismarriti@gesap.it

## TERMINAL CARGO

### CARGO TERMINAL

E'ubicato tra l'Aerostazione e l'area parcheggi; *it is located between the air terminal and the parking area.*

E-mail: cargoservice@gesap.it

## SALE VIP

### VIP LOUNGE

Sala VIP Gesap e Sala Alitalia CFA; *Gesap Vip Lounge and Alitalia CFA Lounge.*

Primo piano, Hall Partenze area check-in A; *first floor, Departures Hall check-in area A.*

## AREA BAMBINI ATTREZZATA

### EQUIPPED CHILDREN AREA

Area Bambini attrezzata con giochi e scivoli da utilizzare in presenza dei genitori; *children area equipped with games and slides to be used in the presence of parents.*

Area Arrivi; *Arrivals Area.*

## CAPPELLA MULTIRELIGIOSA

### MULTIRELIGIOUS CHAPEL

Si trova al primo piano area check-in B; *on the first floor, check-in area B.*

(Messa cattolica ogni giovedì ore 10.00; *Catholic Mass every Thursday 10.00 am.*)

## SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

### BAGGAGE WINDING SERVICE

Si trova al primo piano area check-in B; *located on the first floor, check-in area B.*

## SERVIZIO NAVETTA

### SHUTTLE SERVICE

E' attivo un servizio navetta inter-aeroportuale gratuito dalle ore 3.45 fino all'ultimo volo della sera; *there is a free inter-airport shuttle service from 03:45 to the last evening flight.*

## FAST TRACK - SPECIAL SECURITY TRACK

Il Fast Track è un passaggio riservato attraverso una postazione dedicata sulla destra dell'area controlli di sicurezza al secondo piano dell'Aerostazione, che permette di accedere direttamente e più velocemente all'area imbarchi attraverso un percorso privilegiato, evitando il normale accodamento; *the Fast track is a reserved passage through a dedicated infrastructure located on the right of the security controls on the second floor of the Airport, which allows to access directly and faster the boarding area through a privileged route, avoiding the queues.*

E' attivo tutti i giorni dalle ore 5.00 alle 21.30; *It is active every day from 5.00 to 21.30.*

L'utilizzo del Fast Track è riservato ai passeggeri titolari delle card delle compagnie aeree che hanno stipulato apposita convenzione per la Sala Vip dell'Aeroporto di Palermo, provvisti di carta di imbarco; *the use of the Fast Track is reserved to passengers holding cards of the airlines that have entered into a special agreement for access into the VIP lounge of the airport of Palermo, provided with boarding pass.*

Il passaggio singolo al Fast Track è inoltre acquistabile presso gli sportelli della biglietteria in aeroporto da tutti i passeggeri che ne volessero usufruire al costo di 4 € (Iva Inclusa), oppure on line sul sito Gesap al costo di € 3,50; *the single passage to Fast Track can also be purchased at the Gesap ticket office by all passengers who wish to use it at a cost of € 4 (including VAT) or online on Gesap website at the cost of €3.50.*

Gesap non risponde di eventuali disagi per i passeggeri derivati da un elevato numero di utilizzatori del servizio di Fast Track; *Gesap will not be liable for any inconvenience to passengers arising from a large number of users of the Fast Track service.*

Secondo le vigenti procedure di scalo, sono altresì ammessi al transito ed ai controlli di sicurezza attraverso il Varco Special Security Track (CATEGORIE AUTORIZZATE), sito al primo piano (di fronte la biglietteria), le seguenti categorie di passeggeri; *According to the current security procedures, the following categories of passengers are also admitted to the transit and to security checks through the Security Track Special Passage (AUTHORIZED CATEGORIES) located on the first floor (opposite the ticket office):*

- PRM (Passeggeri a ridotta mobilità); *PRM (Passengers with reduced mobility).*
  - Portatori di pace maker ed altri dispositivi medici; *pacemaker and other medical devices bearers.*
  - Donne in stato di gravidanza; *Pregnant women.*
  - Personale diplomatico; *Diplomatic staff.*
  - Passeggeri di Aviazione Generale; *general Aviation passengers.*
  - Gruppi organizzati di passeggeri (scuolaesche, squadre sportive) accompagnati da Forze dell'Ordine o su espressa richiesta delle medesime; *organized groups of passengers (school groups, sports teams) accompanied by law enforcement forces or upon their express request.*
  - Personale appartenente alle Forze dell'Ordine che viaggia armato e debba effettuare le operazioni di denuncia dell'arma di ordinanza al seguito; *personnel belonging to the Law Enforcement Forces which travels armed and must carry out the formalities to report they are bearing a legal weapon.*
  - Minori di 12 anni non accompagnati; *Children under 12 unaccompanied.*
- Per ulteriori informazioni consultare il sito; *For further details, please visit* [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).

# SUGGERIMENTI E RECLAMI

## SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

Il passeggero può segnalare le proprie opinioni, reclami o suggerimenti, Attraverso le seguenti modalità;

*The passenger can report his opinions, complaints or suggestions, as follows:*

- via posta presso; *by mail to* GESAP S.p.A. - Aerostazione Falcone Borsellino – 90045 Cinisi - Palermo
- a mezzo fax al numero; *by fax* +39 091 7020720
- via mail all'indirizzo; *by mail to* customerservice@gesap.it
- tramite le cartoline pre - indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami; *by filling out the preaddressed cards available at the airport in the complaint boxes.*
- attraverso il sito GESAP alla sezione customer care; *on GESAP website in the customer care section* <http://www.aeroporto dipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/>

Le segnalazioni ricevute rappresentano per il Gestore aeroportuale un'opportunità ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali.

*Complaints received represent an opportunity for the Airport Manager to continuously improve the quality of airport services.*

Gesap si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, previa autorizzazione al trattamento dei dati personali.

*Gesap undertakes to respond within 30 days from the date of receipt of the complaint, subject to authorization to process personal data.*



# CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

## PASSENGER RIGHTS CHARTER

L'ENAC ha redatto la Carta dei Diritti del Passeggero che raccoglie in un testo unico, sulla base della normativa vigente, nazionale, comunitaria ed internazionale, tutte le forme di tutela a disposizione del viaggiatore in caso di disservizi, assumendo il ruolo attivo di Garante, tal che il passeggero danneggiato possa trovare una reale ed efficace assistenza.

*ENAC has drawn up the Charter of Passenger Rights which collects in a single text, on the basis of current national, European and international legislation, all forms of protection available to the traveler in the event of disservice, assuming the active role of Guarantor, such that the damaged passenger can find real and effective assistance.*

Il documento rappresenta un compendio nel quale sono enunciati i diritti di chi vola e, per tipologia di disservizio, le azioni da attivare, affermandosi come uno degli strumenti più avanzati nella tutela dei diritti dei viaggiatori.

*The document represents a compendium which sets out the rights of those who fly and, by type of disservice, the actions to be activated, establishing itself as one of the most advanced tools in the protection of travelers' rights.*

[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)



AEROPORTO  
DI PALERMO

2020

CARTA DEI  
SERVIZI

CHARTER OF SERVICES